



***Relazione
sull'attività svolta dal
Difensore civico
1/1/2009 - 31/3/2010***





Ufficio del Difensore civico



***Relazione sull'attività svolta
nell'anno 2009 e nel
primo trimestre 2010***



Presentata al Consiglio Comunale nella seduta del 19 aprile 2010

PREMESSA

La relazione relativa all'anno 2009 ed al primo trimestre 2010 riguarda l'incarico da me svolto in "*prorogatio*" al termine dei due mandati di Difensore civico di Bresso e vede la conclusione dell'istituto del Difensore civico comunale.

Come è noto il legislatore, nella legge finanziaria 2010 ha soppresso la figura del Difensore civico comunale rinviandone i compiti al Difensore civico provinciale.

Spiace constatare che questa scelta renderà più difficoltoso l'esercizio del diritto dei cittadini di avere un rapido ed imparziale intervento di tutela dei loro interessi.

Concludo la mia esperienza illustrando la sintesi del lavoro svolto negli ultimi quindici mesi che, ancora una volta, testimonia una positiva esperienza di mediazione, ascolto, controllo, intervento e risoluzione di numerose delle molteplici problematiche sottoposte all'attenzione di questa istituzione.

Teresa Cazzaniga

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Nel corso del 2009/2010 sono stati trattati complessivamente 195 casi suddivisi, a seconda della competenza, come riportato nella seguente tabella:

TIPO DI INTERVENTO	Anno 2009	Anno 2010 1° Trim.	TOTALE 2009 2010	% 2009 2010	Anno 2008	% 2008
Casi di competenza del Difensore Civico	91	25	116	59,48%	<i>109</i>	<i>63,01%</i>
Casi riferiti ad altri Enti	29	4	33	16,93%	<i>33</i>	<i>19,08%</i>
Casi NON di competenza del Difensore Civico	34	12	46	23,59%	<i>31</i>	<i>17,91%</i>
TOTALE	154	41	195	100%	<i>173</i>	<i>100%</i>

ESAME DEGLI INTERVENTI DI COMPETENZA

Le pratiche di *competenza esclusiva* del Difensore civico nell'anno 2009/2010 sono state 116.

La maggioranza di queste ha riguardato materie e funzioni di competenza degli uffici comunali e dei concessionari di pubblici servizi, alcune aziende pubbliche e private ed altre ancora consulenze diverse.

Di seguito sono riepilogate suddivise per *Settori* e *Servizi di appartenenza*:

SETTORE DI APPARTENENZA	Anno 2009 2010	Anno 2008
Ufficio Tecnico/Urbanistica	20	21
Servizi alla persona	20	28
Polizia Locale	13	10
Sindaco/Affari Generali	22	16
Ecologia	5	1
Tributi	10	5
Demanio/Patrimonio	6	5
Relativi a più settori e ad Aziende concessionarie di servizi	20	23
TOTALE	116	109

ANALISI DEI CASI DI COMPETENZA

Come di consueto le pratiche di competenza del Difensore Civico sono state classificate come segue:

- ⇒ *Tipo di riscontro* (positivo, fondato, negativo);
- ⇒ *Soluzione degli interventi*: (pratiche concluse, non concluse);
- ⇒ *Esito delle pratiche concluse* (positivo, negativo).

TIPO DI RISCONTRO

POSITIVO:N. 5

In questi casi si è verificata una difformità negli atti amministrativi prodotti dall'Amministrazione comunale ed il Difensore civico è intervenuto per *la correzione della irregolarità* per tutelare i diritti del cittadino e per garantire una maggiore correttezza ed efficienza del servizio svolto dall'Ente.

FONDATO: N. 80

In questa eventualità si verificano due casistiche:

La prima quando la conclusione della pratica tarda ad arrivare: in questo caso *il Difensore civico, individuato l'ufficio competente, invita i Funzionari ad un rapido riscontro;*

La seconda quando l'Amministrazione ha applicato correttamente, ma rigidamente, la normativa senza considerare le particolarità del caso in questione: *il Difensore civico cerca un'intesa fra le parti attraverso la conciliazione degli interessi.*

NEGATIVO: N. 31

In queste situazioni il cittadino espone accuse infondate nei confronti dell'Amministrazione comunale. Questi casi *sono generalmente originati da una mancanza di fiducia* nei confronti della burocrazia, che induce il soggetto a non comprendere l'operato dell'Amministrazione. Il compito del *Difensore civico è di fornire al ricorrente tutte le motivazioni ed i chiarimenti utili per convincerlo della correttezza dell'azione amministrativa.*

ANALISI DEL RISCONTRO PER SETTORE DI APPARTENENZA	Casi Anno 2009/20 10	RISCONTRO		
		Positivo	Fondato	Negativo
Ufficio Tecnico	20	2	12	6
Servizi alla persona	20	2	12	6
Polizia Locale	13	-	8	5
Sindaco/ Affari Generali	22	-	18	4
Ecologia	5	-	3	2
Tributi	10	-	3	7
Demanio/Patrimonio	6	1	4	1
Relativi a più settori e ad Aziende concessionarie di servizi	20	-	20	-
TOTALE	116	5	80	31

RISOLUZIONE DEGLI INTERVENTI

Le tempistiche di risoluzione degli interventi di competenza del Difensore civico sono risultate piuttosto ragionevoli per molti Settori (all'incirca 30 – 60 giorni).

Per altri Settori come i Lavori Pubblici, la manutenzione delle strade, i lavori nelle case comunali e per alcune pratiche riguardanti i Servizi alla Persona le istruttorie si sono protratte per più tempo sia perché si tratta di interventi che non consentono conclusioni rapide, sia per la scarsa considerazione nei confronti di lavori di piccola entità ritenuti invece indispensabili da parte degli utenti.

ANALISI DELLA RISOLUZIONE DEGLI INTERVENTI PER SETTORE DI APPARTENENZA	Anno 2009/ 2010	PRATICHE	
		Concluse	Non concluse
Ufficio Tecnico	20	13	7
Servizi alla persona	20	17	3
Polizia Locale	13	11	2
Sindaco Affari Generali	22	13	9
Ecologia	5	3	2
Tributi	10	10	-
Demanio/Patrimonio	6	4	2
Relativi a più settori e ad Aziende concessionarie di servizi	20	14	6
TOTALE	116	85	31

ESITO DELLE PRATICHE CONCLUSE

Le pratiche che hanno avuto un esito favorevole e soddisfacente per le parti, fra le **85** concluse, sono state **58**. Questo è un dato molto significativo che conferma l'importanza del ruolo rivestito dal Difensore civico a difesa degli interessi dell'intera collettività.

ANALISI DELL'ESITO DELLE PRATICHE CONCLUSE PER SETTORE DI APPARTENENZA	PRATICHE		
	CONCLUSE NEL 2009/2010	ESITO POSITIVO	ESITO NEGATIVO
Ufficio Tecnico	13	8	5
Servizi alla persona	17	13	4
Polizia Locale	11	5	6
Sindaco Affari Generali	13	8	5
Ecologia	3	1	2
Tributi	10	5	5
Demanio/Patrimonio	4	4	-
Relativi a più settori e ad Aziende concessionarie di servizi	14	14	-
TOTALE	85	58	27

AREE DI INTERVENTO

Vengono ora illustrati in sintesi gli interventi più incisivi che hanno caratterizzato l'attività del Difensore civico nell'anno 2009/2010 ed i criteri metodologici adottati per affrontare le problematiche sollevate dai cittadini interessati.

1. INQUINAMENTO E DEGRADO AMBIENTALE

I cittadini di Bresso si sono dimostrati particolarmente sensibili a questo tipo di problematica che accomuna nella ricerca di soluzioni che vedano convivere con soddisfazione il progresso scientifico e tecnologico nel rispetto del benessere comune.

1.1 Elicotteri:

La molestia acustica provocata dalla manovre dei veicoli del servizio del 118 continua a persistere suscitando notevole disagio negli abitanti della zona adiacente all'eliporto. L'Amministrazione comunale comunque si è molto attivata per risolvere la questione che però, a tutt'oggi, non ha ancora trovato una soluzione definitiva a causa di interessi e pretese dei numerosi enti coinvolti.

1.2 Rumorosità manovre di carico e scarico in un'azienda bressese:

E' stato richiesto un nuovo controllo da parte della competente ARPA. A tutt'oggi si è in attesa di riscontro.

1.3 Disturbo acustico provocato dal funzionamento del nuovo impianto di aerazione della piscina comunale recentemente ampliata:

I gestori della piscina hanno richiesto alla ditta che ha installato l'impianto di far eseguire rilievi fonometrici e, a seguito dell'esito, verrà deciso l'intervento opportuno per risolvere il problema. E' stato garantito che l'impianto viene spento dalle ore 23,00 alle ore 7,00 del mattino successivo.

1.4 Mancato rispetto degli orari di carico e scarico delle merci nel supermercato di Via Don Minzoni:

Ci si è attivati per richiedere maggiore attenzione e per raccomandare lo spegnimento dei motori durante le operazioni.

1.5 Motori lasciati accesi dagli autobus in sosta al capolinea di Via Don Minzoni:

La segnaletica esistente non sempre viene rispettata. Si è richiesto un controllo puntuale da parte della Polizia Locale.

1.6 Schiamazzi notturni da parte degli utenti che lasciano l'impianto natatorio ed utilizzo dell'impianto microfonico a volume eccessivo durante le gare nel week end:

Il Funzionario Responsabile del Settore sport assicura che richiamerà le società sportive che utilizzano la piscina al rispetto non solo delle norme vigenti, ma anche della civile convivenza.

1.7 Odori e fumi sgradevoli provenienti da una pizzeria di Via Villa:

Si sono dati gli opportuni suggerimenti per la richiesta di un sopralluogo di controllo da parte della competente ARPA al fine di verificare una corretta applicazione delle normative da parte dell'esercente.

1.8 Problemi relativi allo spazio antistante la rampa di ingresso al Centro Sociale anziani:

Vengono segnalati comportamenti scorretti da parte di un gruppo di ragazzi che, durante le ore di apertura del centro, stazionano seduti sui gradini della rampa di accesso creando difficoltà agli utenti del Centro. Inoltre nelle ore serali utilizzano tale spazio per ritrovarsi lasciando rifiuti di ogni genere: ci si è attivati per richiedere un attento e dissuasivo controllo da parte della Polizia locale.

2. SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS METANO

Anche nel 2009/2010 sono state inoltrate al Difensore civico ben 16 richieste di intervento da parte di utenti che hanno segnalato problematiche e disservizi creati dall'Azienda Italcogim Energie subentrata alla concessionaria del servizio di distribuzione del gas metano, Arcalgas Progetti e sintetizzabili come segue:

2.1 E' stata nuovamente sollecitata l'apertura di un punto Italcogim Energie in zona in modo da rendere possibile un confronto ravvicinato tra utenti ed operatori a seguito della chiusura, nel maggio 2008, dell'Ufficio dell'ex Arcalgas di Cormano, trasferito ad Opera.

A seguito di continui interventi in data 25/8/2009 è stata comunicata l'apertura del "Punto Italcogim Energie" a Cormano in via Vittorio Veneto n. 30.

2.2 Difficoltà di gestione delle pratiche relative a nuovi impianti ed al trasferimento dei contatori: si è sollecitata ed ottenuta una rapida soluzione.

2.3 Soluzione di un contenzioso con un utente che, per un disguido, si è ritrovato a non essere più cliente di Italcogim né di altra Azienda di

distribuzione del gas metano pur continuando ad utilizzare il gas metano fornito da Italcogim: dopo innumerevoli contatti con le varie Società finalmente il problema è stato risolto.

2.4 Bollette pazze: sono stati effettuati da questo Ufficio numerosi interventi per bollette con importi ingenti (da 1.000 € a 3.800 €): Sono stati aiutati i cittadini, tra questi alcuni extra comunitari, a fornire tutti gli elementi per ottenere la revisione dell'importo in base agli effettivi consumi, anche attraverso la richiesta della lettura del contatore da parte degli incaricati di Italcogim o addirittura della revisione dello stesso.

Tutti gli interventi hanno avuto un esito positivo tranne uno che è ancora in attesa di definizione.

2.5 Rimborsi per somme non dovute: si sono sollecitati gli uffici competenti dell'Italcogim ottenendo una rapida restituzione di quanto pagato e non dovuto da parte di alcuni utenti.

3. INTERVENTI ALLA PERSONA E PROBLEMATICHE RELATIVE ALLA CASA

3.1 Come già segnalato nelle relazioni precedenti, la signora che ha subito un forte raggio da parte di una persona che gestiva, con delega piena, il conto intestato a lei ed alla sorella (morta all'inizio del 2006), grazie alle sollecitazioni del Difensore Civico e dei Servizi Sociali, e all'intervento del Maresciallo dei Carabinieri ha visto riconosciuta dal Tribunale di Milano, in primo grado, una sentenza a suo favore con un risarcimento di una somma cospicua (intorno a 300.000,00 €). Questo esito positivo, anche se potrà essere appellato, ha accertato la validità di quanto affermato dall'anziana in questione e l'impegno di tutti coloro che hanno avuto parte attiva nella risoluzione della vicenda.

3.2 Il Difensore civico ha continuato a collaborare con i Servizi sociali in situazioni di *sfratto esecutivo* riuscendo purtroppo solo a posticipare l'esecuzione degli sfratti così da permettere di trovare una soluzione abitativa alle famiglie interessate.

3.3 Seguendo due pratiche relative a persone anziane con problemi di alloggio si è potuto constatare *la lentezza nella formazione definitiva della graduatoria di assegnazione degli appartamenti comunali di via XXV Aprile*. Anche se è apprezzabile l'impegno per il puntuale controllo effettuato su tutta la documentazione presentata in modo da evitare errori e quindi ricorsi, *si segnala la necessità di accelerare i tempi* per evitare che alloggi già pronti da tempo non possano essere consegnati creando un aggravio alle difficoltà degli assegnatari ed un mancato introito degli affitti.

3.4 *Si è sollecitato l'esame delle domande pervenute per il Bando Famiglia 2009* con scadenza metà novembre dello stesso anno, riscontrando che, all'inizio di marzo 2010, la graduatoria non è ancora stata redatta. Si è avuta assicurazione da parte del Dirigente che la stessa verrà approntata entro il 20 aprile prossimo e che i contributi verranno liquidati entro la fine dello stesso mese. Anche in questo caso *il Difensore civico segnala la necessità che interventi così importanti e significativi* per le famiglie in difficoltà in un periodo così critico *debbano essere portati a termine con la massima rapidità perché possano ritenersi davvero efficaci.*

4. POLIZIA LOCALE

4.1 Questo ufficio ha richiesto la revisione di alcune contravvenzioni elevate nel periodo 20 luglio 31 agosto 2009 per divieto di sosta per pulizia strade in quanto alcuni cittadini hanno dichiarato di essere stati tratti in inganno dagli avvisi riportati da apposita segnaletica e dai

tabelloni luminosi dislocati sul territorio che così recitavano: *"Dal 20 luglio 2009 al 31 agosto 2009 verrà sospesa la pulizia in tutti i parcheggi dislocati sul territorio"*. I cartelli e la scritta luminosa indicavano genericamente "parcheggi" e non esplicitavano, come correttamente riportato sul sito informatico del Comune, la dicitura "parcheggi nei piazzali". Il Comando di Polizia Locale ha ritenuto che i messaggi informativi fossero esplicativi e corretti, pertanto questo Ufficio ha potuto solo consigliare agli interessati il ricorso al Giudice di Pace o al Prefetto di Milano.

5. EDILIZIA PRIVATA ED URBANISTICA

5.1 La questione relativa ad un *condominio originato da una cooperativa di Edilizia Economica e Popolare* per la definizione di confini certi del terreno loro assegnato, dell'area di pertinenza, della necessità di una opportuna convenzione per la pista ciclabile ricadente sull'area condominiale e per l'utilizzo dei posti auto, è *rimasta ancora da risolvere*.

Si sollecitano gli uffici competenti perché si giunga al più presto ad una definizione bonaria dell'annosa questione evitando l'apertura di un contenzioso.

5.2 *Un'azienda operante in Via Campestre* ha richiesto di conoscere l'impatto del nuovo progetto Zambon con le attività già esistenti in loco . Il Difensore civico ha promosso un incontro con il Dirigente del Settore che ha fornito esaurienti spiegazioni impegnandosi anche a verificare le difficoltà già esistenti nelle manovre dei veicoli lunghi in transito nella via.

5.3 Un cittadino si è rivolto al Difensore civico per sollecitare *l'erogazione del contributo regionale per l'abbattimento delle barriere architettoniche*, inoltrato nel 2008. Si è riscontrato che la pratica non era mai giunta all'Ufficio competente a causa di un disguido nel passaggio tra gli Uffici Protocollo e Edilizia Privata. Il Dirigente ha garantito di aver inoltrato la pratica alla Regione con procedura d'urgenza assicurando quindi la massima rapidità nell'erogazione del contributo.

6. LAVORI PUBBLICI ED INTERVENTI AL PATRIMONIO COMUNALE

6.1 *Gravi carenze di manutenzione nella Scuola dell'Infanzia di Via Roma* sono state segnalate dai genitori. Si sono verificate infatti infiltrazioni di acqua dal tetto nel mese di giugno ed i lavori effettuati nei mesi di luglio e settembre non hanno risolto il problema rendendo una sezione inagibile. All'inizio di ottobre è stato eseguito un'opera più accurata che ha temporaneamente evitato ulteriori perdite. Il Dirigente competente ha precisato che il tetto è ammalorato e che si rende necessaria la completa sostituzione. Il Difensore civico ha verificato che nel Piano delle Opere Pubbliche 2010 è stato previsto tale intervento e che l'Ufficio Tecnico si è impegnato a far eseguire i lavori nel periodo delle vacanze scolastiche estive.

6.2 *La pericolosità nel transito della Via Villa*, dovuta ad un manto stradale dissestato con avvallamenti e buche profonde, causa notevoli disagi a veicoli, pedoni e abitanti della zona. Da una verifica effettuata presso gli uffici competenti si è riscontrato che sono stati programmati lavori consistenti sulla via che prevedono: rifacimento della fognatura, nuovo manto stradale, sistemazione dei marciapiedi. Queste opere dovrebbero iniziare a breve. Il Difensore civico ha suggerito di tentare di

attenuare i disagi colmando provvisoriamente le buche e gli avvallamenti presenti.

6.3 *Problemi di grave umidità riscontrati in due appartamenti della cascina di Via Manzoni, 46:* i lavori di isolamento termico che sono stati eseguiti hanno avuto risultati abbastanza soddisfacenti. A detta dei tecnici comunali la soluzione definitiva del problema si avrebbe realizzando un cappotto termico, opera economicamente molto impegnativa.

7. PROBLEMATICHE VARIE

7.1 L'esame di un problema relativo ad una concessione cimiteriale ha evidenziato *la necessità e l'opportunità di rivedere il Regolamento interno comunale di Polizia Mortuaria* adottato nel lontano 1978, adeguandolo alla normativa vigente.

7.2 *I cittadini della zona lamentano i disagi ed i pericoli creati dallo spostamento del mercato sud in Via Archimede e S. Chiara.* Si verifica con il Sindaco che questo problema sarà risolto perché il mercato verrà riportato in Via Villorosi (da Piazza Italia a Via Don Vercesi) da inizio luglio. Gli stessi cittadini chiedono di essere parte attiva nel progetto di riqualificazione previsto per il Giardino di Via Archimede/S. Chiara: l'Assessore competente si è impegnato in tal senso.

7.3 *Gli abitanti di Via Centurelli hanno segnalato una situazione di disagio e di pericolo* dovuta alla continua sosta in zona vietata sul lato destro della strada in tutte le ore della giornata. Questa circostanza procura notevoli intralci e rischi sia per i pedoni che per i veicoli che vi transitano. Si è richiesto un controllo costante da parte della Polizia

Locale ed una incisiva opera di dissuasione tale da migliorare le condizioni di sicurezza della zona.

7.4 Un numero consistente di abitanti di Via Patellani n. 23/25 hanno esposto il disturbo provocato da un dosso posizionato sulla sede stradale in prossimità delle loro abitazioni che crea fastidiosi rumori al passaggio dei veicoli. Propongono la rimozione del dosso o, in alternativa, la posa di un dosso più largo che attenui la rumorosità. Il Difensore civico ha chiesto agli uffici competenti di verificare la situazione e di provvedere in merito.

7.5 Alcuni utenti del servizio di trasporto gratuito predisposto dal Comune e denominato "Gelsomina, la navetta che non inquina", hanno espresso la loro preoccupazione per le notizie riguardanti un' eventuale soppressione di tale prestazione. L'Assessore competente ha comunicato a questo ufficio che, essendo questo un progetto sperimentale, necessita di una precisa definizione dello stesso con uno adeguato stanziamento in Bilancio. Si invita caldamente l'Amministrazione comunale ad attivarsi perché questa innovazione, che ha trovato largo apprezzamento nella cittadinanza, si trasformi in un servizio definitivo.

SINTESI DI ALCUNE PROBLEMATICHE

RILEVATE NEL CORSO DEL 2009/2010

Segue ora un'analisi di materie del contendere suddivise per settori.

CASI RIFERITI ALL'AREA GESTIONE E PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO

Sono stati sollecitati i seguenti interventi:

- ⇒ ***Chiusura di buche ed avvallamenti*** su strade e marciapiedi nonché sostituzione di chiusini o tombini;
- ⇒ ***Completamento della segnaletica stradale*** mancante o non a norma;
- ⇒ ***Lavori di rifacimento*** della segnaletica orizzontale nelle vie;
- ⇒ ***Richiesta spostamento*** di un tabellone per l'affissione dei manifesti comunali posizionato sulla facciata all'ingresso della Scuola primaria Romani;
- ⇒ ***Richiesta eliminazione dell'allargamento del marciapiede*** di Via Don Sturzo antistante il numero civico 14 che causa problemi alle persone con difficoltà di deambulazione: la situazione è stata risolta;
- ⇒ ***Verifica della responsabilità dei danni*** causati in un'abitazione per una infiltrazione di acqua a seguito di lavori stradali eseguiti dall'Azienda distributrice del gas metano: l'Ufficio Tecnico ha ritenuto il rappizzo eseguito dalla Ditta insufficiente ed ha sollecitato un ulteriore intervento;
- ⇒ ***Verifica della responsabilità per un incidente stradale*** accaduto ad una cittadina nel giugno 2009 in Via Veneto angolo Via Strada a causa di un chiusino sostituito, con intervento di urgenza, dalla Società che gestisce l'acquedotto comunale;

- ⇒ **Creazione di un passaggio** durante le nevicate al fine di consentire il transito all'auto di un cittadino disabile residente nella casa comunale di Via Seveso: è stato chiesto di tenere in considerazione questa esigenza tra le priorità quando si verificano delle precipitazioni nevose;
- ⇒ **Sollecito della chiusura di una buca** in prossimità del cancello elettrico nella casa comunale di Via Seveso;
- ⇒ **Chiarimento mediante un incontro organizzato da questo ufficio fra il Dirigente del Settore Urbanistica ed un cittadino** che ha dubbi sull'utilizzo dei sottotetti di Via XXV Aprile n. 14: si chiarisce che tali locali sono stati sanati come abitazione a seguito del condono edilizio del 1985;
- ⇒ **Sollecito della definizione della sanatoria** per difformità tra il progetto originario (molto datato) e la situazione attuale di un negozio di Via Vittorio Veneto rendendo possibile la presentazione della DIA per urgenti lavori di ristrutturazione;
- ⇒ **Approfondimento di una pratica** concernente la ristrutturazione di una villetta costruita nel 1949 e che risulta realizzata in difformità al disegno originario approvato dal Comune. Si promuove un incontro tra gli interessati ed il Dirigente che si impegna a verificare, con il legale del Comune, la possibilità di una presa d'atto dello stato di fatto (soluzione risultata purtroppo non attuabile). Viene suggerito pertanto di attendere l'adozione della nuova legge regionale in materia di ampliamenti di case bifamiliari.

CASI RIFERITI ALL'AREA SERVIZI ALLA PERSONA

- ➔ ***Invito ad un accurato approfondimento*** dell'esame delle richieste di contributo economico e richiamo ad una rapida conclusione nell'erogazione degli stessi;
- ➔ ***Mancata informazione*** sulla programmazione dei soggiorni climatici per anziani: si è verificato che era in corso di svolgimento la gara per l'aggiudicazione del servizio e che la stessa si è conclusa recentemente;
- ➔ ***Approfondimento della situazione particolare*** di una famiglia di immigrati extracomunitari con problemi di alloggio e difficoltà economiche: si è constatato che i servizi sociali si sono attivati con interventi condivisi dal Difensore civico;
- ➔ ***Richiesta di spostamento*** della postazione dell'ufficio case situato nell'*open space* dell'Anagrafe: la delicatezza e la particolarità dei casi trattati richiedono uno spazio riservato. Il problema è stato risolto con l'allocazione dello stesso in apposito ufficio nel Settore Servizi sociali;
- ➔ ***Risoluzione di un contenzioso*** tra un cittadino e l'ufficio preposto per l'assegnazione del *buono gas*.

CASI RIFERITI AL SETTORE FINANZIARIO

- ▶ ***Intervento per chiarire*** la motivazione della richiesta di pagamento di arretrati TARSU per i cinque anni precedenti, a seguito dei risultati della verifica incrociata fra i dati catastali e gli accertamenti effettuati precedentemente dalla Ditta Gappa (incaricata dal Comune): si evidenzia che, la discrepanza fra i dati, è dovuta al fatto che nel computo delle metrature le pertinenze delle abitazioni non sono state

considerate. Si prende atto che l'Amministrazione comunale ha deciso di non richiedere il pagamento degli interessi di mora sugli arretrati. *Si raccomanda di valutare con attenzione l'uso dei termini nelle comunicazioni inviate ai contribuenti* poiché, nel caso specifico, il termine *"dichiarazione infedele"* ha suscitato in diversi utenti una reazione negativa in quanto ritenevano tale definizione offensiva perché gli stessi, nel dichiarare la superficie occupata, si erano attenuti all'accertamento della ditta incaricata dal Comune.

CASI RIFERITI ALLA POLIZIA LOCALE

⇒ ***Verifica sull'obbligo di indicazione*** dell'ora in una contravvenzione elevata per divieto di sosta per pulizia strade: è stato accertato che tale dato è necessario per la validità dell'applicazione dell'ammenda;

⇒ ***Sollecito per l'esame di una richiesta*** per l'ottenimento del posteggio riservato ai disabili;

⇒ ***Esame di una pratica relativa ad un incidente stradale*** fra un ciclista ed un automobilista: si verifica che il comportamento della pattuglia intervenuta sul luogo è stato corretto;

⇒ ***Intervento per sensibilizzare***, insieme al Comando della Polizia locale, il proprietario di un vettura parcheggiata davanti allo scivolo per disabili in una strada privata che impedisce il passaggio della carrozzina di un ragazzino disabile: si convoca la persona interessata e si chiede alla Polizia locale un attento e persuasivo controllo della situazione.

⇒ ***Approfondimento su temi*** contenuti in una lettera inviata da cittadino che lamenta la scarsa attenzione della Polizia locale per quanto riguarda i veicoli parcheggiati in Via XXV Aprile: si verifica che nel giorno segnalato erano state elevate una decina di contravvenzioni e che il Comandante ha risposto direttamente all'interessato assicurando il monitoraggio costante della zona;

⇒ **Invito ad un maggior controllo** nel posizionamento dei cartelli provvisori di segnalazione del divieto di sosta in occasione di fiere e manifestazioni per evitare contestazioni da parte di automobilisti residenti in zona;

⇒ **Sollecito per l'ottenimento di un riscontro** alla richiesta presentata da una dipendente per l'accesso agli atti: si verifica che al Comando della Polizia locale non era pervenuta la richiesta poiché la stessa era stata indirizzata solamente al Sindaco e non assegnata al competente ufficio. Si raccomanda, a chi ne ha la responsabilità, una maggiore attenzione nell'attribuire ai vari settori la corrispondenza in arrivo, genericamente indirizzata al Sindaco.

CASI RIFERITI A SETTORI VARI

→ **Sollecito per permettere l'accesso agli atti** richiesto da un Condominio per verificare il permesso concesso per lo svolgimento del karaoke in un locale pubblico.

→ **Segnalazione di ritardi nella comunicazione** inviata dal Comune della visita di controllo dell'impianto termico da parte di un incaricato della Provincia pervenuto nei giorni successivi all'effettuazione dell'esame. Si accerta che, a detta della Responsabile dell'Ufficio competente, è stato l'unico caso in cui si è verificato un disguido. Lo stesso assicura maggiore attenzione ai tempi di invio delle lettere di avviso.

→ **Approfondimento sul contenzioso** sorto tra un cittadino e l'ufficio Ecologia per mancata emissione di "un eventuale provvedimento di competenza" richiesto dall'ASL per due terminali di scarico dello scaldabagno installati in facciata: si accerta che l'installazione di scarichi di fumi in facciata per scaldacqua unifamiliari è consentita dalla legge e nello specifico caso è stata regolarmente corredata da dichiarazione di conformità dal tecnico competente.

Il Difensore civico fornisce all'interessato tutte le informazioni del caso e copia della comunicazione pervenuta dal Responsabile dell'Ufficio Ecologia.

→ **Verifica della correttezza del posizionamento della canna fumaria** in un condominio di Via Dante n. 5 a seguito dell'esposto formulato dai condomini di Via V. Veneto n. 101: si accerta, con il Responsabile dell'Ufficio Ecologia, che il Comune si è attivato per sollecitare il controllo da parte di ASL che, in seguito, ha comunicato la conformità dell'opera eseguita che rispetta le distanze previste per legge ritenendo quindi non necessaria l'assunzione di provvedimenti.

→ **Invito ad una accurata pulizia** del cimitero, su segnalazione dell'utenza, nella parte dei colombari ed a valutare la possibilità di spostare una fontanella posizionata nel corridoio degli stessi.

→ **Sollecito per l'ottenimento del cambio di residenza** del coniuge separato per il quale il giudice, nella sentenza, ha stabilito l'allontanamento dalla casa coniugale: si accerta che la pratica si è conclusa positivamente.

→ **Intervento per risolvere un contenzioso fra un'azienda** che si era impegnata ad una sponsorizzazione per una pubblicità sul mezzo utilizzato dai Servizi sociali e la ditta incaricata dal Comune: lo sponsor riteneva di essersi impegnato per la stessa cifra versata in una occasione precedente, ma si è visto fatturare un importo più che raddoppiato: dopo l'esame di tutti gli atti si contattano i vari responsabili e si ottiene l'annullamento dell'ordinazione.

Si raccomanda un controllo accurato perché non si verifichino altri disguidi con gli sponsor.

CASI RIFERITI AD ALTRI ENTI

Azienda Sanitaria locale:

✧ Richiesta di dilazione di pagamento di una somma dovuta per ricovero ospedaliero di un cittadino albanese non coperto dal Servizio sanitario nazionale. In considerazione delle difficoltà economiche dell'interessato si ottiene il pagamento del 50% dell'importo suddiviso in rate mensili da 50,00 €.

✧ Ottenimento della proroga dell' iscrizione provvisoria al Servizio sanitario della Regione Lombardia, per un ulteriore anno, a favore di una signora residente in Sicilia e provvisoriamente domiciliata a Bresso presso la figlia per accudire il nipotino.

✧ Reperimento di informazioni per una cittadina con madre riconosciuta invalida al 100%, ma senza assegno di accompagnamento, che necessita di assistenza continua: si forniscono tutte le informazioni per proporre un eventuale ricorso avanti le sedi competenti.

Altri Comuni:

⌘ Si forniscono informazioni a cittadini che hanno ricevuto contravvenzioni da altri Comuni per mancato rispetto del limite di velocità, probabile clonazione della targa del veicolo, mancata comunicazione del nominativo del conducente del mezzo al momento dell'infrazione, vettura con contrassegno per i disabili parcheggiata sul marciapiede, vettura demolita quattro anni prima della contestazione di contravvenzione alle norme del codice della strada;

⌘ Si consiglia il ricorso ad una Associazione per la tutela dei consumatori ad un cittadino che ha pagato una contravvenzione di €

149,00 per un giallo/rosso di un semaforo considerato successivamente non corretto e quindi rimosso.

ATM:

① Si forniscono suggerimenti a cittadini che hanno ricevuto contravvenzioni per il mancato pagamento dei biglietti negli anni precedenti ottenendo, in alcuni casi, rateizzazioni nel pagamento da parte dell'Azienda Trasporti.

VARIE:

✂ Rassicurazione ad una persona anziana che aveva investito dei risparmi presso l'Ufficio Postale di Bresso a cui è stato proposto di trasformarli in fondi garantiti.

✂ Consigli ad una cittadina con coniuge affetto da demenza senile che necessita di un amministratore di sostegno.

✂ Intervento di aiuto ad un cittadino che, per un caso di omonimia, è stato citato dal Giudice di Pace di Pistoia nel 2008. L'interessato malgrado avesse immediatamente chiarito l'errore si è visto pervenire la notula dell'avvocato d'ufficio nominato dal Tribunale dell'importo di 1.185,09 € con intimazione di emissione di decreto ingiuntivo mediante la trattenuta del quinto della pensione. Si sentono ripetutamente i vari avvocati interessati e, dopo innumerevoli contatti, si ottiene la definizione positiva della questione.

✂ A seguito di un'assunzione del padre presso l'ATM una famiglia calabrese si è trasferita a Bresso nel mese di giugno. La stessa ha presentato domanda per l'iscrizione alla scuola dell'Infanzia fuori termine e la figlia risulta terza in lista d'attesa nella graduatoria del prossimo anno scolastico. All'inizio di settembre si verifica che per la bimba si è liberato un posto in via Campestre, ma i genitori vi

rinunciano perché interessati alla scuola dell'Infanzia di Via Roma. Successivamente si dichiarano disponibili ad accettare il posto ma questo è risultato ormai occupato da un altro bambino.

CASI RIFERITI A PROBLEMI DI RELAZIONE

⊙ *Problemi tra coniugi:* Si danno suggerimenti e si consiglia di rivolgersi ai centri di mediazione familiare;

⊙ *Problemi di vicinato:*

- *tra famiglie residenti in appartamenti sovrastanti o confinanti:* si convocano le parti e si cerca di ottenere la disponibilità alla tolleranza invitando al rispetto delle regole di buon vicinato.

- *tra una famiglia ed un vicino di casa affetto da depressione:* malgrado l'installazione consigliata di pannelli fonoassorbenti tra i due appartamenti il problema si è nuovamente riproposto perché la persona depressa ha continuato a causare problemi ai vicini utilizzando il balcone.

⊙ *Problemi personali:* si offrono consigli a persone con problemi comportamentali.

⊙ *Problemi fra parenti:*

- *suggerimenti a nonni* preoccupati per nipoti che a seguito della separazione dei coniugi sono stati affidati alla madre che sembra trascurarli;

- *chiarimento ad una nonna* alla quale viene impedito di frequentare i nipoti: *si verifica che la legge garantisce il diritto del minore ad avere rapporti significativi con i nonni.*

CASI NON DI COMPETENZA DEL DIFENSORE CIVICO

Si sono affrontati numerosi problemi di carattere condominiale offrendo gli opportuni suggerimenti.

- *Una condomina lamenta il rumore provocato dal suono continuo del pianoforte del vicino. Si convoca la controparte e si suggerisce di limitare l'uso dello strumento nelle ore in cui si possa evitare di arrecare disturbo ai vicini di casa.*
- *Una ragazza sedicenne ha acquistato un I Phone non originale in un negozio di Bresso pagandolo 249,00 € anziché 540 €. Il giorno seguente è stato riportato al negoziante dalla cliente che non si riteneva soddisfatta dell'acquisto. Si verifica con il negoziante che alla ragazza erano state ampiamente illustrate le funzioni dell'apparecchio precisando che non era equivalente all'originale. Lo stesso ritiene quindi di non dover restituire i soldi e nemmeno fornire un buono acquisto.*
- Tentativo fallito di accordare due fratelli su una questione riguardante l'affitto di quattro appartamenti sfitti di loro proprietà.
- L'inquilina di un appartamento sito in un seminterrato di uno stabile dichiarato abitabile ha fatto consistenti lavori di ristrutturazione perché intendeva acquistarlo. Non essendo riuscita ad ottenere il mutuo ha dovuto rinunciare all'acquisto ed ha proposto al proprietario la detrazione dall'affitto delle somme spese per i lavori. Il proprietario non è d'accordo e, in seguito al mancato pagamento dell'affitto, purtroppo ha iniziato la pratica di sfratto per morosità.

SPORTELLO LEGALE

Si è intensificata la collaborazione con lo Sportello legale, servizio completamente gratuito istituito lo scorso anno. Il Difensore civico ha indirizzato a questo ufficio undici casi riguardanti problematiche varie che necessitano di una consulenza di carattere legale.

INTERESSI DIFFUSI DEI CITTADINI E CRITICITA' DELLA MACCHINA COMUNALE

Risultano sempre più numerosi gli interessi ed i bisogni di categorie sociali «deboli» che la difesa civica è chiamata a tutelare attraverso suggerimenti e proposte da sottoporre all'attenzione dell'Amministrazione comunale.

L'esperienza acquisita nei dieci anni di lavoro come Difensore Civico mi permettono di individuare gli *interessi diffusi* della cittadinanza ed i *punti di criticità rilevati nel funzionamento della macchina amministrativa* già evidenziati nelle relazioni degli anni precedenti ed ancora sussistenti:

- ◆ **Approfondimento della necessità di una riorganizzazione** degli uffici amministrativi dei Servizi alla Persona garantendo operatori stabili, competenti e motivati che rendano possibile lo snellimento dell'iter relativo alle pratiche trattate e studio della possibilità di interscambiabilità tra gli addetti al servizio di assistenza sociale, in modo che non si verificano disagi e lentezze per gli utenti in caso di assenze prolungate.
- ◆ **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.

- ◆ **Modifica del Regolamento Comunale** per la Gestione dei Servizi alla Persona al fine di assicurare, per tutto l'anno, i fondi per i contributi integrativi per i ricoveri, e di garantire a tutti i cittadini richiedenti, un identico trattamento, a parità di condizioni.
- ◆ **Possibilità di anticipare i buoni per disabili** in attesa che gli stessi siano finanziati dalla Regione, tramite i Piani di Zona.
- ◆ **Rimotivare la Polizia Locale**, anche in funzione delle recenti nuove assunzioni, rendendo 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.
- ◆ **Manutenzione puntuale e continua di strade e marciapiedi**, purtroppo molto carente e causa di numerosi incidenti.
- ◆ **Controlli sistematici**, da parte dei tecnici comunali, **dei Lavori Pubblici appaltati**, affinché si verifichi la corretta esecuzione dei lavori in corso senza attendere l'esito dei collaudi.
- ◆ **Completamento delle opere pubbliche** già iniziate (Biblioteca e Capannoni ex RAM) la cui sospensione non risulta chiara alla cittadinanza.
- ◆ **Controllo accurato e continuo di parchi e giardini** per prevenire vandalismi e comportamenti scorretti garantendo la sicurezza agli utenti.
- ◆ **Rivisitazione del Piano Urbano del Traffico** per rendere più vivibile la città.
- ◆ **Completamento di una segnaletica orizzontale e verticale valida**, a norma di legge e da fare rispettare con intelligenza.

- ◆ **Istituzione di una rete sensibile** che segnali in tempi reali guasti, necessità di piccoli interventi cui rispondere con una efficiente e rapida manutenzione ordinaria.
- ◆ **Adeguamento dei servizi sanitari delle case comunali riservate agli anziani ed ai disabili** alla vigente normativa in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.
- ◆ **Necessità di prevedere stanziamenti** per eseguire un "cappotto termico" nell'edificio comunale di Via Manzoni 46.
- ◆ **Opportunità di rivedere la normativa del Piano Regolatore Cimiteriale** sia per quanto riguarda la creazione obbligatoria di vestiboli, con conseguente spostamento di tombe esistenti, sia per quanto riguarda possibilità di individuare come area di ampliamento del Cimitero quella posta a nord anziché quella ad est che risulta di difficile accesso da parte dell'utenza.
- ◆ **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.
- ◆ **Impegno dell'Amministrazione comunale** per ridurre i disagi dovuto alla scarsità di mezzi pubblici di collegamento con Milano e dintorni.
- ◆ **Garanzia del mantenimento ed eventuale ampliamento** del servizio di trasporto gratuito denominato "Gelsomina, la navetta che non inquina".
- ◆ **Attenzione all'aggiornamento** tempestivo e continuo dei tabelloni luminosi in modo che le notizie di pubblico interesse siano sempre attuali.
- ◆ **Urgenza di realizzare la "Casa della Salute"** con prestazioni sanitarie specialistiche che soddisfino le esigenze degli utenti.

PARTECIPAZIONE AD INCONTRI, CONVEGNI, RIUNIONI

Dal confronto con altri rappresentanti della difesa civica scaturiscono sempre risultati positivi, è per questo che anche nel 2009 ho partecipato al convegno organizzato dal Difensore civico del Comune di Milano presso l'Acquario civico in data 18 maggio 2009 su **"Difesa civica e associazioni: la tutela giudiziaria delle persone con disabilità"**.

L'incontro, al quale sono intervenuti numerosi rappresentanti delle associazioni insieme ai Difensori civici, ad esponenti dell'Amministrazione comunale milanese e di altre Amministrazioni nazionali, regionali e locali, ha preso spunto dalla ratifica da parte del Parlamento italiano (febbraio 2009) della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e ha invitato ad una riflessione comune sull'applicazione della normativa nazionale già in vigore da alcuni anni nel nostro Paese, in particolare la legge n. 104 del 1992 (art. 36) e la legge n. 67 del 2006.

Inoltre ho onorato i diversi inviti rivoltimi presenziando a:

- © *Riunioni delle Commissioni consiliari permanenti;*
- © *Manifestazioni e incontri indetti dal Comune.*

CONCLUSIONI

Concludo il mio impegno come Difensore civico di Bresso, che ho interpretato come **servizio al cittadino**, con la consapevolezza di avere lavorato ispirandomi ai principi propri del ruolo di difensore civico e a miei convincimenti personali:

- * Tutela dei diritti dei cittadini nei confronti della Pubblica amministrazione;
- * Promozione della buona Amministrazione.

Nella mia attività mi sono ispirata a questi punti di forza:

- » Essere organo *super partes* per trattare risolvere problemi;
- » Sapere *mediare* tra cittadini ed Amministrazione comunale per dare voce a chi non ha voce;
- » Contribuire a *ridurre il solco* esistente tra le istituzioni ed il cittadino;
- » Vedere le cose dal punto di vista del cittadino;
- » Assicurare la correttezza dell'azione Amministrativa.

Compito del Difensore civico non è quello di tutelare questa o quella parte politica, ma esclusivamente **la tutela degli interessi del cittadino**.

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.

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, diretti a superare le difficoltà oggettive e le reciproche incomprensioni.

Infatti, negli anni, è aumentata la disponibilità e la sensibilità dei Responsabili dell'Amministrazione ad ascoltare con attenzione le mie osservazioni ed i miei suggerimenti.

Il Difensore civico non è stato visto come "il controllore" degli Uffici Comunali e degli Enti ad esso collegati ma, nella logica di un'unica *mission* che ci vede tutti coinvolti nell'obiettivo di lavorare per rendere più trasparente, più giusta e chiaramente leggibile la Pubblica Amministrazione, il Difensore civico ha fatto da tramite nella risoluzione di problemi che, lasciati a se stessi, avrebbero portato il cittadino a diffidare dell'azione dell'Amministrazione locale.

Nei dieci anni di attività i rapporti con gli uffici interpellati sono stati sostanzialmente positivi anche se, in alcuni casi, si sono resi necessari insistenti solleciti.

A questo proposito ricordo ancora una volta quanto sia fondamentale, che l'Amministrazione comunale *dia sempre una risposta alle richieste dei suoi cittadini* come garanzia della considerazione a loro dovuta ed alle loro domande.

Nel periodo in cui ho ricoperto l'incarico di Difensore civico, 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. Lo

dimostrano le cifre relative al totale degli interventi effettuati dal maggio 2000 al 31 marzo 2010: **sono state trattate 1459 pratiche di cui 946 di competenza del Difensore civico.**

RINGRAZIAMENTI

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

Ringrazio i *Sindaci Giuseppe Manni e Fortunato Zinni, 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, un ruolo per me completamente nuovo, che ho voluto interpretare in maniera originale ed attenta impegnandomi a dargli *spessore, visibilità e soprattutto credibilità.*

Un sentito ringraziamento va anche al *Comandante della Stazione Carabinieri di Bresso ed alle Forze dell'ordine* che hanno collaborato con me nel risolvere molte situazioni.

Un grazie particolare alle mie collaboratrici *Ornella Pagani e dal 2007 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 di amministratore comunale ha facilitato l'approccio con la complessa "macchina amministrativa" e mi ha aiutata a cogliere le opportunità operative per raggiungere un rapido e favorevole risultato.



Posso dichiararmi *soddisfatta* del lavoro svolto durante l'arco dei miei due mandati e posso affermare che chiunque si è rivolto al mio Ufficio ha trovato la massima *capacità all'ascolto*, ha avuto *un luogo dove 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, 31 marzo 2010

IL DIFENSORE CIVICO
(Teresa Cazzaniga)

SOMMARIO

<i>Premessa</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Tipologia degli interventi</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Esame degli interventi di competenza</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Analisi dei casi di competenza</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Tipo di riscontro</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Risoluzione degli interventi</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Esito delle pratiche concluse</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Aree di intervento</i>	<i>pag. 9</i>
1. <i>Inquinamento acustico e degrado ambientale</i>	<i>pag. 9</i>
2. <i>Servizi di distribuzione del gas metano</i>	<i>pag.11</i>
3. <i>Sicurezza sociale e problematiche relative alla casa</i>	<i>pag.12</i>
4. <i>Polizia Locale</i>	<i>pag.13</i>
5. <i>Edilizia Privata e Urbanistica</i>	<i>pag.14</i>
6. <i>Lavori Pubblici ed interventi al patrimonio comunale</i>	<i>pag.15</i>
7. <i>Problematiche varie</i>	<i>pag.16</i>
<i>Sintesi di alcune problematiche rilevate nel 2009/2010</i>	<i>pag.18</i>
<i>Casi riferiti all'Area Gestione e Pianificazione del Territorio</i>	<i>pag.18</i>
<i>Casi riferiti all'Area Servizi alla Persona</i>	<i>pag.20</i>
<i>Casi riferiti al Settore Finanziario</i>	<i>pag.20</i>
<i>Casi riferiti alla Polizia Locale</i>	<i>pag.21</i>
<i>Casi riferiti a Settori vari</i>	<i>pag.22</i>
<i>Casi riferiti ad altri Enti</i>	<i>pag.24</i>
<i>Casi riferiti a problemi di relazione</i>	<i>pag.26</i>
<i>Casi non di competenza del Difensore Civico</i>	<i>pag.27</i>
<i>Sportello legale</i>	<i>pag.28</i>
<i>Interessi diffusi dei cittadini e criticità della macchina comunale</i> ...	<i>pag.28</i>
<i>Partecipazione ad incontri e convegni</i>	<i>pag.28</i>
<i>Conclusioni</i>	<i>pag.31</i>
<i>Ringraziamenti</i>	<i>pag.34</i>

Grafico relativo ai tipi di intervento suddivisi per competenza

Grafico relativo all'analisi del riscontro per settore di appartenenza

Casi di competenza	Casi NON di competenza	Casi riferiti ad altri Enti	TOTALE
116	46	33	195

TIPI DI INTERVENTI SUDDIVISI PER COMPETENZA ANNO 2009 - 1° TRIMESTRE 2010



