



Teresa Cazzaniga
Difensore Civico



Anno 2006
Relazione Annuale

Nell'anno 2006 l'ufficio del Difensore Civico ha trattato **176 pratiche**, di cui **113** (pari al 64,20%) di stretta competenza.

Il notevole numero di richieste di intervento è indice che nell'opinione pubblica è maturata la consapevolezza del ruolo del Difensore Civico visto come garante del diritto di ogni cittadino alla buona amministrazione e per questo capace di intervenire in tutti i casi di cattiva amministrazione, assicurando che atti e comportamenti siano ispirati al rispetto dei principi fondamentali di legalità, imparzialità, trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

La difesa civica basa la sua efficacia non su poteri vincolanti, ma sulla capacità di stabilire relazioni positive con gli utenti e con l'Amministrazione comunale.

Positività delle relazioni che produce *credibilità*, reale potere della difesa civica che si fonda sulla competenza, l'obiettività, la disponibilità ad un dialogo sostanziale sui problemi affrontati, dialogo svincolato dalle dialettiche proprie della dinamica burocratica o politica.

Lo Statuto del Comune ed il Regolamento affidano alla difesa civica due finalità particolari:

- Tutelare i diritti dei cittadini e di ogni altro destinatario dei servizi del Comune e degli Enti ad esso collegati a salvaguardia della loro dignità quando sono interlocutori o utenti;
- Suggestire a chi ha la responsabilità dell'Amministrazione modifiche normative o gestionali per migliorare l'organizzazione ed il funzionamento dell'apparato

amministrativo facilitando al massimo il rapporto con il cittadino.

Su queste due piste si è articolata l'attività del Difensore Civico.

Ha garantito la sua presenza in ufficio per i colloqui con i cittadini nei giorni di

- Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì
Dalle ore 11 alle ore 13
 - Giovedì dalle ore 17 alle ore 19
 - Il primo sabato del mese dalle ore 11 alle ore 12 solo su appuntamento
- rendendosi comunque disponibile anche in altri giorni ed orari su richiesta degli utenti.

I cittadini o le associazioni che ritengono che l'Amministrazione Comunale abbia provocato loro *un danno, la lesione di un diritto, una discriminazione* o che lamentano *di avere ricevuto risposte non chiare, incomplete o insoddisfacenti* da parte dei responsabili degli uffici possono rivolgersi al Difensore Civico con modalità di accesso molto semplificate che consistono in un colloquio per illustrare la motivazione della richiesta di intervento.

Il Difensore Civico esamina con cura l'intero procedimento amministrativo che ha provocato le situazioni lamentate, verifica la correttezza della procedura utilizzata, contatta direttamente i Dirigenti ed i Funzionari per individuare le possibili soluzioni e concordare gli atti ufficiali che i responsabili del procedimento dovranno predisporre, riferisce l'esito al cittadino interessato.

Negli anni si è consolidata una notevole, anche se dialettica, collaborazione con i

Responsabili degli uffici comunali permettendo, in quasi tutti i settori, di velocizzare le risposte da fornire ai cittadini. L'attività di stretta competenza del Difensore Civico si riferisce a **113 casi**, alcuni già affrontati nell'anno precedente.

Casi su cui è stato richiesto l'intervento del Difensore Civico

TIPO DI INTERVENTO	Anno 2006	% 2006	% 2005
Casi di competenza del Difensore Civico	113	64,20	66,49
Casi riferiti ad altri Enti	30	17,05	12,57
Casi NON di competenza del Difensore Civico	33	18,75	20,94

CASI DI COMPETENZA DEL DIFENSORE CIVICO

SETTORE DI COMPETENZA	Anno 2006	% 2006	% 2005
Ufficio Tecnico	23	20,35	17,32
Servizi alla persona	25	22,12	26,77
Polizia Locale	21	18,58	18,11
Affari Generali	12	10,61	7,87
Ecologia	1	0,88	7,09
Tributi	8	7,07	14,17
Demanio/Patrimonio	6	5,35	8,67
Relativi a più settori	17	15,04	-

TIPO DI RISCONTRO

Gli interventi di competenza del Difensore Civico sono stati sottoposti ad una "verifica di competenza" che ha fornito questi risultati:

- **11 casi** hanno avuto un **riscontro positivo** perché sono state *verificate applicazioni non chiare e corrette delle norme in vigore*. In questo caso il Difensore Civico si è attivato perché l'autorità comunale modificasse il provvedimento oggetto di lamentela da parte del cittadino ovvero adottasse quello suggerito in conformità ai principi di equità, efficienza, opportunità ed economicità.

- **61 casi** hanno avuto un **riscontro fondato** perché le disposizioni *sono state applicate in modo sufficientemente corretto ma in tempi lunghi, con incomprensibili spiegazioni*, spesso fornite ai cittadini in modo rapido, impreciso e poco cortese. In questi casi il Difensore Civico si è adoperato con tenacia per velocizzare le risposte alle richieste, ha fornito informazioni chiare, ha messo in contatto gli utenti con i funzionari del settore interessato, ha favorito un confronto chiarificatore tra l'apparato amministrativo ed il cittadino.

- **41 casi** hanno avuto un **riscontro negativo** perché dall'indagine effettuata è risultato che *regolamenti ed atti amministrativi in vigore, sono stati applicati correttamente* e le conseguenti disposizioni non hanno evidenziato contraddizioni. In alcuni casi in cui il

provvedimento è risultato formalmente corretto si è però evidenziata la necessità di provvedere ad un miglioramento dello stesso.

Il Difensore Civico si è adoperato per fare in modo che il cittadino comprendesse la correttezza dell'atto amministrativo, l'impossibilità di aderire alle richieste formulate perché vincolati da obblighi di legge o da Regolamenti. Ha fornito la documentazione opportuna. Ha segnalato la possibilità del ricorso al giudice competente per ottenere in via giurisdizionale l'accoglienza delle proprie ragioni.

L'utente in genere ha compreso le spiegazioni fornite e ha ringraziato. In altri casi ha dichiarato la propria insoddisfazione per quanto previsto da regolamenti o leggi, ringraziando comunque per le delucidazioni fornite.

TIPO DI RISCONTRO			
	n. casi	Anno 2006	Anno 2005
Riscontro POSITIVO	11	9,74%	24,41%
Riscontro FONDATO	61	53,98%	44,09%
Riscontro NEGATIVO	41	36,28%	31,50%

TEMPI DI DEFINIZIONE DEGLI INTERVENTI

Gli interventi di competenza del difensore civico si sono conclusi, per il 65%, in *tempi ritenuti ragionevoli (30/60 giorni)*. Questi sono riferiti in particolare ai Settori dei Servizi alla Persona, ai Tributi, alla Polizia Locale, all'Edilizia Privata. Il dato muta riguardo ai Settori dei Lavori Pubblici, della Manutenzione delle Strade, dei Lavori nelle Case comunali ove le istruttorie si protraggono, in alcuni casi, oltre i 120 giorni.

Pur comprendendo che la natura delle materie trattate da questi Settori non permette una conclusione in tempi brevi, anche in relazione alle risorse economiche disponibili che impongono scelte di priorità, sarebbe comunque auspicabile un riscontro interlocutorio più sollecito nei confronti del Difensore Civico per metterlo in condizione di informare il cittadino sull'iter della pratica.

Rimangono ancora aperte alcune pratiche, in particolare quelle riferite al contenzioso tra i cittadini e l'Assicurazione del Comune per incidenti vari (cadute, ecc.). Il Difensore Civico ha spesso sollecitato una risposta positiva/negativa da fornire in tempi ragionevoli. Purtroppo questa richiesta è risultata più volte senza esito.



Il Difensore Civico ha trattato con particolare cura pratiche complesse, alcune risalenti all'anno precedente, tentando con ogni sforzo di pervenire ad un esito positivo.

In particolare:

- **Inquinamento acustico provocato da un supermercato** per la rumorosità di un compattatore e per le operazioni di carico e scarico.

Il Comitato del condominio confinante, facendo seguito alla segnalazione del 2005, ha più volte richiesto l'intervento del Difensore Civico per affrontare e tentare di risolvere i gravi problemi di rumorosità. Si è ottenuta la sostituzione del compattatore con altro di nuova generazione, decisamente meno rumoroso. Con il nuovo Direttore del supermercato si è stabilito un valido canale di comunicazione che ha prodotto risultati davvero significativi: *l'impegno da parte della direzione del supermercato di costruire una barriera antirumore al confine con il condominio interessato*. Dopo numerosi incontri, la Direzione Generale del supermercato ha deciso di realizzare un *tunnel antirumore* in modo da risolvere veramente i motivi di inquinamento acustico segnalati dal Comitato, ma lo stesso è risultato non completamente compatibile con le norme urbanistiche vigenti. La possibilità di derogare è stata offerta dall'Ufficio Tecnico nel caso in cui il tunnel antirumore venga dotato di pannelli solari. La Direzione Generale del supermercato si è riservata di valutare i nuovi costi, ovviamente molto lievitati, per la copertura con pannelli solari.

(A metà febbraio 2007 il Supermercato ha presentato un progetto per il tunnel dotato di 50 pannelli solari e quindi la soluzione

del problema è ormai in fase avanzata di realizzazione)

- **Problema di una persona anziana che ha subito un probabile raggio.** Il Difensore Civico si è adoperato per aiutare una Signora che ha scoperto in estate di essere stata probabilmente raggirata nel 2003 da una persona che gestiva, con delega piena, il conto intestato a lei ed alla sorella (morta all'inizio dell'estate). Dal conto delle sorelle nel 2003 è stata stornata una notevole somma (pari alla vendita dei titoli a loro intestati da parte del fratello defunto) passata sul conto della persona che gestiva le loro pratiche bancarie. L'anziana sostiene di non essere mai stata messa al corrente di queste operazioni. Dopo verifiche bancarie ed un colloquio promosso dal Difensore Civico con il Comandante dei Carabinieri e la signora (che ora si trova in serie difficoltà economiche ed in stato depressivo perché si sente raggirata), questa ha deciso di sporgere denuncia. E' affiancata da un avvocato e seguita dai nostri servizi sociali. (Si segnala che grazie alle sollecitazioni del Difensore Civico, dei Servizi Sociali ed in particolare all'intervento decisivo del Maresciallo dei Carabinieri, la Signora è stata sentita in questi giorni dal P.M. del Tribunale di Milano).

- **Inquinamento da odori sgradevoli** provenienti da un impianto artigianale di rosticceria nella zona centrale della città: al titolare del laboratorio è stata prospettata la possibilità di un subentro in un edificio in

costruzione nella zona industriale, ma lo spostamento non si è concretizzato.

Il titolare ha chiesto la trasformazione della destinazione d'uso di una parte dei locali da artigianali a commerciali per la vendita di prodotti regionali. I lavori sono attualmente in corso. L'attività del laboratorio è notevolmente diminuita con conseguente attenuazione del disagio, ma la situazione viene comunque tenuta sotto controllo da parte degli uffici competenti.

- **Disagio per schiamazzi in alcune zone della città.** Il Difensore Civico ha ricevuto numerose richieste di intervento da parte di cittadini che segnalano situazioni di grave disagio dovuto al vociare di gruppi di ragazzi, nelle ore serali o notturne, in zone abitate della città. In particolare nella zona tra Via Lurani e Piazza Immacolata, nel parcheggio di Via Piave, nel giardino pubblico tra la Chiesa S. Carlo ed il Cimitero, dove vengono segnalati anche atti di vandalismo. Il Difensore Civico ha sollecitato l'intervento della Polizia Locale e dei Carabinieri ed ha promosso incontri tra i Responsabili della stessa ed i cittadini delle zone interessate (queste situazioni sono state segnalate al nuovo Comandante della Polizia Locale chiedendo un monitoraggio continuo).

- **Verifica certezza dei confini di un condominio, originato da una Cooperativa di Edilizia economica e popolare,** che nel 2004 aveva richiesto l'intervento del Difensore Civico per definire i confini del terreno loro assegnato in diritto di superficie ed in corso di trasformazione in diritto di proprietà. E' stata richiesta la presenza del Difensore Civico agli incontri che si sono

tenuti tra l'Amministrazione comunale, il Dirigente del Settore Gestione e Pianificazione del Territorio, l'Amministratore del condominio ed i rappresentanti dei condomini. Si è pervenuti a concreti risultati:

- Impegno dell'Amministrazione Comunale ad *attuare il frazionamento* in modo da dare confini certi alla proprietà;
- Predisposizione, in tempi brevi, di una bozza di convenzione tra il Comune e l'Amministrazione Comunale per regolamentare la concessione dei 16 posti macchina assegnati al condominio in cambio del terreno utilizzato per la pista ciclabile in Via Madonnina;
- Risolti i primi due problemi, disponibilità a promuovere un incontro tra i tecnici del CIMEP che hanno predisposto gli atti per la trasformazione delle aree da diritto di superficie a diritto di proprietà in modo da fornire tutti i chiarimenti necessari.

Il Dirigente ha predisposto nei tempi convenuti la bozza di convenzione che l'Assemblea condominiale non ha approvato contrapponendone una propria. Il Sindaco ha respinto la nuova formulazione.

La trattativa si è purtroppo interrotta.

- **Pista ciclo-pedonale in via Madonnina:** Il primo firmatario della petizione presentata nel 2004 che *poneva rilievi sull'opportunità, utilità e corretta costruzione* ha invitato il Sindaco ad un intervento preciso sull'argomento. Il Sindaco ha risposto *che la pista rispetta le norme vigenti*. Il riscontro non ha soddisfatto l'interessato che ha chiesto un'ulteriore indagine da parte del Direttore

Generale, il quale ha avvalorato la tesi sostenuta dal Sindaco.

- **Sfratti esecutivi evitati.** Il Difensore Civico, in stretta collaborazione con i Servizi Sociali, si è adoperato per risolvere in modo positivo due situazioni di sfratto esecutivo.

Nel primo caso, motivando opportunamente i componenti della famiglia, si è raggiunto un accordo sottoscritto dalle parti, con scadenze concordate per il pagamento degli arretrati (fino ad ora sempre onorate). Si è così centrato l'obiettivo del ritiro dello sfratto esecutivo e si è verificato che, ad oggi, l'affitto viene sempre regolarmente pagato.

Nell'altro caso, trattandosi di persona sola con seri problemi depressivi aggravati dall'uso probabile di alcool, ci si è adoperati per rimotivare i parenti a dare aiuto alla persona in difficoltà e nello stesso tempo si è cercato di convincere questa a riconoscere il suo problema ed a farsi curare. Questa situazione, continuamente monitorata, non ha ancora avuto un esito positivo.

- **Mancato risarcimento dei danni per sinistri:** il Difensore Civico ha nuovamente sollecitato il risarcimento dei danni per sinistri occorsi sulle strade di Bresso ed ha constatato che in alcuni casi è mancata, da parte della Compagnia Assicuratrice del Comune, una risposta (positiva/negativa) al cittadino interessato. Ha chiesto all'Amministrazione comunale di invitare la Compagnia Assicuratrice ad un comportamento rapido e trasparente. La responsabilità della Pubblica Amministrazione è accertata solo a condizione che venga appurata *l'esistenza di*

una situazione di insidia occulta e/o trabocchetto. Questo richiede che l'Amministrazione Comunale attui un'attenta e tempestiva manutenzione di strade e marciapiedi, purtroppo molto deficitaria e più volte denunciata agli uffici competenti.

Anche nel 2006, in una situazione in cui si è verificato il palleggio delle responsabilità tra l'Assicurazione del Comune e le Ditte appaltatrici di lavori, il Difensore Civico è riuscito a fare in modo che la ditta rimborsasse quanto richiesto dalla persona danneggiata. Rimane tuttora aperta una pratica, continuamente sollecitata alla ditta che ha eseguito il lavoro sul marciapiede.

- **Lavori nelle case di proprietà del Comune:** la manutenzione ordinaria nelle case comunali, anche la più semplice e più urgente, richiede tempi lunghissimi e continui solleciti da parte del Difensore Civico, che verifica l'exasperazione degli interessati spesso più che giustificata. Un esempio: il caso di un inquilino diversamente abile, abitante in una casa comunale nella quale il cancello automatico si era guastato all'inizio dell'estate 2006. Sono stati necessari innumerevoli solleciti da parte del Difensore Civico, ottenendone la riparazione solamente il 20 dicembre 2006.



Si sintetizzano le più significative problematiche emerse nei vari settori avendo cura della riservatezza nei confronti di coloro che hanno richiesto l'intervento del Difensore Civico.

Casi riferiti all' **UFFICIO TECNICO**

Sono stati sollecitati **lavori pubblici** per:

- Chiusura di buche e avvallamenti su strade e marciapiedi, nonché sistemazione di tombini o chiusini sollevati.
- Allargamento del marciapiede in Via Tagliabue, utilizzando una parte di terreno messa a disposizione dal Condominio adiacente.
- Risistemazione complessiva dei marciapiedi e delle aiuole della zona di Via Tagliabue
- Individuazione di una zona per il passaggio pedonale nel tratto di Via Grassi tra Via Del Mulino e Via Tagliabue.
- Verifica dei marciapiedi a mattonelle, spesso sconnessi.
- Umidità riscontrata in un appartamento di una casa comunale: l'intervento atto a risolvere definitivamente il problema richiede un finanziamento molto elevato. Sono state adottate misure palliative, che non sono risultate efficaci.
- Verifica della possibilità di rendere accessibile agli inquilini l'utilizzo dell'ascensore in tutti i piani delle case ALER in Via Deledda n. 4 (richiesta d'intervento sollecitata all'ALER).
- Segnalazione di lavori eseguiti in modo discutibile nella casa Andreatta.
- Richiesta di rapida individuazione di posti macchina per persone disabili e posa in opera di apposita segnaletica.

- Sistemazione del marciapiede di Via Cadorna, tra i civici 46 e 52, (non è chiaro se i lavori siano di competenza di Bresso o Cormano: contenzioso risolto con buon senso).
- Richiesta di verifica di avvallamenti del manto stradale.
- Sistemazione del giardino di Via Del Duca: sentito anche il responsabile del verde.
- Manutenzione del marciapiede tra Via Pellico e Via Volta: accertato l'inserimento nel programma dei Lavori Pubblici.

Si sono verificate alcune pratiche riguardanti **l'Edilizia Privata** relative a:

- Cambio d'uso di un ufficio ritornato alla destinazione originaria di appartamento.
- Esame di pratiche edilizie di Via Galilei risalenti agli anni '60.
- Correttezza dei conteggi relativi al condono edilizio (accertamento effettuato stabilendo un valido confronto tra i tecnici dell'ufficio ed i cittadini interessati).
- Verifica della corretta esecuzione dei lavori secondo la DIA presentata.

Casi riferiti ai **SERVIZI ALLA PERSONA**

- Interessamento, insieme all'Assessore Zinni ed all'Assistente Sociale, per ottenere una borsa lavoro da proporre ad una persona laureata, diversamente abile, tesa ad un inserimento lavorativo.
- Collaborazione per convincere una persona anziana diversamente abile, in grave situazione di degrado fisico ed

igienico, ad accettare l'intervento dei Servizi Sociali.

- Protesta con i responsabili di un ospedale di zona per avere dimesso un'anziana sola diversamente abile, senza informare i Servizi Sociali locali.
- Richiesta di aiuto ad una famiglia, in situazione grave, con il padre infermo e la madre affetta da Alzheimer.
- Soluzione di un contrasto tra INPS e CAF per l'erogazione di un contributo ad una famiglia con tre figli.
- Sollecito per l'erogazione di un contributo per un soggiorno al mare di una persona affetta da grave forma di asma.
- Aiuto per ottenere il contributo per il trasporto, presso un centro diurno, di una persona anziana affetta da Alzheimer.
- Precisazione sull'applicazione della quota massima per la refezione scolastica riguardante una bimba non residente: invito a chiedere il contributo al proprio Comune.
- Chiarimento sul contributo assistenziale previsto dalla Regione per le famiglie con anziani non autosufficienti.
- Ricerca di un accordo di rateizzazione per un notevole debito causato dal mancato pagamento dell'affitto nelle case ALER da parte di una persona anziana e disoccupata.
- Disponibilità all'ascolto, condivisione dei problemi e proposte di aiuto per persone con problemi depressivi o psicologici.
- Verifica della correttezza delle risposte, positive o negative, date alla richiesta di contributi economici: lavoro di convincimento dei richiedenti sulle motivazioni che hanno portato alle decisioni prese dall'apposita Commissione dei Servizi Sociali.

Casi riferiti alla **Polizia Locale**

- Richiesta di controlli per parcheggi riservati alle persone diversamente abili, occupati spesso da automezzi non autorizzati e di verifica della validità dei permessi rilasciati.
- Istanza di posizionamento di archetti per delimitare il passaggio dei pedoni in Via Vittorio Veneto angolo Via Papa Giovanni: problema risolto.
- Contravvenzioni elevate in una via in cui il lavaggio strade, veniva effettuato nel pomeriggio di Mercoledì, prima dello spostamento del mercato, e che ora è stato riportato, senza preavviso, al giorno indicato dalla segnaletica stradale. Si è verificato che i Vigili hanno operato correttamente. Essendo però mancata una opportuna comunicazione ai residenti, il Difensore Civico ha chiesto al Comando della Polizia Locale di indicare queste ragioni nell'istruttoria della pratica, a seguito di eventuali ricorsi degli interessati al Prefetto o al Giudice di Pace.
- Sollecito a razionalizzare l'utilizzo del parcheggio di un supermercato da parte degli autocarri degli ambulanti nel giorno di mercato.
- Richiesta di controllo del traffico in Via Don Minzoni con attenzione alla pericolosità delle manovre effettuate da TIR ed autocarri in entrata ed uscita dal deposito del supermercato ed all'inquinamento dovuto ai gas di scarico degli autobus che sostano al capolinea con il motore acceso.
- Aiuto ad una famiglia, con la figlia diversamente abile, per ottenere la massima dilazione di pagamento possibile per alcune contravvenzioni.

- Richiesta di controllo per la rumorosità provocata da piccole motociclette, fatte funzionare a tarda sera, nel parcheggio di un supermercato.
- Segnalazione di comportamento definito “poco urbano” di alcuni Vigili: verifica dell’accaduto con i responsabili e gli interessati e chiarimento con i cittadini che hanno richiesto l’intervento del Difensore Civico.
- Accertamento del *comportamento* della Polizia Locale *risultato corretto* nella contestazione di contravvenzioni:
 - per parcheggio davanti al Centro Civico (si è verificata la correttezza della segnaletica).
 - per un’auto parcheggiata oltre il limite previsto prima dell’incrocio: la distanza è stata misurata correttamente dalla Polizia Locale.
 - per auto parcheggiate in divieto di sosta davanti all’oratorio.
 - per contravvenzione onerosa a seguito di verifica del mancato passaggio di proprietà di un automezzo.
 - per due contravvenzioni elevate per avere parcheggiato in spazio riservato ai diversamente abili. L’interessato ha pagato le contravvenzioni, ma non ha fornito la documentazione necessaria per individuare il responsabile delle infrazioni e quindi rendere possibile la detrazione dei punti dalla patente. Ha ricevuto l’invito a pagare, per ogni contravvenzione, un’ammenda di € 336,00, come prescritto dalle norme di legge in vigore.

In tutti questi casi si è segnalato agli interessati la possibilità, qualora lo ritenessero opportuno, di fare ricorso al Prefetto o al Giudice di Pace.

- A seguito di una attenta verifica di una situazione denunciata, la Polizia Locale ha ritenuto di archiviare per autotutela della pubblica amministrazione, una contravvenzione per la deiezione di un cane. Ad una cittadina, infatti, è stata elevata da un accertatore AMSA una sanzione perché trovata sprovvista di paletta e sacchetto (come previsto dall’art. 15 dell’apposito Regolamento). La signora ha contestato la contravvenzione data “sull’intenzione e NON sul fatto”. Dall’esame della pratica il Difensore Civico ha riscontrato che, nel verbale emesso, sono stati richiamati articoli di legge (ritenuti violati) con errata indicazione della corretta normativa regolante la materia. Ha segnalato il fatto al Dirigente competente che ha provveduto ad annullare il suddetto verbale.

Casi riferiti all’Ufficio Legale

- Verifica dello Stato di una pratica promossa da una dipendente comunale che ha chiesto un risarcimento per causa di servizio: si riscontra che la stessa è in dirittura di arrivo. La dipendente ha rifiutato la somma proposta come risarcimento da parte dell’Amministrazione comunale. A fine anno il TAR ha respinto il ricorso promosso dall’interessata.
- Sollecito di risposta da parte dell’Assicurazione per la richiesta di risarcimento dei danni subiti, nell’anno 2005, da una vettura a causa di una buca.

Casi riferiti all'Ufficio Tributi

- Pagamento con qualche giorno di ritardo dell'ICI: Viene lamentato l'aumento del 30%. Si chiarisce che questo è previsto dalla legge. Si suggerisce il ravvedimento operoso per gli anni 2005 e 2006 e la possibilità della rateizzazione.
- Lamentele per risposte non sempre chiare ed informazioni non esaustive da parte dell'Ufficio TARSU. Si segnala al Responsabile dell'Ufficio.
- Pratica complessa di persona anziana non residente con appartamento in Bresso, abitato dalla figlia: si verifica che l'ICI è stata calcolata correttamente alla quota massima, per gli anni senza dichiarazione di assegnazione in uso gratuito alla figlia. Si concorda con il Responsabile dell'Ufficio la dilazione massima di pagamento.
- Richiesta di tariffa agevolata per il pagamento dell'ICI di una persona sola in difficoltà economiche.

Casi riferiti all'Ufficio Commercio

- Si è sollecitata la conclusione della pratica di trasferimento di un esercizio commerciale (ritardo causato da una complessità di fattori).
- Si sono esaminate le pratiche relative ad alcune attività di carattere commerciale o artigianale per verificarne gli orari e le lavorazioni svolte.

Casi Vari

- Verifica dell'intera pratica relativa all'incarico professionale per la ristrutturazione dei capannoni ex RAM: la

documentazione esaminata chiarisce che il concorso si è svolto in modo trasparente.

- Richiesta di limitare le emissioni sonore nell'oratorio di Via Galliano: sollecito inoltrato direttamente al Sacerdote responsabile.



Al Difensore Civico è stato richiesto di intervenire per sollecitare l'Amministrazione Comunale a considerare e risolvere i seguenti problemi:

❖ **Problema della casa:** gli sfratti sono numerosi e spesso dovuti a morosità causata dal canone elevato. La graduatoria per le case popolari in Bresso è chiusa dal gennaio 2005. La situazione è davvero grave ed esige una particolare attenzione da parte dell'Amministrazione Comunale. L'ufficio del Difensore Civico ha operato raccomandando ai cittadini di fare domanda per ottenere il contributo regionale per gli affitti ed in alcuni casi è intervenuto sui proprietari per rinviare lo sfratto in modo da rendere possibile la ricerca di un alloggio alternativo.

❖ **Contravvenzioni risalenti al 2002/2003 con fermo amministrativo dei veicoli.** Al Difensore Civico sono stati sottoposti numerosi casi relativi a contravvenzioni elevate dalla Polizia Locale di Bresso o di altri Comuni. I cittadini lamentano:

- a) di non ricordare di aver ricevuto solleciti per il pagamento;

b) che la contravvenzione è maggiorata del 20% per ogni semestre a partire dall'anno di emissione.

L'ufficio ha suggerito:

a) ai cittadini di richiedere agli Uffici di Polizia Locale copia degli avvisi precedentemente inviati.

b) all'Amministrazione Comunale di sollecitare la Polizia Locale perché velocizzi l'emissione delle richieste di pagamento (siamo ora al 2004) in quanto, a questo Ufficio non sembra giusto che al cittadino venga applicata la maggiorazione del 20% per ogni semestre, per ritardi a lui non imputabili.

❖ **Richiesta di revisione della TARSU per i box di pertinenza:** si segnala l'incongruenza della tassa che, in parte, viene calcolata secondo il numero dei componenti del nucleo familiare (il problema, segnalato per iscritto, è stato risolto per l'anno 2007).

❖ **Senso unico in Via Grassi.** E' stato richiesto di istituire il senso unico in Via Grassi in modo da rendere più scorrevole e meno pericoloso il traffico: la proposta è stata accolta e verrà attuata non appena verrà disposta la segnaletica adeguata.

❖ **Spostamento capolinea autobus 83 in Via Don Minzioni.** Su segnalazione dei cittadini residenti e, verificato che effettivamente il capolinea dell'83, unificato con quello della 708, crea sovente lunghe file di autobus in sosta (spesso con il motore acceso) con conseguente inquinamento atmosferico, si è proposto di spostare il capolinea dell'autobus 83 nella zona

antistante la "Casa Famiglia", dove creerebbe meno disagio.

❖ **Pericolosità della Via Savino all'angolo con Via Madonnina.** Gli abitanti di Via Savino n. 2 lamentano che, a seguito dell'inversione del senso di marcia nella Via Madonnina, la mancanza di marciapiede e di sistemi di rallentamento delle auto creano una situazione di disagio e di pericolo per i residenti. Si sollecita più volte uno studio attento da parte dell'Ufficio Tecnico e della Polizia Locale (A metà febbraio 2007 perviene a questo ufficio la proposta di soluzione da parte dell'Ufficio Tecnico concordata con la Polizia Locale).

CASI RIFERITI AD ALTRI ENTI

Il Difensore Civico ha intrattenuto contatti con la ASL di competenza per:

❖ Denunciare la mancata informazione alla cittadinanza del trasferimento del distretto da Via Centurelli a Via Lurani.

❖ Lamentare i lunghi tempi di attesa presso il Distretto dovuti al numero ristretto degli operatori ed alla esiguità dei giorni e degli orari di apertura degli sportelli.

❖ Verificare le motivazioni per l'esito negativo di pratiche di richiesta di invalidità o di aggravamento della stessa: si sono sollecitate risposte, date opportune informazioni sulla possibilità di fare ricorso, suggerito di farsi assistere, durante la visita collegiale, da un medico di fiducia ed invito ad avvalersi della

consulenza delle associazioni operanti nel settore.

❖ Richiedere il riesame della domanda di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale della Lombardia relativo ad una signora residente in altra Regione e temporaneamente domiciliata a Bresso per accudire il nipotino: iscrizione negata perché non rientra nei casi previsti dalla norma. L'approfondimento della pratica e l'esame dell'ulteriore documentazione prodotta ha portato all'iscrizione al Servizio Sanitario per un periodo di 12 mesi.

❖ Sollecitare il rimborso sanitario per spese sostenute in Spagna. Si ottiene l'incontro chiarificatore tra l'interessato e la Dottoressa Responsabile del Settore: il risarcimento non è risultato possibile perché il trattamento sanitario poteva essere rinviato al ritorno in Italia.



- Verifica con il Direttore dell'Azienda Farmacie Comunali di Bresso, per la mancata sostituzione di una pomata (data in cambio di quella richiesta di cui la farmacia era sprovvista). La signora lamenta che la farmacia si è rifiutata di cambiargliela o di rimborsarla. Si è fissato un incontro con il Direttore che ha trovato una soluzione positiva.

- Consulenza ad un cittadino di Bresso che ha un contenzioso con il Comune di residenza del fratello invalido al 100% e non autosufficiente che lo stesso accudisce molto spesso. Il Comune di S. gli ha inviato la comunicazione di iscrizione temporanea nell'anagrafe della popolazione. Si verifica che il Comune di S. ha applicato le norme vigenti e che i controlli, stabiliti dalla legge,

sono stati eseguiti trovando sempre presente l'interessato nell'abitazione del fratello. Si riferisce al richiedente segnalando che, se lo riterrà opportuno, potrà fare ricorso al Prefetto.

- Verifica dell'utilità dell'esproprio di un terreno per la realizzazione di un parcheggio: si è suggerito di far valutare da competenti la quota offerta come indennizzo.

- Problema di un dipendente dell'Ufficio Postale di Bresso: è stato contattato il Responsabile di Monza avendo assicurazione che si stava lavorando per risolvere il problema.

- Ordinanze di pagamento emesse dall'ATM per essere sprovvisti di biglietto sull'autobus: il Difensore Civico ha contattato i Responsabili ATM ottenendo:
 - la possibilità di cancellazione del debito, presentando la documentazione relativa allo stato di salute del figlio, per il genitore di una persona affetta da seri disturbi psichici;

- l'opportunità di chiedere la rateizzazione per extra comunitari.

- Contenzioso con il Consorzio di Bonifica della Capitanata: è stato richiesto il pagamento per l'irrigazione di un terreno venduto da anni. Si verifica che la signora ha comunicato la vendita del terreno solamente nel 2002 ed è tenuta al pagamento fino a quella data, con la possibilità di chiedere il risarcimento al nuovo proprietario.

- Problema con Arcalgas di un utente che è spesso lontano da Bresso ed ha un consumo di gas molto basso: favorito il rapporto con Arcalgas per ottenere una lettura effettiva del contatore.

- Segnalazione di grave disagio denunciato da alcuni anziani che hanno sottoscritto il passaggio ad ENELGAS con prezzi vantaggiosi, ma con la prenotazione di 1.500 metri cubi di gas: difficoltà a disdire il contratto anche se inoltrato nei tempi previsti (situazione ancora non risolta).
- Sollecito a Fastweb e ad Infostrada per il risarcimento di somme non dovute.
- Consulenza per una pratica assicurativa relativa ad una persona anziana investita sulle strisce pedonali.
- Chiarimento dato ad un cittadino per una contravvenzione a Napoli: verificato che il divieto di sosta è interrotto solamente da un crocevia.
- Si è suggerito il ricorso al Giudice di Pace per ottenere l'annullamento di contravvenzioni elevate ai sensi del Codice della Strada.

CASI NON DI COMPETENZA DEL DIFENSORE CIVICO

- Problemi relazionali in una famiglia: si suggerisce di chiedere aiuto al Centro di Mediazione Familiare.
- Soluzione di un problema annoso di suppellettili ed oggetti depositati nell'abitazione di un conoscente: dopo molta insistenza si riesce a concludere il caso positivamente.
- Suggerimento di rivolgersi ad un legale per questioni varie (conti correnti contestati con ex marito, ecc.).
- Problematiche varie di condomini:
 - spese per avvocato relativa ad una causa condominiale preesistente all'atto dell'acquisto dell'abitazione.

- Perdite su terrazzo ed in appartamento provenienti da un attico sovrastante: sollecitato intervento dell'Amministratore.

- Verifica della possibilità di spostamento del luogo di esposizione dei sacchi rifiuti in un palazzo.

- Convocazione di un gruppo di extra comunitari abitanti in un condominio ed invito al rispetto delle norme condominiali.

- Intervento per auto parcheggiate in un cortile che impediscono l'accesso al box del richiedente.

- Con molta fatica si è reso possibile l'accordo per lavori da eseguire tra proprietari di due villette adiacenti.

- Consigli per risolvere il problema di una casa ereditata da cinque fratelli in disaccordo fra loro.

- Si tenta la mediazione del contenzioso per l'esposizione dei sacchi della spazzatura davanti ad una villetta.

- Mediazione (senza risultato) di un contenzioso per la perdita di acqua presente nel soffitto di una camera: la richiedente sostiene che proviene dall'appartamento sovrastante, mentre la proprietaria di questo ritiene che provenga dal tetto (come da perizia).

- Sollecito ad un extra comunitario per il rimborso di un prestito effettuato ad un amico.

- Tentativo di mediazione del contenzioso per fotografie ritenute di proprietà esclusiva del richiedente e utilizzate in un volume.

- Interessamento per l'ingiunzione di pagamento del gas di un'abitazione a Bari: si ottiene la massima rateizzazione della somma dovuta.

- Consiglio ad una signora, il cui marito invalido e paralizzato non è in grado di firmare, di munirsi di una procura generale tramite un notaio.

Si sono rivolti a questo Ufficio alcuni cittadini di Cusano Milanino per ottenere la risoluzione dei seguenti problemi:

- Rapporti conflittuali con un vicino per una signora che abita in casa di cooperativa.

- Intervento per evitare il pagamento della riparazione di un telefono cellulare ancora in garanzia.



Il Difensore Civico, tra le sue prerogative, ha il compito di interpretare gli **interessi diffusi** della cittadinanza e la possibilità di **fornire suggerimenti e proposte** all'Amministrazione Comunale.

In relazione a ciò ha sollecitato l'intervento per:

- Prevedere anche per i servizi sociali la reperibilità (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. Si segnala che sono state inoltrate due comunicazioni – in primavera e a novembre – ad oggi senza risposta.
- Ampliare il numero delle Assistenti Sociali che si occupano dello Sportello Anziani e del Segretariato Sociale (attualmente il servizio è svolto da un'unica Assistente Sociale) per rendere più agevole l'approccio e brevi i tempi di attesa per il colloquio.

- 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;

• Ribadire la necessità 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.**

• Sollecitare l'impegno massimo del Sindaco e dell'Amministrazione Comunale per far sentire la voce dei cittadini di Bresso che lamentano il **grave disagio provocato dalla riduzione del percorso della linea 83 e la necessità che la stessa venga prolungata almeno fino al capolinea della MM3 in Viale Zara.**

• **Predisporre 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.

• Istituire un servizio di Sportello al Piano Terreno del Palazzo comunale da parte degli uffici nei quali è prevista una notevole affluenza di pubblico in particolari periodi dell'anno.

Si nota con particolare piacere che, alcuni suggerimenti dati negli anni precedenti sono stati recepiti:

- Ampliamento degli orari di apertura del Cimitero divenuti operativi da mesi.
- Funzionamento della **Commissione consultiva** dei genitori dei Nidi (comincerà ad operare in questi giorni).
- Inserimento nel Piano Opere Pubbliche 2007 del progetto di installazione di un ascensore nel palazzo comunale di cui si auspica la realizzazione in tempi brevi.



Come “antenna” che recepisce le esigenze della cittadinanza si evidenziano i punti di maggiore criticità nella operatività della macchina amministrativa:

- La nomina del nuovo Comandante della Polizia Locale, persona di lunga e comprovata esperienza, *favorirà la valorizzazione* del lavoro dei componenti *aumentando la loro autorevolezza* e riportando all’interno del Corpo un clima di sereno equilibrio e di collaborazione. E’ necessario **rimotivare la Polizia Locale** e rendere sempre più incisiva la sua **visibilità sul territorio**, in modo che venga vissuta dai cittadini non solo come entità punitiva che *sanziona*, ma anche come autorità capace di *consigliare e tutelare* e quindi di dare *sicurezza*.
- L’urgenza di un *controllo accurato e continuo dei parchi e giardini per garantire tranquillità* agli utenti e, contemporaneamente, *prevenire vandalismi*

o comportamenti scorretti. Il Difensore Civico rinnova l’invito a *valutare la possibilità di promuovere nuove forme di volontariato* che collaborino in tale senso con la Polizia Locale e i responsabili della cura dei parchi e giardini.

- La necessità di raccordare l’attività di settori diversi (Ufficio Tecnico e Polizia Locale, Ufficio Tecnico e Demanio) per velocizzare e razionalizzare gli interventi.
- *L’esigenza, sempre più evidente, di colmare una grave lacuna della nostra città dotandola di una **segnaletica orizzontale e verticale** valida*, a norma di legge e da far rispettare con intelligenza.
- *L’istituzione di una rete sensibile* che segnali, in tempi reali guasti, necessità di piccoli interventi, ecc..... cui **rispondere con una efficiente e rapida manutenzione ordinaria** che, per potere essere efficace, necessita di postazioni certe e spendibili nel bilancio comunale.
- Il rinnovo della necessità che i Tecnici Comunali controllino sistematicamente *i **lavori pubblici appaltati***, affinché verifichino la corretta esecuzione degli stessi.
- L’opportunità di attivare, anche in collaborazione con i Comuni vicini, una valida postazione di **Protezione Civile** utilizzando e valorizzando tutte le forme di volontariato (CRI, Alpini, Bersaglieri, Carabinieri,) presenti nella nostra città.



Le risposte agli interventi del Difensore Civico sono state accolte dai Dirigenti e dai Responsabili degli Uffici Comunali sempre in modo positivo, con disponibilità al confronto e sono state fornite in tempi quasi sempre accettabili.

Alcuni settori hanno mostrato maggiore sensibilità ed una collaborazione più puntuale, dando la possibilità di ottenere risultati positivi.

In particolare si segnala *il rapporto molto più costruttivo* da parte degli utenti con il Settore Edilizia Privata e *la drastica diminuzione del contenzioso* dei cittadini con l'Ufficio ICI.

Altri servizi hanno ancora necessità di solleciti continui e le risposte pervengono in tempi molto lunghi, come si riscontra per la manutenzione ordinaria dei Lavori Pubblici e per gli interventi nelle Case comunali.

I rapporti con il Sindaco e la Giunta sono stati positivi, nell'ambito del rispetto delle reciproche competenze.

E' sempre stato in atto un confronto dialettico valido e soddisfacente con il Direttore Generale, i Dirigenti ed i Funzionari.

CONCLUSIONI

La **relazione 2006** dimostra l'apprezzamento dei cittadini per l'attività svolta dal Difensore Civico anche perché a lui si rivolgono non soltanto coloro che hanno difficoltà nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ma anche chi desidera ottenere consigli utili su iniziative da intraprendere o comportamenti da tenere nei confronti della burocrazia comunale.

Gli organi dell'Amministrazione Comunale riconoscono il ruolo del Difensore Civico come sede istituzionale del dialogo tra Amministrazione e cittadino finalizzato alla tutela di chiunque ritenga di avere ragioni fondate per contestare provvedimenti, disservizi, comportamenti o inerzie.

Cittadini sempre più esigenti non possono che essere sempre più di sprone per una cultura del lavoro negli uffici pubblici improntato al senso del servizio alla comunità.

La segnalazione di una disfunzione o di una irregolarità deve essere vissuta come una risorsa da parte dell'Amministrazione, sia essa fondata o non lo sia, perché è espressione di una esigenza che deve trovare comunque una risposta positiva o negativa che sia.

Le caratteristiche essenziali del lavoro pubblico devono essere la trasparenza, l'imparzialità, l'efficienza, la correttezza. La difesa civica dà il suo contributo affinché si orienti in tale senso sempre più anche la cultura del lavoro di tutti i collaboratori della civica amministrazione.

Va riconosciuto l'impegno dell'apparato comunale nel collaborare con il Difensore Civico, ma occorre evidenziare, con spirito critico – costruttivo, che sarebbe necessario adoperarsi per riscontri interlocutori più rapidi. Questo per aiutare il Difensore Civico a fronteggiare le richieste di informazione da parte del cittadino, almeno per le problematiche che non consentono una rapida e facile

soluzione, perché la fiducia del cittadino nelle Istituzioni non può perdersi nella deriva del silenzio o del ritardo ingiustificabile.

Queste raccomandazioni, se recepite, faranno in modo che il ruolo del Difensore Civico venga vissuto non come *controllore*, ma come *mediatore* del contenzioso tra il cittadino e la pubblica Amministrazione. Controversie che possono risolversi rapidamente, con soddisfazione delle parti, senza appesantire ulteriormente la Giustizia e soprattutto senza costi.

Bresso, li 29 marzo 2007

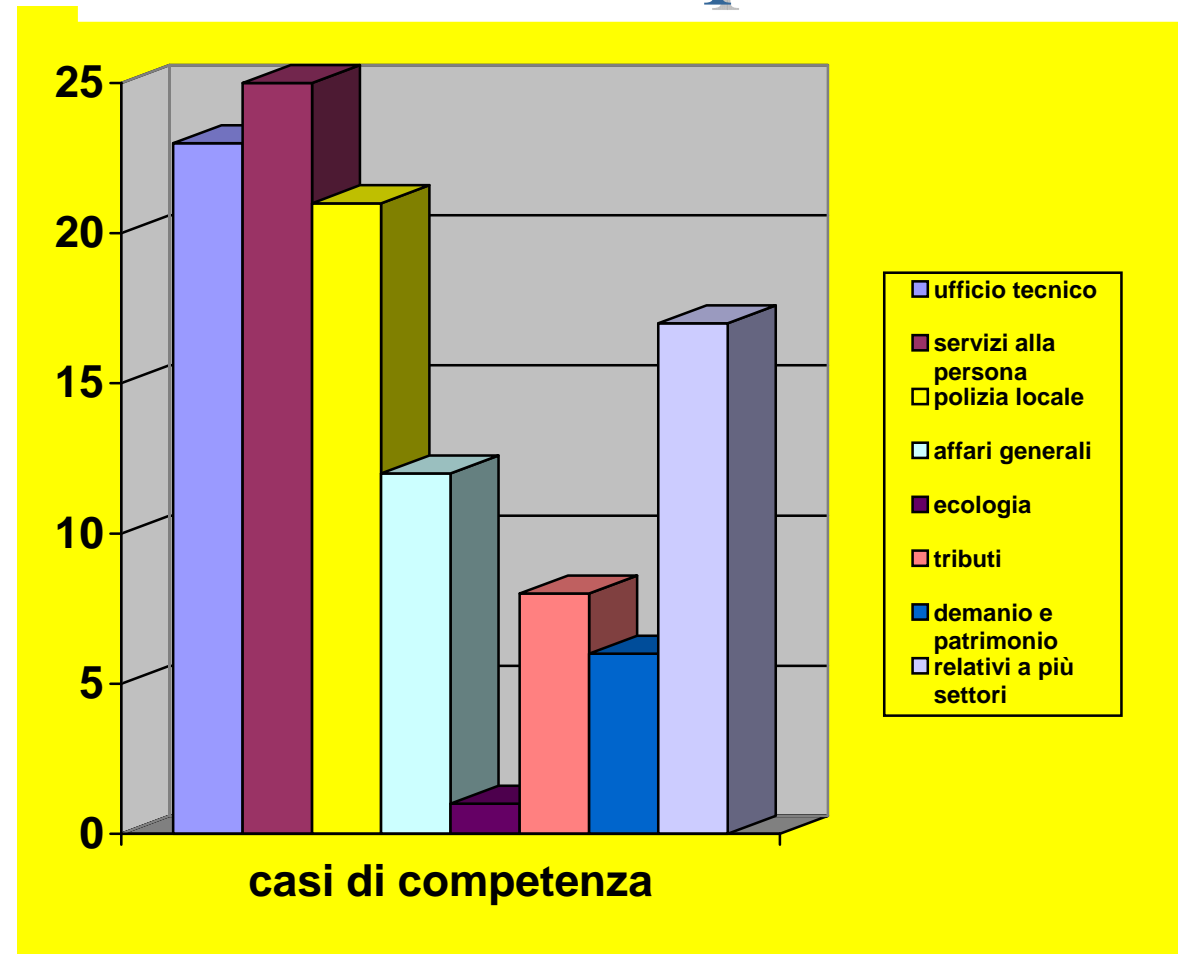
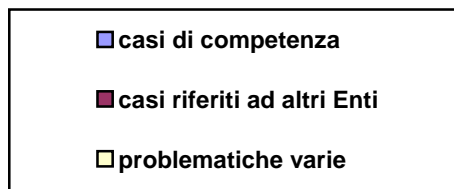
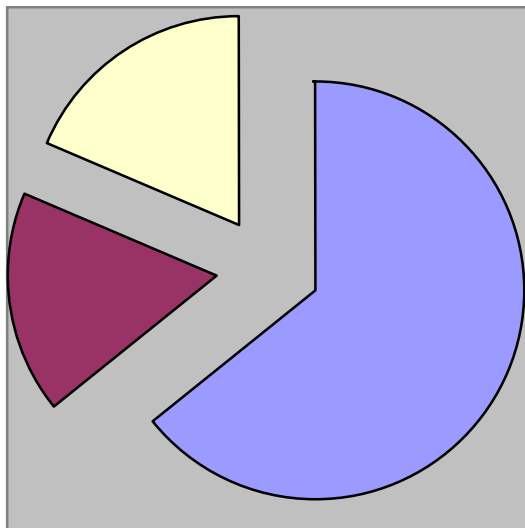
Il Difensore Civico ha verificato che l'attività svolta nell'anno 2006 ha avuto un riscontro positivo e può affermare che chiunque si è rivolto al suo ufficio ha trovato ascolto, ha avuto un luogo per manifestare i propri disagi e la possibilità di confrontarsi ad un tavolo di *mediazione*, ha ricevuto l'indicazione di un percorso per tentare di risolvere il problema esposto.

IL DIFENSORE CIVICO
(Teresa Cazzaniga)

anno 2006

casi di competenza suddivisione per settore

casi trattati



anno 2006

Tipo di riscontro
Suddivisione per settore

Casi di competenza
Tipo di riscontro

