



Relazione Annuale del Difensore Civico

Anno
2008



Teresa
Cazzaniga

SOMMARIO

<i>Premessa</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Tipologia degli interventi</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Casi in cui è stato richiesto l'intervento del Difensore Civico</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Esame degli interventi di competenza</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Analisi dei casi di competenza</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. 8</i>
1. <i>Inquinamento acustico e degrado ambientale</i>	<i>pag. 9</i>
2. <i>Servizi di distribuzione del gas metano</i>	<i>pag. 9</i>
3. <i>Sicurezza sociale e problematiche relative alla casa</i>	<i>pag. 10</i>
4. <i>Polizia Locale</i>	<i>pag. 11</i>
5. <i>Edilizia Privata e Urbanistica</i>	<i>pag. 12</i>
6. <i>Lavori Pubblici ed interventi al patrimonio comunale</i>	<i>pag. 13</i>
7. <i>Ufficio Personale</i>	<i>pag. 14</i>
8. <i>Altri enti</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Sintesi di alcune problematiche rilevate nel 2008</i>	<i>pag. 15</i>
<i>Casi riferiti all'Ufficio Tecnico</i>	<i>pag. 15</i>
<i>Casi riferiti all'Ufficio Servizi alla Persona</i>	<i>pag. 16</i>
<i>Casi riferiti all'Ufficio Tributi</i>	<i>pag. 17</i>
<i>Casi riferiti alla Polizia Locale</i>	<i>pag. 18</i>
<i>Casi riferiti a Settori vari</i>	<i>pag. 18</i>
<i>Casi riferiti ad altri Enti</i>	<i>pag. 20</i>
<i>Casi riferiti a problemi di relazione</i>	<i>pag. 22</i>
<i>Casi non di competenza del Difensore Civico</i>	<i>pag. 22</i>
<i>Interessi diffusi</i>	<i>pag. 23</i>
<i>Partecipazione ad incontri e convegni</i>	<i>pag. 25</i>
<i>Conclusioni</i>	<i>pag. 26</i>

Grafico relativo ai casi in cui è stato richiesto l'intervento del Difensore Civico

Grafico delle pratiche di competenza suddivise per settore

Grafico relativo all'esito delle pratiche di competenza

Grafico relativo all'analisi del riscontro per settore di competenza

Grafico relativo alla risoluzione degli interventi suddivisi per settore

Premessa

Molto è già stato detto su quelli che sono i molteplici compiti del Difensore Civico, definiti dalla normativa ed ampliati dal consolidarsi del suo operato, ma ciò che spicca di questa figura istituzionale è il fondamentale ruolo di congiunzione fra il cittadino e la Pubblica Amministrazione per mantenere aperto e disteso il dialogo reciproco.

Reputo superfluo richiamare le norme di legge, statutarie e regolamentari che istituiscono e disciplinano la figura del Difensore Civico, mentre invece tengo a sottolineare alcune peculiarità del suo operato.

La presenza del Difensore Civico in una comunità segnala e testimonia la promozione di forme più attente di tutela dei diritti dei cittadini, sempre più rispettose della dignità degli utenti nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

La platea dei possibili beneficiari del Difensore Civico è notevole .
Il suo *compito principale* è tutelare i diritti dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.
La sua *azione positiva* è promuovere la buona amministrazione.
Il *lavoro* del Difensore Civico è neutro e richiede impegno ed equilibrio.

La delicatezza di questa funzione sta proprio in questo equilibrio: da una parte la capacità di confrontarsi con la discrezionalità della politica e dall'altro non sottrarsi a segnalazioni o proposte quando si intravedono miglioramenti nella vita degli utenti della città.

Il Difensore Civico è *credibile* quando riesce a dimostrarsi non condizionato dalla dialettica politica né da atteggiamenti burocratici.



Come *Garante* e *Promotore* del buon andamento dell'Amministrazione Comunale ho potuto lavorare in modo assolutamente *indipendente, obiettivo e sereno*.

I punti di forza cui ho ispirato la mia attività sono:

- Essere un organo *super partes* per trattare e 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 i Cittadini;

- Vedere le cose dal punto di vista del cittadino;
- Essere *elemento di comunicazione*, capace di ascoltare e di indirizzare soprattutto quando le risposte degli uffici non sono chiare, esaustive o sono date in ritardo.

I compiti attribuiti dalla Legge al Difensore Civico non sono rigidamente stabiliti e questo mi ha permesso di affrontare anche tematiche non strettamente di competenza, ma importanti per i cittadini di Bresso.

Dopo aver chiarito al richiedente che l'intervento non è di pertinenza della Difesa Civica, ho sempre ascoltato, approfondito l'argomento, suggerito comportamenti, indirizzato ad Enti o Associazioni competenti.

La relazione, nelle sue diverse parti, intende offrire informazioni e soffermarsi su considerazioni che, insieme ai dati riportati nelle tabelle e nei grafici, danno modo di comprendere l'evolversi del servizio offerto ai cittadini tramite la Difesa Civica nell'anno 2008.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Le richieste d'intervento da parte dei cittadini, nell'anno 2008, sono state complessivamente **173**, ripartite, a seconda della competenza, come di seguito riportato:

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

TIPO DI INTERVENTO	Anno 2008	% 2008	Anno 2007	% 2007
Casi di competenza del Difensore Civico	109	63,01%	109	65,27%
Casi riferiti ad altri Enti	33	19,08%	34	20,36%
Casi NON di competenza del Difensore Civico	31	17,91%	24	14,37%
TOTALE	173	100%	167	100%

ESAME DEGLI INTERVENTI DI COMPETENZA

Le pratiche di **competenza** del Difensore Civico, nel 2008, sono state **109**, così suddivise per settore:

SETTORE DI APPARTENENZA	Anno 2008	Anno 2007
Ufficio Tecnico	21	16
Servizi alla persona	28	29
Polizia Locale	10	15
Sindaco Affari Generali	16	21
Ecologia	1	4
Tributi	5	9
Demanio/Patrimonio	5	6
Relativi a più settori e ad Aziende concessionarie di servizi	23	9
TOTALE	109	109

ANALISI DEI CASI DI COMPETENZA

Le pratiche di competenza del Difensore Civico sono state analizzate come segue:

- I. *Tipo di riscontro* (positivo, fondato, negativo);
- II. *Soluzione degli interventi*: (pratiche concluse, non concluse, rinviate al 2009);
- III. *Esito delle pratiche concluse* (positivo, negativo).

TIPO DI RISCONTRO

POSITIVO: N. 19

Si è riscontrata un'irregolarità da parte dell'Amministrazione comunale. Il Difensore Civico si è adoperato *per la correzione dell'atto amministrativo*. Questo nell'interesse del cittadino, che vede rispettato un suo diritto, e, contemporaneamente, dell'Amministrazione comunale sia per ragioni di

autotutela sia per una maggiore correttezza ed efficienza del servizio stesso.

FONDATO: _____ **N. 53**

Si verificano due tipologie di casi.

La prima quando il cittadino sollecita una risposta che tarda ad arrivare: *il Difensore Civico individua l'Ufficio competente ed invita i Funzionari ad un pronto riscontro* finalizzato alla conclusione della pratica;

La seconda quando il Difensore Civico verifica che l'Amministrazione ha fatto una applicazione corretta, ma rigida della normativa, trascurando di considerare le particolarità del caso concreto: in questo caso *il Difensore Civico cerca di avvicinare le due posizioni favorendo la conciliazione degli interessi delle parti.*

NEGATIVO: _____ **N. 37**

In queste situazioni il cittadino accusa ingiustamente l'Amministrazione. In prevalenza questi casi sono *originati da una diffidenza* nei confronti della burocrazia, che induce il cittadino a non comprendere le ragioni dell'Amministrazione. Compito del *Difensore Civico* è *quello di fornire una risposta corretta e soprattutto convincente*, cercando di persuadere il ricorrente che non vi è stata alcuna lesione dei suoi diritti.

ANALISI DEL RISCONTRO PER SETTORE DI APPARTENENZA	Casi Anno 2008	RISCONTRO		
		Positivo	Fondato	Negativo
Ufficio Tecnico	21	4	10	7
Servizi alla persona	28	2	8	18
Polizia Locale	10	1	4	5
Sindaco Affari Generali	16	1	11	4
Ecologia	1	/	1	/
Tributi	5	/	3	2
Demanio/Patrimonio	5	3	2	/
Relativi a più settori e ad Aziende concessionarie di servizi	23	8	14	1
TOTALE	109	19	53	37

RISOLUZIONE DEGLI INTERVENTI

La gran parte degli interventi di competenza del Difensore Civico si è conclusa in tempi ritenuti ragionevoli (30 – 60 giorni). Questo in particolar modo per quanto riguarda i Settori dei Servizi alla Persona, Tributi, Polizia Locale, Edilizia Privata. Per quanto riguarda invece i Settori dei Lavori Pubblici, della Manutenzione delle Strade, dei Lavori nelle Case comunali, le istruttorie si protraggono per più tempo, anche oltre 120 giorni. Questo perché, in alcuni casi, si tratta di una materia che solitamente non consente conclusioni in tempi brevi, in altri per una scarsa considerazione nei confronti di lavori di piccola entità (buche, cancelli mal funzionanti, corpi illuminanti guasti, lavori riguardanti il demanio comunale) però ritenuti indispensabili da parte degli utenti.

Si sollecita un riscontro interlocutorio più rapido nei confronti del Difensore Civico per metterlo in condizioni di informare il cittadino in merito alla sua pratica.

ANALISI DELLA RISOLUZIONE DEGLI INTERVENTI PER SETTORE DI APPARTENENZA	Anno 2008	PRATICHE		
		Concluse	Non concluse	Rinviate al 2009
Ufficio Tecnico	21	12	5	4
Servizi alla persona	28	24	3	1
Polizia Locale	10	10	/	/
Sindaco Affari Generali	16	10	6	/
Ecologia	1	1	/	/
Tributi	5	5	/	/
Demanio/Patrimonio	5	1	1	3
Relativi a più settori e ad Aziende concessionarie di servizi	23	20	2	1
TOTALE	109	83	17	9

Teresa
Cazzaniga

ESITO DELLE PRATICHE CONCLUSE

Tra le 83 pratiche concluse ben **54** hanno avuto un *esito favorevole* con soddisfazione delle parti interessate. Questo dato è molto significativo e denota la validità degli interventi di questo ufficio.

ANALISI DELL'ESITO DELLE PRATICHE CONCLUSE PER SETTORE DI APPARTENENZA	PRATICHE		
	CONCLUSE NEL 2008	ESITO POSITIVO	ESITO NEGATIVO
Ufficio Tecnico	12	12	/
Servizi alla persona	24	16	8
Polizia Locale	10	3	7
Sindaco Affari Generali	10	7	3
Ecologia	1	1	/
Tributi	5	3	2
Demanio/Patrimonio	1	1	/
Relativi a più settori e ad Aziende concessionarie di servizi	20	11	9
TOTALE	83	54	29

Teresa Cazzaniga

AREE DI INTERVENTO

In questa sezione vengono illustrati brevemente gli interventi più incisivi che hanno caratterizzato l'attività del Difensore Civico nell'anno 2008.

1. INQUINAMENTO ACUSTICO E DEGRADO AMBIENTALE

E' un problema molto sentito da parte dei cittadini di Bresso.

1.1 *L'inquinamento acustico lamentato dai condomini confinanti con un grande supermercato operante in Bresso per la rumorosità delle operazioni di carico e scarico merci, si è risolto con la costruzione di un tunnel afonico a pannelli solari fotovoltaici, sul confine con l'edificio condominiale. Lo stesso, con l'allacciamento alla rete ENEL, attiverà la produzione di energia elettrica di 7,2 KWp. Inoltre il 17 aprile 2009 verranno effettuati i rilievi fonometrici negli appartamenti del condominio oggetto di contenzioso per chiudere definitivamente la pratica.*

Il Difensore Civico è riuscito ad ottenere la sottoscrizione della convenzione tra le parti sotto forma di scrittura privata, ostacolo che rendeva impossibile l'approvazione della DIA.

A detta dei condomini interessati *il disagio si è quasi dimezzato.*

1.2 *La molestia provocata dalle continue manovre di elicotteri, a terra ed in volo, continua a persistere durante l'intero arco della giornata ed in tutti i giorni della settimana da parte di velivoli del servizio di elisoccorso del 118 che utilizza l'eliporto allocato nella zona aeroportuale più vicina alle abitazioni. Il Difensore Civico ha rinnovato la richiesta di spostamento dell'eliporto nella piazzola un tempo impiegata dall'esercito ed ora inutilizzata. Ha inoltre partecipato con un intervento al Consiglio comunale aperto organizzato dall'amministrazione comunale con tutte le parti interessate su tale questione illustrando la proposta.*

1.3 La soluzione dell'annoso problema di *inquinamento da odori sgradevoli* provocati dall'attività artigianale di friggitoria sita in Via Del Molino, trasformatasi in attività commerciale e pizzeria, ha richiesto la sollecitazione da parte del Difensore civico di controlli accurati da parte della Polizia Locale per verificare l'ottemperanza di quanto prescritto dall'ordinanza sindacale.

1.4 *La richiesta di controllo sui disagi provocati dagli autobus in sosta con i motori accesi in Via Don Minzoni è stata rinnovata unitamente alla verifica sulla possibilità di spostamento della fermata dell'autobus 83 in Via Lurani*

2. SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS METANO

Per quanto riguarda il servizio di distribuzione del gas metano si sono riscontrate numerose richieste di intervento (ben 23) da parte di utenti che hanno segnalato problematiche e disservizi creati dalla Società Arcalgas, trasformatasi nell'arco dell'anno in Italcogim Energie ed Arcalgas Progetti e sintetizzabili come segue:

a) *chiusura*, a partire dal 19/5/2008, *dell'ufficio dell'ex Arcalgas situato a Cormano* con successivo trasferimento ad Opera. Tale notizia ha creato notevole allarmismo tra i cittadini di Bresso costretti, per pratiche burocratiche e per qualsiasi altra incombenza relativa al servizio di distruzione del gas metano, a raggiungere Opera. Il Difensore Civico ha richiesto un rapido ed incisivo intervento del Sindaco perché la Società Italcogim, come già previsto nel contratto stipulato recentemente dal Comune con la Società Arcalgas, si adoperi ad aprire un ufficio in Bresso, dove poter risolvere tutti i problemi riguardanti i nostri utenti. Ha inoltre partecipato a più incontri proposti dal Sindaco con le società Italcogim per sbloccare la situazione. Allo stato attuale sembra concretizzarsi, per Arcalgas Progetti, un punto di riferimento presso i locali adiacenti il polo catastale, mentre per Italcogim Energie è ancora in fase di studio la possibilità di attivare una sede dove trattare i problemi collegati alla fatturazione.

b) *Difficoltà di gestione delle pratiche* relative a nuovi impianti od al trasferimento dei contatori esistenti dovute ad una complessa organizzazione interna tra le due società Progetti ed Energie che dilatano in maniera ingiustificata i tempi di soluzione dei problemi creando notevoli disagi agli interessati.

c) *Emissione di bollette di pagamento* con importi molto elevati ed ingiustificati nei confronti di utenti con spesa consolidata di alcune decine di euro e che si sono ritrovati con addebiti che superano addirittura il migliaio di euro pur non avendo apportato cambiamenti al proprio impianto a gas o alle proprie abitudini.

In questo caso il Difensore Civico ha potuto verificare personalmente la difficoltà di interloquire con il numero verde messo a disposizione dall'azienda, dal quale si ottengono risposte, ma, nel caso di solleciti o richieste di precisazioni, in merito alla medesima problematica, risulta impossibile reperire l'operatore contattato in precedenza, poiché si tratta di personale impiegato in call centers dislocati nelle diverse zone d'Italia.

d) *Richiesta di controllo dei contatori* che, in alcuni casi, sembrano non correttamente funzionanti.

3. SICUREZZA SOCIALE 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 potuto constatare che il Tribunale, a conclusione delle indagini, ha ritenuto di iscrivere a ruolo il reato denunciato, e che la prima udienza si terrà entro la fine di marzo

2009. Nel frattempo la persona indagata ha contattato la signora raggirata per richiedere il ritiro della denuncia proponendo il rimborso della somma estorta, ricevendo un netto rifiuto alla proposta. L'Amministratore di sostegno della signora, unitamente all'Avvocato, sta verificando la proposta transitiva.

3.2 Il Difensore Civico ha continuato a collaborare con i Servizi Sociali per *portare ad un risultato positivo situazioni di sfratto esecutivo*. In un caso, il Difensore Civico, che si era offerto come garante per mantenere in atto l' *accordo* sottoscritto tra la famiglia interessata ed il proprietario dell'appartamento per evitare lo sfratto esecutivo, e che prevedeva scadenze per il pagamento degli arretrati, ha dovuto sollecitare più volte il rispetto dell' impegno assunto. Purtroppo questo non si è verificato con l' inevitabile conseguenza dell'attuazione dello sfratto esecutivo avvenuto recentemente.

3.3 Si è conclusa nel 2008 una pratica in corso dal 2007 relativa *all'assegnazione di un alloggio* negli appartamenti riservati al Comune nell'edificio della Cooperativa Bressese di Via Ariosto. Dall'esame è emersa la mancanza della comunicazione scritta relativa all'esclusione per superamento del reddito con conseguente cancellazione dalla graduatoria. Si è provveduto all'approvazione di un accordo tra le parti interessate che prevede l'assegnazione di un trilocale, che dovesse rendersi disponibile tra gli alloggi di edilizia convenzionata, con relativa rinuncia, da parte dell'interessato, a proporre ricorso per essere stato escluso dall'assegnazione.

3.4 *Mediazione di un rapporto difficile* tra due coniugi, in fase di separazione, ed il servizio sociale relativo ai minori. Si è verificato che l'Assistente Sociale ha agito su richiesta del giudice del Tribunale dei minori ed ha svolto il suo compito con correttezza e competenza. Si ottiene un incontro chiarificatore tra gli interessati e l'Assistente Sociale del servizio minori riuscendo ad appianare la difficoltà.

3.5 Segnalazione di *necessità di una abitazione adeguata* per famiglie numerose in difficoltà economiche e per una persona sola con problemi personali.

4. POLIZIA LOCALE

4.1 Su richiesta del Difensore Civico il Comando della Polizia Locale, ha esaminato con attenzione alcune pratiche relative a *violazioni al codice della strada*.

Se si è verificata la validità delle motivazioni addotte dai cittadini, le contravvenzioni sono state revocate per autotutela della Pubblica Amministrazione.

Se non sono stati ravvisati fondamenti per l'annullamento dell'atto il Difensore Civico si è adoperato per spiegare al cittadino, in modo esaustivo, le motivazioni del diniego.

4.2 Un cittadino che aveva ottemperato agli obblighi di potatura di un albero le cui fronde ricadevano sul marciapiede dandone comunicazione scritta al Comune (atto protocollato che è risultato smarrito) e che ha ricevuto la cartella di pagamento di € 408,61, su consiglio del Difensore Civico si è rivolto al Giudice di Pace chiedendo l'annullamento del provvedimento. Nell'udienza dell'aprile 2008 la sanzione è stata annullata.

5. EDILIZIA PRIVATA E URBANISTICA

5.1 E' ancora in fase di discussione la pratica riguardante *l'intervento richiesto al Difensore Civico da parte di 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.*

Inoltre vengono contestati i criteri utilizzati per stabilire il pagamento richiesto per la trasformazione da diritto di superficie in diritto di proprietà. Malgrado gli incontri organizzati dal Difensore Civico fra le parti interessate e gli sforzi del Dirigente del Settore non si è ancora pervenuti ad una soluzione della questione.

E' stato organizzato un incontro con il Dirigente del Settore Pianificazione del Territorio ed i condomini per chiarire le motivazioni che hanno indotto l'Amministrazione comunale, in sede di approvazione del Piano di Governo del Territorio, ad inserire questa abitazione tra gli edifici di pregio paesistico (scelta operata dalla Commissione per il Paesaggio anche a seguito delle prescrizioni provinciali).

5.2 Il Difensore Civico ha messo in contatto gli Uffici regionali e comunali per favorire una soluzione positiva al problema evidenziato da una cittadina che si era vista negare il contributo assegnatole dalla Regione per l'abbattimento delle barriere architettoniche perché, dal sopralluogo effettuato dai tecnici comunali, si era verificato che i lavori nel bagno del suo appartamento non erano stati eseguiti rispettando completamente i criteri previsti dalle normative vigenti.

Si è ottenuta la riassegnazione del contributo di € 3.070,00 dovuto per tali opere che, a seguito dell'accordo tra la Regione ed il Comune, è stato liquidato alla persona interessata.

6. LAVORI PUBBLICI ED INTERVENTI AL PATRIMONIO COMUNALE

Il decorso per affrontare i problemi e risolverli è ancora estremamente lungo e complesso, come dimostrato di seguito:

6.1 All'inizio di maggio il Presidente dell'RSD ha richiesto l'intervento del Difensore Civico per *sollecitare il funzionamento dell'impianto di condizionamento* della struttura non ancora collegato alla rete ENEL. I tempi necessari, per tali opere, venivano quantificati in mesi due. Il Difensore Civico a metà maggio ha partecipato alla Commissione indetta dal Sindaco alla presenza del Dirigente comunale e di un rappresentante dell'ENEL in cui si sono fissate le date per gli interventi, perché si rende necessario tagliare la sede stradale di Via XX Settembre per collegarsi con la linea di tensione appropriata. ENEL si è impegnata a dare la propria collaborazione e ad attivare subito il collegamento con la cabina, non appena eseguito lo scavo.

Il Difensore Civico *ha sollecitato continuamente* l'esecuzione degli interventi e *finalmente*, a metà giugno, l'impianto è entrato in funzione anche se in una visita effettuata il 17 giugno con l'Assessore Parozzi, si è constatato che *l'impianto è funzionante anche se ci sono ancora perdite di acqua*.

6.2 Problemi di *grave umidità* riscontrati in un appartamento della cascina di Via Manzoni, 46: si sono sollecitati i lavori di isolamento termico anche se, a detta dei tecnici comunali, per una soluzione definitiva del problema occorre realizzare un "cappotto termico", opera ovviamente molto impegnativa dal punto di vista economico.

6.3 Due inquilini anziani e disabili della casa comunale di Via Cavour hanno richiesto l'intervento del Difensore Civico per sollecitare la domanda, già inoltrata da tempo presso gli uffici preposti, di *sostituzione della vasca da bagno* con altra adeguata alle loro esigenze.

Il Difensore Civico ha verificato che tali lavori non sono ancora stati effettuati a causa del costo elevato. Dopo aver riscontrato la disponibilità dei richiedenti a cambiare la vasca da bagno con un servizio doccia adeguato alla loro disabilità, di costo sicuramente inferiore, ha inoltrato, in data 28 novembre, richiesta in tale senso, ai settori competenti.

Purtroppo, ad oggi, tali lavori non sono ancora stati effettuati.

6.4 *L'atrio d'ingresso del Palazzo comunale*, a seguito della ristrutturazione, *non consente* al personale del Centralino e dell'Ufficio Protocollo, ivi ubicati, *di lavorare in condizioni accettabili*, a causa della continua apertura delle porte scorrevoli installate che, nel periodo invernale, provocano un notevole abbassamento della temperatura dell'ambiente.

T
e
r
e
s
a

C
a
z
z
a
n
i
g
a

Il Difensore Civico ha segnalato più volte il problema ed ha richiesto un rapido intervento per risolverlo definitivamente salvaguardando contemporaneamente l'estetica dell'ingresso e la salute dei lavoratori.

7. UFFICIO PERSONALE

7.1 Un Agente di Polizia locale ha partecipato al Concorso interno di Commissario Aggiunto classificandosi al 2° posto ed ha richiesto per iscritto tutti gli elaborati dei partecipanti. In risposta ha ricevuto solo i propri, senza alcuna motivazione per il diniego della consegna degli elaborati degli altri concorrenti. Si è pertanto rivolto al Difensore Civico perché verificasse la correttezza di tale operato.

Il Difensore Civico ha riscontrato con il Dirigente del Settore Amministrativo che, per poter consegnare gli elaborati degli altri partecipanti, deve essere acquisita l'autorizzazione di questi. Ha comunque segnalato che la comunicazione data al richiedente mancava di tale motivazione. Ha quindi invitato il Dirigente ad integrare la risposta fornita all'Agente.

8. ALTRI ENTI

8.1 Continuano ancora i disservizi nella consegna della corrispondenza sul territorio.

Il Difensore Civico ha insistito con il Responsabile dell'Ufficio distribuzione posta a Sesto San Giovanni che ha assicurato una particolare attenzione al problema anche se, a tutt'oggi, si segnalano ancora deficienze.

8.2 Conclusione di una pratica relativa al nuovo numero di passaporto sul permesso di soggiorno di un cittadino straniero. La stessa, inoltrata nell'aprile 2007 presso il Commissariato di Cinisello Balsamo, non ha ancora avuto risposta malgrado le numerose sollecitazioni da parte dell'interessato, sempre documentate.

Il Difensore Civico è riuscito a contattare l'Ispettore competente e finalmente la pratica è stata ritrovata e portata a conclusione entro il mese di ottobre 2008.

*Teresa
Cazzaniga*

SINTESI DI ALCUNE PROBLEMATICHE RILEVATE NEL 2008

CASI RIFERITI ALL'UFFICIO TECNICO

Sono stati sollecitati Lavori Pubblici per:

- ❖ Chiusura di buche ed avvallamenti su strade e marciapiedi, nonché sostituzione o sistemazione di chiusini o tombini;
- ❖ Rapido ripristino dell'illuminazione in Via Mattei;
- ❖ Controllo del funzionamento delle porte scorrevoli d'ingresso al Comune per evitare incidenti;
- ❖ *Intervento di verifica ad un tratto di fognatura comunale* sollecitato dal condominio interessato con due lettere senza risposta: Il Difensore Civico, dopo aver appurato, con gli uffici preposti, che le competenze tra Comune e CAP non erano ancora state chiarite, si è messo in contatto con un Responsabile del CAP ottenendo un intervento immediato;
- ❖ Risoluzione del problema di un contatore della luce, che continua a saltare, in una casa comunale: dopo mesi di solleciti finalmente l'ENEL, anche per l'intervento diretto del Difensore Civico, riesce ad accertare la causa e a risolvere il problema;
- ❖ Sistemazione di un tombino rumoroso in Via Centurelli, sul quale più volte erano stati eseguiti lavori non risolutivi. A seguito di un sollecito del Difensore Civico ai responsabili del CAP, il tombino è stato definitivamente sostituito.
- ❖ Un'infiltrazione di acqua riparata tardivamente ha causato la caduta dei pensili di una cucina in uno stabile comunale. A seguito del contenzioso verificatosi con l'Ufficio Tecnico, il Sindaco si è impegnato a nominare un perito *super partes* per stabilire le responsabilità. Si è ancora in attesa delle risultanze.
- ❖ Ripristino della segnaletica stradale orizzontale (strisce pedonali sbiadite) in alcune vie della città.

Per l'Edilizia Privata e l'Urbanistica si sono verificate:

- ☆ *Richieste da parte dell'Ufficio comunale di documentazioni relative al condono edilizio del 1987:* difficoltà da parte dei cittadini di produrre tali atti.
Si concordano incontri con i Funzionari per ottenere chiarimenti e trovare modalità per risolvere il problema e si verifica l'esito positivo delle pratiche.

- ☆ In seguito alla presentazione di una DIA per la sistemazione di un appartamento è stata effettuata *la revisione di una pratica edilizia riguardante la costruzione di un fabbricato risalente agli anni 1953/54, riscontrando difformità dal progetto originale*. Tale revisione ha portato alla richiesta di una sanzione di € 10.000,00 per le difformità.
Per un chiarimento, il Difensore Civico ha convocato le persone interessate ed il Tecnico comunale. Ha sollecitato quindi un esame accurato della pratica da parte del Dirigente il quale, sentito il parere del legale, ha verificato che nulla è dovuto come sanzione in quanto le difformità riscontrate tra lo stato di fatto ed il progetto originario non aumentano la cubatura, ma anzi la diminuiscono.
- ☆ La presentazione di una DIA, per regolarizzare alcuni lavori interni ad un appartamento in un condominio, *ha evidenziato difformità fra le planimetrie relative alla situazione attuale dell'intero edificio e quelle originarie* depositate in fase di costruzione, differenze tali da far supporre che fossero riferite ad altro stabile.
Il Difensore Civico ha sollecitato un più approfondito esame dell'intera pratica da cui è risultato che il costruttore dell'edificio risalente al 1968 aveva ottenuto l'approvazione di una variante, in fase di abitabilità, nel 1970. Pertanto l'iter della pratica è stato concluso positivamente.
- ☆ Alcuni cittadini lamentano lo stato di *grave degrado della parte vecchia di un edificio in Via Manzoni*. Si è verificato che, con l'approvazione del Piano di Governo del Territorio, sono state superate anche le ultime difficoltà per la zona e che l'immobiliare interessata ha previsto la demolizione dell'attuale immobile degradato e la costruzione di nuovi fabbricati.

CASI RIFERITI ALL'UFFICIO SERVIZI ALLA PERSONA

- E' continuato l'interessamento per proseguire nella *fruizione di una borsa lavoro* a favore di un cittadino disabile laureato, sempre tesa a verificare l'opportunità di un inserimento lavorativo.
- Su segnalazione di vicini di casa, si è sollecitato l'interessamento dei servizi sociali per due casi di anziane sole, in precarie situazioni di salute, ottenendo per le stesse l'assistenza necessaria.
- Si sono dati indicazioni e suggerimenti a cittadini con problemi di alloggio.
- Si è consigliato ad alcune *persone*, in particolare ad anziani e pensionati *in difficoltà per il pagamento di affitti onerosi*, di rivolgersi ai Servizi Sociali per ottenere un eventuale contributo economico ed all'Ufficio Casa per presentare la domanda di *contributo regionale per*

l'affitto. Si è, inoltre, raccomandato loro di fare *domanda per l'assegnazione di alloggi popolari* controllando che, in occasione della pubblicazione del bando, lo avessero fatto.

○ Si sono verificati i motivi per il diniego di contributi economici richiesti dagli interessati e si sono fornite loro le spiegazioni necessarie.

CASI RIFERITI ALL'UFFICIO TRIBUTI

Imposta ICI:

- ✚ Si ottengono i rimborsi previsti in una comunicazione del 2003 dell'allora Responsabile dell'Ufficio Tributi;
- ✚ Un cittadino frontaliero dal 2001 al 2006 con residenza a 20 km dal confine con la Svizzera lamenta che la sua abitazione in Bresso, dove è domiciliato, è stata tassata al 7 per mille senza detrazione. Il Difensore Civico approfondisce l'esame della pratica con i Funzionari incaricati. Si riscontra che l'interessato può dimostrare, attraverso la presentazione delle bollette della luce e del gas a lui intestate, l'effettiva dimora. Pertanto l'abitazione viene considerata come principale annullando quindi le sanzioni richieste.
- ✚ Una famiglia ha acquistato in passato l'appartamento attiguo al loro. Poiché di fatto i due appartamenti, anche se divisi catastalmente, sono un'unica unità abitativa, è stato sempre pagato per entrambi l'aliquota ICI come prima casa. Agli accertamenti ricevuti, ha sempre fatto ricorso e la Commissione Tributaria ha dato loro ragione per ben due volte; il terzo ricorso non è ancora stato discusso e nel frattempo ne ha ricevuto uno nuovo. Chiede di verificare come sia possibile risolvere definitivamente la questione. Si riscontra con i Funzionari preposti che, se si mantiene la suddivisione catastale, gli uffici comunali non possono agire diversamente. Si forniscono tutte le delucidazioni e le ipotesi di soluzione possibili.

TARSU:

- ✚ I condomini di uno stabile richiedono la verifica del pagamento di € 2.545,00 relativi alla TARSU anno 2000, che sostengono di avere già pagato: si esamina l'intera pratica riscontrando che al Comune non è stato effettuato alcun pagamento. Si invitano, quindi, i condomini ad un controllo accurato dei documenti giacenti presso l'Amministratore del condominio.
- ✚ Alcuni cittadini segnalano di aver ricevuto la richiesta di pagamento di arretrati per la TARSU perché, a seguito della verifica dei dati catastali, l'accertamento effettuato anni or sono dalla Ditta GAPPA, incaricata dal Comune, non è risultato conforme ai metri quadrati effettivi. Questi contestano che, per i cinque anni pregressi, venga loro richiesto, non solo la differenza tra quanto denunciato a

seguito dell'accertamento della Ditta GAPPÀ, ed i metri quadrati reali, ma anche la mora e gli interessi.

Il Difensore Civico verifica che la Ditta incaricata non aveva considerato, nel computo delle metrature, le pertinenze delle abitazioni. Interessa della questione il Sindaco e prende atto che l'Amministrazione comunale ha deciso di non richiedere il pagamento degli interessi di mora.

CASI RIFERITI ALLA POLIZIA LOCALE

- Nel caso di una contravvenzione per divieto di sosta con rimozione forzata in occasione di una festa di quartiere, il Difensore Civico ha constatato che la opportuna segnaletica era stata posta nei tempi previsti dalla legge.
- Controversia fra un cittadino coinvolto in un incidente stradale ed il Comando della Polizia Locale di Bresso per le modalità ed i tempi di redazione del rapporto di incidente stradale: il cittadino ha presentato ricorso agli organi competenti.
- Su ripetuta richiesta da parte di cittadini è stato sollecitato l'intervento della Polizia Locale per il controllo del rispetto di un'ordinanza sindacale datata che impedisce di dare cibo ai piccioni.

CASI RIFERITI A SETTORI VARI

- ❖ *Alcuni cittadini residenti in Via Toscana n. 3 ed in Via Veneto n. 1 lamentano che la zona è lasciata in stato di degrado* in quanto manca la segnaletica stradale orizzontale e verticale (quella orizzontale è molto scolorita), la pulizia delle strade non viene regolarmente eseguita, un cartello pubblicitario impedisce la visuale nell'incrocio. Richiedono inoltre l'installazione di un dosso rallentatore tra la Via Veneto Via Toscana nonché la sistemazione di pannelli fonoassorbenti sul tratto autostradale confinante con Via Toscana. Si richiede l'intervento degli uffici competenti e, dopo numerosi solleciti, si ottiene l'esecuzione di alcuni lavori e si verifica la disponibilità, da parte dell'ANAS, ad effettuare le opere di insonorizzazione richieste.
- ❖ *I genitori dei bambini in lista d'attesa per la frequenza alle scuole materne statali hanno chiesto l'apertura di una nuova sezione.* Il Difensore Civico chiarisce che la domanda va inoltrata al Provveditorato tramite il Dirigente Scolastico, trattandosi di scuola statale, mentre al Comune compete l'obbligo di mettere a disposizione i locali adeguati. Ha consigliato agli interessati di rivolgersi direttamente al Sindaco perché appoggi la loro proposta.

- ❖ Viene nuovamente sollecitato l'intervento del Difensore Civico per affrontare la situazione di *disagio ambientale causato da una azienda operante in Bresso e confinante con un condominio*. Il Difensore Civico, in attesa di verificare se esistono margini per risolvere il problema, invita la ditta ad un maggiore rispetto degli orari di carico e scarico delle merci in modo da attenuare il disagio.
- ❖ In occasione dell'installazione dei citofoni del condominio di Via Corridoni 5/a, l'Amministratore ha verificato che nello *stradario comunale non esiste tale numero civico*. Convocato il Responsabile del Settore Servizi Demografici si riscontra che il numero 5/a di Via Corridoni è inesistente perché ricadente nella proprietà di un altro condominio. Infatti i condomini di Via Corridoni 5/a risultano anagraficamente iscritti in Piazza Martiri, 3. L'Amministratore dimostra con il rogito di un vecchio condomino *l'esistenza di un diritto di passaggio dal civico 5 di Via Corridoni*, ma di questo non risulta traccia in Comune. Il Difensore Civico chiede parere al Segretario comunale che consiglia di verificare presso l'Ufficio Tecnico se risultano atti riguardanti la suddivisione della proprietà originaria e di invitare l'Amministratore del condominio, a richiedere una visura alla Conservatoria per appurare la registrazione del diritto di passaggio. Gli accertamenti sono ancora in corso.
- ❖ Alcuni cittadini si sono rivolti al Difensore Civico per segnalare che, *nell'assegnazione dei colombari* del lotto attualmente a disposizione per la tumulazione delle salme, *non vengono rispettati i criteri stabiliti dal Regolamento comunale*, ovvero l'attribuzione, per ordine numerico, del primo loculo disponibile. Da informazioni assunte presso il Funzionario Responsabile dei Servizi Demografici è risultato che tale situazione si è verificata in seguito all'attuazione della prevendita dei loculi colombari dell'undicesimo e dodicesimo lotto avvenuta, dopo la definizione degli appositi criteri e l'approvazione del relativo bando, nel luglio 2003. Il Difensore Civico ha suggerito ed ottenuto di predisporre opportuni avvisi informativi da esporre presso il Civico Cimitero, la locale sede della Società che gestisce, in Global Service, i servizi cimiteriali, nonché l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per evitare nuovi reclami da parte degli assegnatari.
- ❖ Si lamenta che dalle finestre dell'edificio di Via Lurani, sede del Consorzio di Formazione Professionale è stato lanciato un petardo scoppiato sul marciapiede tra i piedi di una persona anziana e che spesso vengono lanciate, dai ragazzi, bottiglie o altro ed insultati i passanti. Il Difensore Civico ha informato immediatamente il Direttore del Consorzio e ha chiesto al Comandante della Polizia Locale un immediato intervento e l'impegno a tenere sotto controllo la situazione.
- ❖ Alcuni abitanti di Via Campestre segnalano, con una petizione, che il giardino pubblico confinante con l'Asilo Nido di Via Del Duca è stato recintato e messo a disposizione dell'Asilo stesso senza aver

dato una opportuna informazione. Chiedono che il parchetto possa essere restituito al quartiere ripristinando anche le panchine. Si verifica che tale area era poco utilizzata dai residenti e che invece risulta di notevole utilità da parte del Nido. L'Amministrazione comunale, tramite il Sindaco, si è impegnata a studiare una soluzione che possa incontrare le esigenze di tutti.

CASI RIFERITI AD ALTRI ENTI

Azienda Sanitaria Locale:

- Si richiede che venga esposto al pubblico, nella sala d'attesa del distretto sanitario, l'elenco dei medici di base che hanno la disponibilità per l'iscrizione di nuovi pazienti. E' stato appurato che ciò non è possibile in quanto si tratta di un elenco soggetto a continue modificazioni.
- Si propone di ottenere che i medici di base appongano targhe complete dei giorni ed orari di visita all'esterno degli edifici nei quali esercitano la loro professione. Viene contattato il Responsabile ASL di Cinisello Balsamo il quale si impegna a prevedere quanto richiesto in sede di rinnovo contrattuale.
- Si lamenta una situazione di grave difficoltà protrattasi per alcuni giorni nel nostro distretto sanitario a seguito del furto dei computer. Si contatta la ASL e si verifica che gli strumenti sono stati sostituiti, ma che deve essere ancora installato un particolare programma regionale dotato di sofisticati sistemi per la tutela della segretezza dei dati, operazione che richiede alcuni giorni di lavoro (impegno mantenuto).

Gestori telefonici diversi:

- Richieste di intervento da parte di alcuni cittadini per bollette con importi elevati o per contratti non richiesti: si contattano gli operatori e si cerca di chiarire e risolvere i problemi fornendo gli opportuni consigli.

Altri Comuni:

- ❖ Alcuni cittadini hanno segnalato che, pur avendo pagato la contravvenzione per alcune infrazioni al codice della strada si sono visti attribuire il supplemento di € 200,00 per non avere indicato nei tempi previsti il nome del conducente dell'automezzo. Si chiarisce che ciò è obbligatorio anche se il conducente è l'intestatario dell'automezzo. La sanzione è quindi corretta ed è possibile solo una rateizzazione della stessa.

❖ Si forniscono informazioni su richieste di pagamento di contravvenzioni risalenti ad anni precedenti e per un importo complessivo molto elevato da pagare entro 20 giorni, pena il fermo amministrativo del mezzo. Poiché l'interessata afferma di avere saldato tutte le contravvenzioni, la si invita a comunicarlo seguendo le istruzioni riportate sulla notifica ed allegando le fotocopie dei bollettini di pagamento.

ATM

* Si danno consigli a cittadini che hanno ricevuto multe risalenti ad anni precedenti per biglietti non pagati.

AGENZIA DELLE ENTRATE

❖ Una cittadina che aveva fatto un ravvedimento operoso per una somma non indicata nella dichiarazione dei redditi del 1995, ha ricevuto una nuova richiesta di pagamento, relativa alla stessa infrazione, con fermo amministrativo dell'auto. Si sente ESATRI che pretende una certificazione della Banca che attesti il pagamento, ma quest'ultima si rifiuta di produrla perché sono trascorsi dieci anni. La cittadina, esasperata, decide di pagare e di presentare ricorso.

❖ Problema per due rimborsi IRPEF relativi all'anno 2001 del padre deceduto nel 2003 e residente a Lonato. Si contatta l'ufficio Entrate del luogo e si danno indicazioni all'interessato su come fare la richiesta. Lo stesso, il mese successivo informa che la pratica si è conclusa con esito favorevole.

VARIE

❖ Un signore ha sottoscritto un contratto per frequentare un corso di computer in Bresso per un costo complessivo di € 2.760,00. Dopo la presentazione ha cercato di disdettare il contratto ritenendo il corso di livello troppo elevato per le sue conoscenze, ma ha avuto una risposta negativa. Si telefona al responsabile della scuola e si invia una lettera per provare ad ottenere la rescissione del contratto. Purtroppo perviene una risposta negativa da parte del legale della scuola.

❖ Si sollecita l'Ufficio competente presso la Regione Lombardia per ottenere la liquidazione di un rimborso dovuto ad una persona invalida in seguito a lavori di ristrutturazione, eseguiti nel 2007, nel

suo bagno. Si accerta che il rimborso dell'intera spesa sostenuta verrà erogato entro aprile /maggio 2009.

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 due famiglie residenti in appartamenti sovrastanti:* 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:* verificata l'impossibilità di una conciliazione si consiglia al proprietario degli alloggi di dare una soluzione al problema con l'installazione di pannelli fonoassorbenti tra i due appartamenti (lavoro eseguito con buoni risultati).
- Consigli ad un cittadino che, essendo andato in pensione, non è più in grado di pagare il contributo mensile alla moglie separata. Si suggerisce di richiedere la revisione di quanto stabilito dal Tribunale e si danno indicazioni sull'utilizzo del patrocinio gratuito.
- Una cittadina richiede al Difensore Civico di convincere il figlio ventenne (che abita nell'appartamento di proprietà della madre vedova) a versare una quota per contribuire al pagamento del mutuo. Si convoca il figlio e si verifica una situazione paradossale: la madre ha un compagno cocainomane e da più di un anno è diventata tossicodipendente. Il figlio, su indicazione dei Servizi Sociali, ha chiesto aiuto al SERT e, supportato anche dalla nonna e dallo zio materni, ha messo in atto tutti i tentativi per aiutare la madre a disintossicarsi, senza alcun risultato. Si richiama la madre e si cerca di convincerla sull'impossibilità di disintossicarsi senza l'aiuto di competenti.

Teresa
Cazzaniga

CASI NON DI COMPETENZA DEL DIFENSORE CIVICO

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

- Una coppia di vedovi intende regolarizzare la loro unione dopo una lunga convivenza. Avendo entrambi un appartamento di loro proprietà chiedono come fare per lasciarlo in eredità ai rispettivi figli. Si verifica che, anche in regime di separazione dei beni, la scrittura privata dei due coniugi può essere sempre impugnabile da parte degli aventi diritto. La soluzione più certa è la donazione che, comunque, richiede l'intervento del notaio.
- Si danno le informazioni utili ad una signora straniera che abita in un appartamento in affitto ed ha problemi con la caldaia già fatta riparare più volte, ma ancora non funzionante. Dalla ricerca effettuata risulta che, se si tratta di riparazione (anche con sostituzione di pezzi) questa spetta all'inquilino, mentre se è necessario il cambio della caldaia, questo è di competenza del padrone di casa.
- Si danno indicazioni, su come rispondere al legale, ad una signora il cui cane ha morsicato un vicino di casa, e che ha richiesto, tramite avvocato, il risarcimento di € 2.000,00.

*La proposta **dell'istituzione di uno sportello legale**, servizio completamente gratuito, recentemente approvata dalla Giunta comunale, ha trovato apprezzamento ed approvazione da parte del Difensore Civico il quale, per fornire suggerimenti e consigli in merito alle problematiche sopra riportate, ha più volte utilizzato il parere tecnico dell'Ufficio Legale comunale. Questo nuovo ufficio verrebbe incontro ai cittadini che richiedono consigli legali per la risoluzione di conflitti tra privati che, se portati in sede giudiziaria, comporterebbero costi elevati da parte degli interessati. Il Difensore Civico si è dichiarato disponibile a collaborare per orientare verso il nuovo sportello i casi che si dovessero rivolgere a lui.*

⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘⌘

INTERESSI DIFFUSI

Il Difensore Civico, che ha tra le sue prerogative il compito di interpretare **gli interessi diffusi della cittadinanza**, ha fornito suggerimenti e proposte all'Amministrazione Comunale:

🌸 *Invito ai Candidati Sindaci* ad un rispetto attento delle norme che regolano la campagna elettorale che, per essere veramente efficace è

opportuno non sia “urlata”, ma chiara, propositiva e facilmente leggibile da parte di tutti in modo da favorire un leale confronto.

☼ *Individuazione di una sede* per l’Associazione Nazionale Carabinieri di Bresso e verifica dell’ ipotesi di prevedere la collocazione nei capannoni ex RAM del Parco Rivolta accogliendo anche la proposta formulata dall’Associazione di farsi carico della vigilanza e del controllo dei locali dell’Eco Museo e del Parco circostante, garantendo così la sicurezza dei cittadini.

☼ *Carta della Qualità dei Servizi*: come garante dell’interesse pubblico generale e del buon andamento dell’azione amministrativa, il Difensore Civico ha sollecitato l’Amministrazione comunale a richiedere ai gestori dei servizi, in sede di stipula dei relativi contratti, di emanare una Carta della qualità dei Servizi, strumento indispensabile e necessario a rafforzare e consolidare il rapporto di fiducia tra cittadini ed Amministrazione.

☼ *Coordinamento tra l’Ufficio Tecnico e il CAP*, cui è affidata la manutenzione della fognatura comunale, per facilitare le comunicazioni tra cittadino e pubblica amministrazione e rendere tempestivi gli interventi da parte dei settori competenti.

☼ *Si è nuovamente richiesta* la reperibilità anche delle assistenti sociali (come già in atto per altri servizi) perché i cittadini di Bresso, in particolare i più indifesi e problematici, quando si trovano in situazione di difficoltà, possano trovare sostegno al di fuori degli orari di ufficio; si è inoltre sollecitato la sostituzione delle Assistenti Sociali assenti per maternità o per lunghi periodi trattandosi di servizi di importanza strategica per la città.

☼ *Si è raccomandato* di raccordare l’attività di Settori diversi (Ufficio Tecnico e Polizia Locale) per velocizzare e razionalizzare gli interventi indilazionabili di segnaletica orizzontale e verticale valida e a norma di legge.

☼ *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.



Come “**antenna**” che recepisce le esigenze della cittadinanza si sottolineano i punti di maggiore criticità nella operatività della macchina amministrativa e già evidenziati negli anni precedenti:

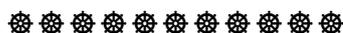
⇒ *La nomina del nuovo Comandante*, deve favorire la valorizzazione del lavoro dei componenti la Polizia Locale aumentandone la loro autorevolezza. Questo per rendere sempre più sentita ed incisiva la visibilità della Polizia Locale sul territorio, che deve essere vissuta dai cittadini non solo come unità punitiva che sanziona, ma anche come entità capace di consigliare e tutelare.

⇒ *L'urgenza di un controllo accurato e continuo dei parchi e giardini* per garantire sicurezza 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 con la Polizia Locale ed i responsabili della cura dei parchi e giardini.

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

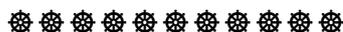
⇒ *L'istituzione di una rete sensibile* che segnali in tempi reali guasti, necessità di piccoli interventi, ecc., cui rispondere con una efficiente e rapida manutenzione ordinaria.

⇒ *L'opportunità di controlli sistematici*, da parte dei Tecnici Comunali, dei lavori pubblici appaltati, affinché verifichino la corretta esecuzione dei lavori in corso che non può essere rinviata solo alla fase di collaudo.



I Dirigenti, i Funzionari ed il Personale degli uffici comunali hanno sempre risposto positivamente alle segnalazioni, richieste o suggerimenti forniti da parte del Difensore Civico.

Alcuni settori hanno mostrato maggiore sensibilità, altri sono stati più lenti nelle risposte, ma sempre disponibili. In alcune situazioni, pur riscontrando notevole collaborazione, sono stati purtroppo necessari continui solleciti.



I rapporti con il Sindaco e gli Assessori comunali sono stati positivi e validi, nel rispetto delle reciproche competenze.

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

PARTECIPAZIONE AD INCONTRI E CONVEGNI

Il confronto con gli altri difensori civici presenti sul territorio, al fine di migliorare i propri metodi e risultati, è sempre positivo e non può che rafforzare l'azione della difesa civica. Nel corso dell'anno 2008 il Difensore Civico del Comune di Bresso ha partecipato ai seguenti convegni:

“Servizi pubblici per la persona e per la città: come si tutela l’utente” organizzato dalla Difesa Civica del Comune di Milano presso Palazzo Marino il 5 giugno 2008.

“Pubblica amministrazione, discrezionalità e controlli” organizzato dalla Difesa Civica della Provincia di Milano presso Palazzo Isimbardi il 15 settembre 2008.

“Le metropoli europee per la rete della Difesa Civica” organizzato dalla Difesa Civica del Comune di Milano presso Palazzo Besana il 24 novembre 2008. E’ importante segnalare la partecipazione, a questo convegno, anche del Mediatore Europeo, dei rappresentanti delle Associazioni nazionali ed internazionali di Difensori Civici ed i Difensori Civici delle città di Anversa, Barcellona, Birmingham, Rotterdam oltre che naturalmente quella dei Difensori Civici del Comune, della Provincia di Milano e della Regione Lombardia.

Il Difensore Civico è stato inoltre invitato e ha partecipato a:

- *Riunioni delle Commissioni consiliari permanenti;*
- *Consulta dei Migranti;*
- *Manifestazioni indette dal Comune.*

CONCLUSIONI

Il consistente numero di cittadini che hanno richiesto l’intervento del Difensore Civico nel 2008 dimostra il loro apprezzamento per l’attività svolta. A questa istituzione si sono rivolti, 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.

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* per far sì che le controversie possano risolversi rapidamente, con soddisfazione delle parti, senza appesantire ulteriormente la Giustizia e soprattutto senza costi.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Sono consapevole che, nell'esercizio della mia attività gioca un ruolo importante la componente umana. Ho quindi valorizzato la comunicazione interpersonale, come elemento centrale, per rendere veramente efficace l'azione di disponibilità all'ascolto, attenzione ai bisogni, aiuto per risolvere i conflitti, delicatezza nell'affrontare problemi che talvolta esulano dalle mie reali competenze.

Questo nella precisa convinzione che il Difensore Civico deve contribuire alla crescita della Comunità Civile utilizzando tutti gli strumenti che gli sono propri.

Un particolare ringraziamento alla mia collaboratrice Letizia Monticelli che ha supportato con intelligenza, disponibilità e professionalità la mia attività.

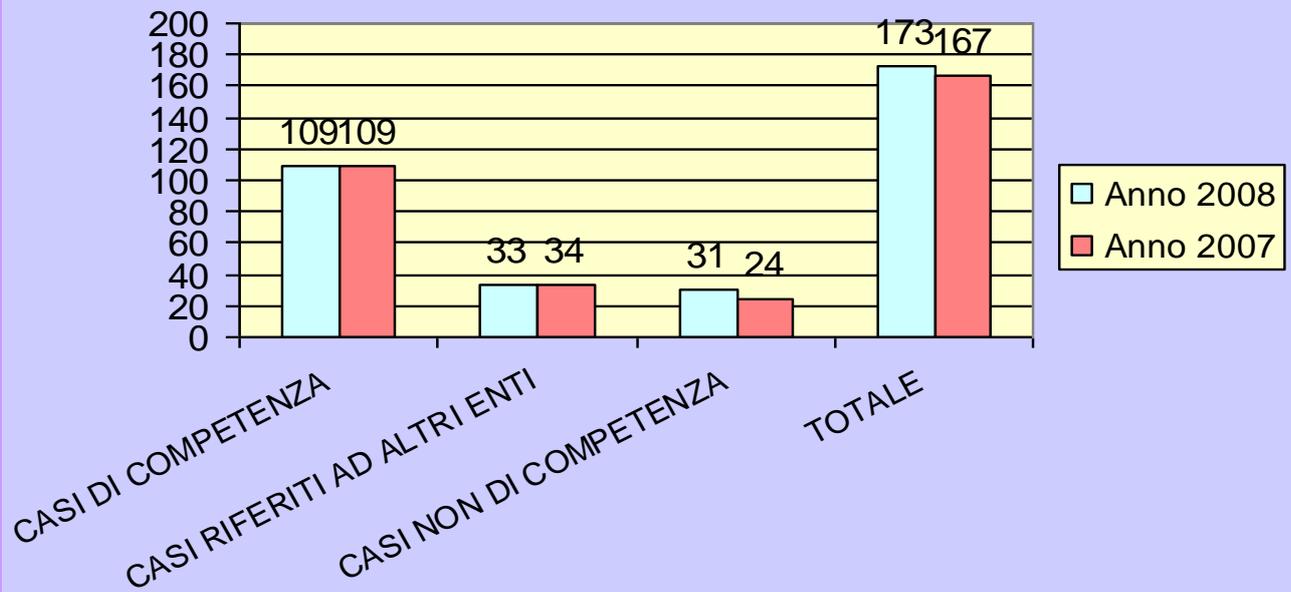
Bresso, li 31 marzo 2009

**IL DIFENSORE CIVICO
(Teresa Cazzaniga)**

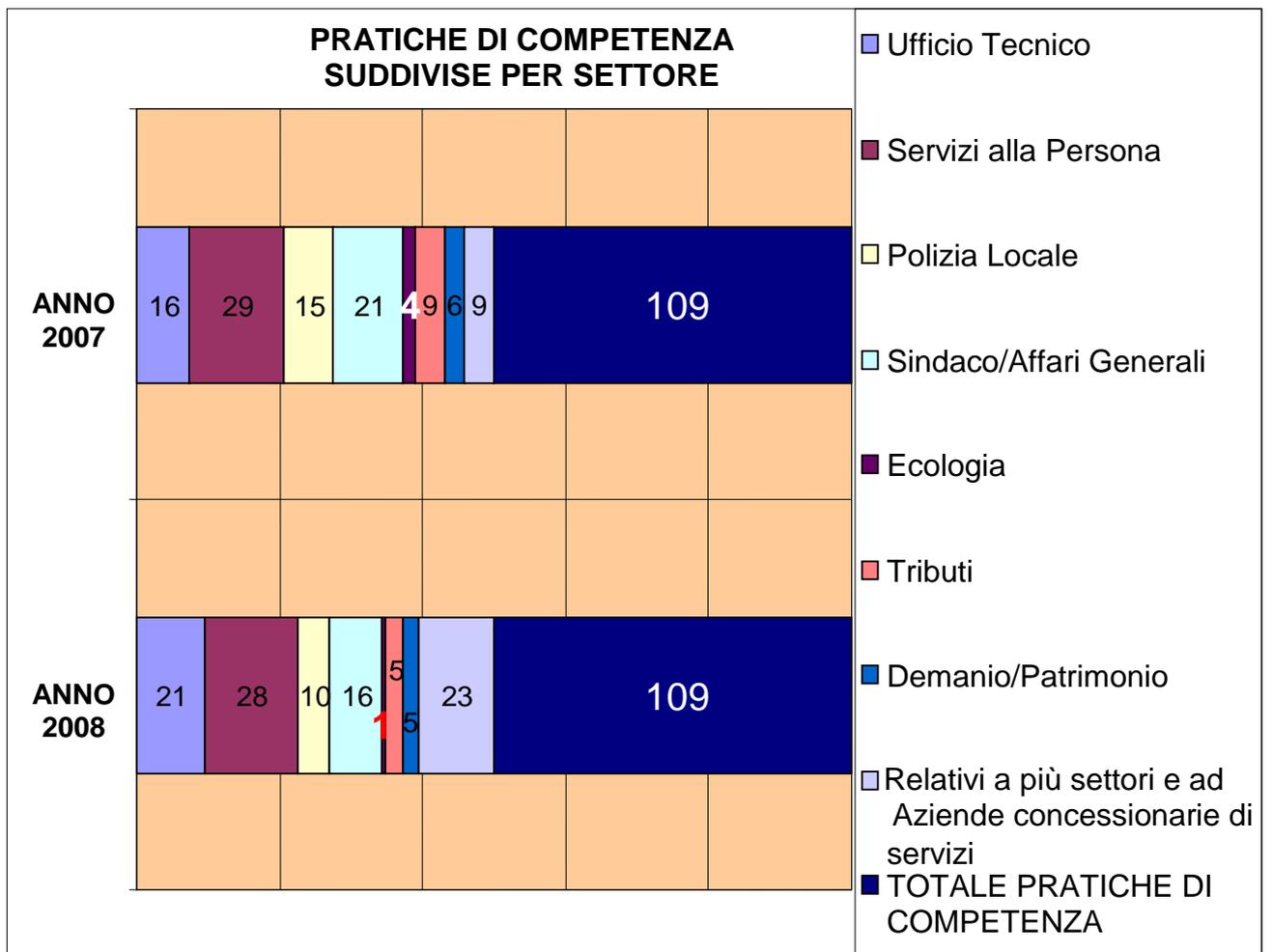
T
e
r
e
s
a

C
a
z
z
a
n
i
g
a

CASI IN CUI E' STATO RICHIESTO L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO

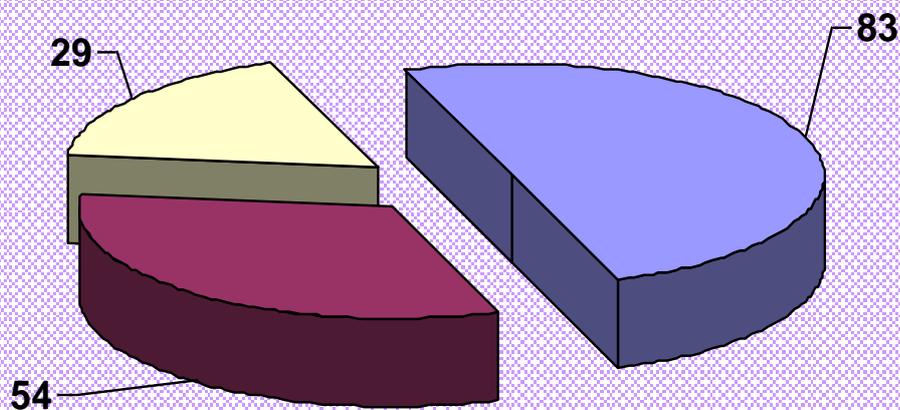


PRATICHE DI COMPETENZA SUDDIVISE PER SETTORE

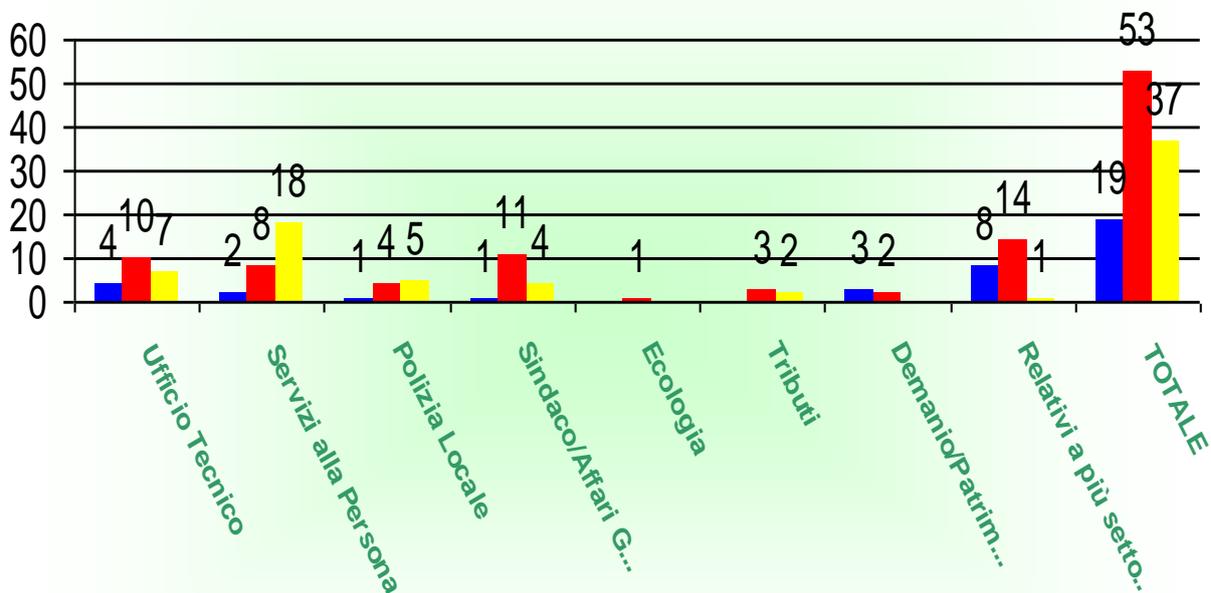


Esito delle 109 pratiche di competenza Anno 2008

■ PRATICHE CONCLUSE ■ ESITO POSITIVO ■ ESITO NEGATIVO



Analisi del riscontro per settore di competenza



■ RISCONTRO POSITIVO ■ RISCONTRO FONDATO ■ RISCONTRO NEGATIVO

RISOLUZIONE INTERVENTI PER SETTORE

