



**Teresa Cazzaniga**  
**Difensore Civico**



**Relazione Annuale**

**Anno 2007**

## RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO ANNO 2007

### Premessa

Nel corso del 2007 l'Ufficio di Difesa Civica ha registrato un ragguardevole numero di casi, nonché una significativa affluenza di cittadini: **sono state istruite complessivamente 167 pratiche.**

Si è verificato, da una parte, una diminuzione di casi d'incompetenza, dall'altra l'aumento delle richieste di **consulenza preventiva** da parte dei cittadini.

L'appuntamento annuale offerto dalla relazione del Difensore Civico presenta un'occasione preziosa per confrontarsi sul tema dei rapporti tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione.

Anche quest'anno all'innegabile rilievo ed interesse per le questioni di carattere giuridico - amministrativo si è affiancata una forte componente umana sia nelle relazioni con i cittadini, spesso in condizioni di debolezza o difficoltà, sia nelle relazioni con i Dirigenti, i Funzionari e gli Amministratori comunali.

*La comunicazione interpersonale* è un aspetto centrale per dare efficacia al lavoro del Difensore Civico: la disponibilità all'ascolto, l'attenzione ai bisogni, la delicatezza nell'affrontare i problemi, che in alcuni casi esulano dalle competenze reali dello stesso, sono importanti quanto la preparazione amministrativa che viene richiesta.

Significativo è pertanto *il ruolo di mediazione* e di dialogo per favorire una più matura e pacata relazione tra l'Amministrazione comunale e i cittadini, spesso perplessi, delusi, sfiduciati ed in alcuni casi decisamente ostili.

La Difesa Civica basa la sua efficacia non su poteri vincolanti ma sulla *capacità di stabilire rapporti positivi* tra l'utenza e l'Amministrazione comunale.

Infatti la *mission* del Difensore Civico prevede la capacità di convincere e non di imporre, di domandare e non di pretendere, di fare ottenere quanto dovuto e non di richiedere l'impossibile perché cittadini sempre più esigenti sono di sprone per una cultura del lavoro improntata al senso del servizio alla comunità.

Il Difensore Civico, con lo scopo di raggiungere gli obiettivi sopra esposti, è intervenuto su richiesta di chiunque ha avuto fondate o presunte ragioni per lamentare la violazione di un diritto.

Ha inoltre operato, di propria iniziativa, in presenza di disfunzioni, carenze o ritardi nei confronti dei cittadini.

La molteplicità degli interventi effettuati, la complessità di alcuni di essi, le interessanti tematiche trattate vengono di seguito elencate ed esaminate a partire dai casi di maggior rilievo tenendo conto della riservatezza nei confronti di coloro che hanno richiesto l'intervento del Difensore Civico.

## TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Le richieste d' intervento da parte dei cittadini, nell'anno 2007, sono state ripartite, a seconda della competenza, come di seguito riportato:

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

TIPO DI INTERVENTO	Anno 2007	% 2007	Anno 2006	% 2006
Casi di competenza del Difensore Civico	109	65,27%	113	64,20%
Casi riferiti ad altri Enti	34	20,36%	30	17,05%
Casi NON di competenza del Difensore Civico	24	14,37%	33	18,75%
<b>TOTALE</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>	176	100%

## CATALOGAZIONE DEGLI INTERVENTI DI COMPETENZA

Le pratiche di **competenza** del Difensore Civico, complessivamente nel 2007, sono state 109 e sono state catalogate come segue:

- ❖ Tipo di *riscontro* (positivo, fondato, negativo)

- ❖ *Tempi* di risoluzione degli interventi
- ❖ *Esito* delle pratiche (positivo, negativo)

## TIPO DI RISCONTRO

CASI CON RISCONTRO POSITIVO:            **N. 12**

Dall'esame delle pratiche si è riscontrato 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 dell'Amministrazione comunale sia per ragioni di autotutela sia per una maggiore correttezza ed efficienza del servizio stesso.

CASI CON RISCONTRO FONDATO:            **N. 64**

In questo caso ci si è trovati di fronte a due tipologie:

1.            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;
2.            il Difensore Civico riscontra 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.*

CASI CON RISCONTRO NEGATIVO:      **N. 33**

In queste situazioni è il cittadino ad avere torto e ad accusare l'Amministrazione di un'ingiustizia che non ha commesso. In prevalenza questi casi *sono originati da una diffidenza*, purtroppo non rara, nei confronti della burocrazia, che induce il cittadino a chiudere gli occhi di fronte all'evidenza delle ragioni dell'Amministrazione. Compito del *Difensore Civico* è quello di *fornire una risposta corretta e soprattutto convincente*, cercando di persuadere il cittadino che non vi è stata alcuna lesione dei suoi diritti.

SUDDIVISIONE DEI CASI PER TIPO DI  
RISCONTRO

<b>TIPO DI RISCONTRO</b>	<b>n. casi Anno 2007</b>	<b>% Anno 2007</b>	<b>n. casi Anno 2006</b>	<b>% Anno 2006</b>
Riscontro <b>POSITIVO</b>	<b>12</b>	<b>11,02%</b>	11	9,74%
Riscontro <b>FONDATO</b>	<b>64</b>	<b>58,71%</b>	61	53,98%
Riscontro <b>NEGATIVO</b>	<b>33</b>	<b>30,27%</b>	41	36,28%
<b>TOTALE</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	113	100%

## **TEMPI DI RISOLUZIONE DEGLI INTERVENTI**

Il 67% degli interventi di competenza del Difensore Civico si è concluso 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, come già evidenziato anche precedentemente, le istruttorie si protraggono per più tempo (oltre 120 giorni). Questi casi, di fatto, sono relativi ad una materia che solitamente non consente conclusioni in tempi brevi. Tuttavia, nel corso del 2007, si è constatato un miglioramento per quanto riguarda le tempistiche e le modalità di intervento dei lavori di manutenzione, da quando tale servizio è stato affidato in gestione al Global Service.

E' stato peraltro raccomandato ai diversi Settori di competenza che sarebbe comunque auspicabile un riscontro interlocutorio più sollecito nei confronti del Difensore Civico per metterlo in condizione di informare il cittadino in merito all'andamento della sua pratica.

## **ESITO DELLE PRATICHE DI COMPETENZA DEL DIFENSORE CIVICO**

Tra i casi conclusi catalogati con riscontri Positivo e Fondato (44), il 78% degli stessi ha avuto un esito favorevole (34), con soddisfazione delle parti interessate. Questo dato è sicuramente

confortante perché denota la validità degli interventi di questo Ufficio.

**Pratiche trattate nel corso del 2007 suddivise per tipo di riscontro**

TIPO DI RISCONTRO	PRATICHE CONCLUSE	PRATICHE APERTE	PRATICHE RIPORTATE AL 2008	TOTALE PRATICHE
<b>POSITIVO</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
<b>FONDATA</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>64</b>
<b>NEGATIVO</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>33</b>
<b>TOTALE</b>	<b>73</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>109</b>

\*\*\*\*\*

**Esito pratiche concluse nel corso del 2007**

ESITO POSITIVO	ESITO NEGATIVO	TOTALE PRATICHE CONCLUSE
<b>40</b>	<b>33</b>	<b>73</b>

\*\*\*\*\*



## Esito delle pratiche concluse suddivise per tipo di riscontro

TIPO DI RISCONTRO	ESITO POSITIVO	ESITO NEGATIVO	TOTALE PRATICHE CONCLUSE
POSITIVO	9	-	9
FONDATA	25	10	35
NEGATIVO	6	23	29
TOTALE	40	33	73

## AREE DI INTERVENTO

Ai fini di una migliore comprensione della relazione annuale, si ritiene opportuno illustrare brevemente gli interventi più incisivi che hanno caratterizzato l'attività del Difensore Civico nel 2007, avendo cura della riservatezza nei confronti di coloro che hanno chiesto un suo intervento.

### 1. INQUINAMENTO ACUSTICO E DEGRADO AMBIENTALE

L'inquinamento acustico è un problema molto sentito da parte dei cittadini di Bresso, infatti numerose istanze sono state portate all'attenzione del Difensore Civico in merito al disturbo provocato da attività commerciali, servizi di trasporto terrestre ed aereo e da gruppi di ragazzi.

**1.1** Per quanto riguarda *l'inquinamento acustico lamentato dai condomini confinanti con un grande supermercato* operante in Bresso per la rumorosità delle operazioni di carico e scarico merci, (già segnalato nelle precedenti relazioni annuali) *si è pervenuti alla presentazione di una DIA che prevede la costruzione di un tunnel fonoassorbente, dotato di pannelli solari*, sul confine con l'edificio condominiale. La DIA, già definita dal punto di vista tecnico, è tutt'ora bloccata perché non è ancora stata stipulata la convenzione tra il proprietario dell'edificio ed il condominio interessato. Il Difensore Civico si è adoperato con molta insistenza per favorire la predisposizione della convenzione riuscendo ad ottenere che questa venga sottoscritta in forma di scrittura privata da registrare al competente Ufficio del Registro (operazione che dovrebbe completarsi in questi giorni).

**1.2** *I residenti di Viale Gramsci hanno segnalato* che dal mese di aprile è aumentato notevolmente *il disagio provocato dalle continue manovre di elicotteri*, a terra ed in volo, durante l'intero arco della giornata (dalle 7,30 alle 23,45) ed in tutti i giorni della settimana da parte di velivoli sia del servizio di elisoccorso del 118 collegato con l'Ospedale di Niguarda, sia della scuola di volo. Lamentano inoltre che l'eliporto sia stato allocato, all'interno dell'area aeroportuale, nella zona più vicina alle abitazioni. Il Difensore Civico si è attivato chiedendo all'Amministrazione comunale di richiamare l'attenzione degli enti preposti affinché:

- a) si preveda lo spostamento dell'eliporto in una zona più lontana dai condomini;
- b) vengano stabiliti orari entro cui effettuare i voli (escludendo ovviamente gli interventi dell'elisoccorso) qualora lo spostamento non fosse possibile o richiedesse tempi lunghi per la realizzazione;
- c) si solleciti l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile a nominare la commissione prevista ai sensi dell'art. 5 del D.M. 31.10.1997.

Il Difensore Civico ha potuto constatare che l'Amministrazione comunale ha in corso contatti continui con gli enti di competenza per giungere sia alla nomina della Commissione che alla definizione di regole atte a mitigare il disturbo lamentato (si registra che già attualmente i voli privati vengono effettuati in orari prestabili).

**1.3** *Vengono segnalati*, in alcune zone della città e negli spazi di verde pubblico, *gruppi di persone che*, nel tardo pomeriggio e fino a notte inoltrata, *disturbano la quiete pubblica* e a volte commettono atti di vandalismo. Il Difensore Civico ha sollecitato un maggiore controllo da parte della Polizia Locale e delle Forze dell'Ordine ed ha potuto constatare che in alcuni casi il loro intervento è stato efficace riducendo notevolmente il disagio lamentato.

**1.4** Nell'ambito dell'*inquinamento da odori sgradevoli* si segnala l'impegno che ha portato alla risoluzione dell'annoso problema riguardante l'attività artigianale di friggitoria sita in Via Del Molino, trasformatasi di fatto in attività commerciale e pizzeria.

**1.5** Si è rinnovata *la richiesta di controllo* sui disagi provocati dagli autobus in sosta con i motori accesi in Via Don Minzoni e *di verifica sulla possibilità di spostamento* della fermata dell'autobus 83 in Via Lurani.

**1.6** Alcuni cittadini hanno segnalato il *fastidio dovuto alla rumorosità delle operazioni di apertura e chiusura delle saracinesche dei negozi*, chiedendo se il Piano di Zonizzazione Acustica preveda orari per tali operazioni. Dall'esame del Piano si è potuto constatare che non è contemplata tale regolamentazione; questa invece potrebbe trovare collocazione nei regolamenti condominiali.

## **2. SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS METANO**

**2.1** Il Difensore Civico si è attivato *per risolvere problematiche molto sentite per disservizi creati dalla Società ARCALGAS* che gestisce il servizio di distribuzione del gas metano sul territorio del Comune di Bresso. In particolare è *intervenuto per sollecitare alla società l'attivazione di nuovi contatori o il riposizionamento degli stessi verificando notevoli ed incomprensibili ritardi* che hanno causato considerevoli difficoltà agli utenti, in particolare nel periodo invernale (quattro di questi casi sono stati risolti positivamente favorendo una faticosa comunicazione tra l'utente ed il gestore del servizio; in un altro caso si sono riscontrate maggiori difficoltà dovute ai problemi di una canna fumaria). Si è evidenziato che quanto sopra accennato è ascrivibile alla *impossibilità per gli utenti di contattare telefonicamente la Società Arcalgas Progetti*, che ha sede a Misinto, e non è quindi facilmente raggiungibile.

**2.2** Si è sollecitato il rispetto dell'impegno, preso nel 2002 dalla Società Arcalgas, di eseguire una serie di lavori a proprio carico in un grosso condominio per il trasferimento dei contatori all'esterno delle abitazioni ed al piano terreno. Il condominio ha lamentato che, quando nel 2006 ha approvato l'esecuzione dei lavori, ha ricevuto una risposta negativa da parte di Arcalgas in quanto era in fase di espletamento la gara di appalto del servizio. Il Difensore Civico ha contattato i dirigenti di Arcalgas ed ha richiesto ed ottenuto il rispetto dell'impegno preso in precedenza.

**2.3** La distribuzione di bollette di pagamento con importi molto elevati ed ingiustificati o addirittura la mancata emissione per lunghi periodi delle stesse hanno costretto gli utenti bressesi a rivolgersi alla sede di Cormano, per una opportuna rettifica delle

stesse, con gravi disagi perché l'ufficio risulta aperto solo due giorni a settimana con un unico sportello attivo.

### **3. SICUREZZA SOCIALE E PROBLEMATICHE RELATIVE ALLA CASA**

**3.1** Come già segnalato nella relazione dell'anno 2006, 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 molto significativo del Maresciallo dei Carabinieri ha potuto constatare che la sua pratica sta seguendo un iter positivo ed è prevedibile un conseguente esito favorevole.

**3.2** L'Ufficio della Difesa Civica *ha ricevuto numerose segnalazioni negative circa il funzionamento della Residenza Sanitaria per disabili* operante in Via Martiri Fosse Ardeatine. In particolare sono state lamentate la mancanza di attività sociale ed educativa, l'insufficiente offerta riabilitativa o di fisioterapia, la scarsa assistenza infermieristica e medica, la limitata ed insufficiente attenzione all'igiene personale degli ospiti, l'inadeguata presenza attiva e costante di operatori, la carenza dei servizi di carattere alberghiero ed il discutibile servizio di ristorazione. // *Difensore Civico ha voluto esaminare il capitolato d'appalto ed il progetto-offerta per la gestione del centro stesso constatando che i rilievi formulati da più parti e da interlocutori diversi contrastano nettamente con il progetto e la filosofia del "servizio" predisposto dalla Cooperativa a cui è stata affidata la gestione. Pertanto questo Ufficio ha chiesto una accurata indagine e, contestualmente, di intraprendere immediate iniziative nei confronti del concessionario perché i numerosi problemi segnalati vengano rapidamente e*

*positivamente risolti.* Si è successivamente riscontrato che alcune questioni evidenziate si sono avviate a soluzione, ma altre rimangono ancora in sospeso e necessitano di un continuo ed attento monitoraggio date le particolari condizioni degli ospiti cui è destinato tale importante e delicato servizio.

**3.3** Il Difensore Civico ha collaborato con i Servizi Sociali per *portare ad un risultato positivo due situazioni di sfratto esecutivo.* In un uno dei due casi *si è raggiunto un accordo* sottoscritto tra la famiglia interessata ed il proprietario dell'appartamento che prevede scadenze per il pagamento degli arretrati *ottenendo così il ritiro dello sfratto esecutivo.* Il Difensore Civico *si è offerto come garante del rispetto di tale accordo* ed ha potuto constatare che, ad oggi, le scadenze sono state sempre rispettate.

Nell'altro caso si è collaborato perché la *persona interessata, sola e con seri problemi depressivi* aggravati dall'uso di alcool, *si sottoponesse alle cure necessarie.* L'interessato è attualmente ospite di una comunità apposita ed *il Difensore Civico ha facilitato un accordo tra i parenti ed i proprietari* per stabilire le modalità di pagamento dell'affitto arretrato, *evitando di fatto lo sfratto esecutivo.*

**3.4** *Un cittadino aveva partecipato al bando* approvato dalla G. C. nell'anno 1999 *per l'assegnazione di un alloggio* negli appartamenti riservati al Comune nell'edificio della Cooperativa Bressese in Via Ariosto, *risultando assegnatario in base all'autocertificazione presentata.* A seguito dell'esame dei requisiti il suo reddito era risultato superiore a quanto previsto dai parametri richiesti e quindi non si era proceduto all'assegnazione dell'alloggio. Recentemente l'interessato, avendo verificato di essere ancora compreso nella graduatoria tutt'ora aperta, ha richiesto l'assegnazione di un alloggio risultato libero dichiarando di non avere mai ricevuto comunicazione scritta relativamente alla sua

esclusione. Su proposta dello stesso *il Difensore Civico ha attivato una verifica accurata di tutta la pratica dalla quale è risultata l'effettiva mancanza di una comunicazione scritta* relativa alla sua esclusione per superamento del reddito e la conseguente cancellazione dalla graduatoria. Il Difensore Civico ha *convocato un incontro tra il Dirigente e l'interessato in cui si è esaminata l'intera pratica* pervenendo all'impegno, da parte del Dirigente, di controllare nuovamente ed accuratamente la documentazione reddituale presentata a suo tempo. *Da questa verifica si è riscontrata l'effettiva assenza del requisito riguardante il reddito.* Pertanto, anche su parere del legale del Comune, *il Dirigente ha provveduto a sanare, ora per allora, la mancata comunicazione notificando all'interessato la conseguente decadenza dalla graduatoria.* Il Difensore Civico ha sollecitato l'ufficio competente perché fornisse rapidamente al richiedente tutta la documentazione necessaria per proporre un eventuale ricorso.

#### **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*. In alcuni casi, verificata la validità delle motivazioni addotte dai cittadini, le contravvenzioni sono state revocate per autotutela della Pubblica Amministrazione. In altri casi non sono stati ravvisati fondamenti per l'annullamento dell'atto ed il Difensore Civico si è adoperato per spiegare al cittadino, in modo esaustivo, le motivazioni del diniego.

**4.2** *Si è promosso il rimborso* da parte della Società esecutrice dei lavori stradali di una contravvenzione per divieto di sosta con rimozione forzata della vettura di un cittadino avendo appurato che

la segnaletica apposta era stata posizionata con ritardo da parte della Società stessa.

**4.3** In un altro caso, *il Comune aveva ordinato ad un cittadino di eseguire lavori di potatura di un albero le cui fronde ricadevano sul marciapiede*. L'interessato ha eseguito quanto prescritto dall'agronomo comunale dandone comunicazione scritta al Comune entro i termini stabiliti. *Tale segnalazione, di cui egli conserva copia munita di timbro di ricevuta da parte dell'ufficio Protocollo, risulta smarrita e quindi mai recapitata all'ufficio di competenza*. L'ufficio ha pertanto emesso una cartella di pagamento di € 408,61 per infrazione al codice della strada. *Il Difensore Civico, riscontrato che il cittadino aveva effettivamente ottemperato ai suoi obblighi, ha consigliato allo stesso di rivolgersi al Giudice di Pace chiedendo l'annullamento del provvedimento*. L'udienza è stata fissata per il 3/4/2008 ed il Comando della Polizia Locale ha assicurato che vi parteciperà confermando la veridicità di quanto esposto dall'interessato.

**4.4** Un caso ancora da risolvere è quello di un residente che ha richiesto *l'assegnazione di un posteggio per invalidi* riservato esclusivamente a lui in quanto affetto dal sclerosi a placche. Tale assegnazione è prevista dal Codice della Strada solo nel caso che l'assegnatario sia anche il conducente dell'autovettura, cosa impossibile dato la particolare gravità della malattia. *Il Difensore Civico ha sollecitato l'Amministrazione comunale ad esaminare la possibilità di andare incontro alla richiesta del cittadino senza però contravvenire a quanto prescrive il Regolamento Statale*.

**4.5** Da parte di diversi condomini sono state segnalate a questo Ufficio numerose *contravvenzioni dell'importo di € 400,00, comminate per errori nella suddivisione dei rifiuti*.



Dall'approfondimento della materia si è accertato che questo viola le norme in vigore che stabiliscono il quantum delle sanzioni amministrative. *Questo ufficio ha quindi richiesto di modificare tali sanzioni* (provvedendo anche al rimborso di quelle già pagate) ed ha proposto per spirito di dissuasione, che per questo tipo di contravvenzioni venga previsto un aumento graduale dell'importo nel caso che le stesse venissero ripetute nel tempo.

## **5. EDILIZIA PRIVATA E URBANISTICA**

**5.1** E' ancora in fase di analisi la pratica riguardante *l'intervento richiesto al Difensore Civico da parte di un condominio originato da una cooperativa di Edilizia Economica e Popolare* per:

- a) la definizione di confini certi del terreno loro assegnato in diritto di superficie ed in corso di trasformazione in diritto di proprietà;
- b) la regolamentazione della concessione di n. 16 posti macchina assegnati al condominio in cambio del terreno utilizzato per la pista ciclo-pedonale in Via Madonnina;
- c) la promozione di un incontro chiarificatore con i tecnici del CIMEP che hanno predisposto gli atti per la trasformazione delle aree.

Il Dirigente del Settore ha redatto una bozza di convenzione il cui contenuto non ha riscosso l'approvazione dell'assemblea condominiale che ha formulato una controproposta poi respinta dal Sindaco.

*I condomini hanno nuovamente richiesto l'assistenza del Difensore Civico per giungere alla soluzione del contenzioso.*

Su sua sollecitazione *il Dirigente ha promosso un'accurata indagine di tutta la pratica*, dalla concessione del terreno all'approvazione del progetto ed a tutti gli atti successivi, per studiare la possibilità di

pervenire ad una definizione che concili e soddisfi le esigenze delle parti.

**5.2** E' stata richiesta la mediazione per risolvere un contenzioso creatosi tra l'Ufficio Edilizia Privata ed una cittadina che si era vista *negare il contributo assegnatole dalla Regione per l'abbattimento delle barriere architettoniche* a seguito dei lavori eseguiti nel bagno del suo appartamento. Infatti, dal sopralluogo effettuato dai tecnici comunali è stato accertato che non erano stati rispettati completamente i criteri previsti dalle normative vigenti.

La signora, il cui marito è invalido, ha inoltrato domanda di contributo regionale utilizzando i moduli forniti dagli uffici comunali competenti , i quali però non forniscono precise indicazioni circa le modalità di svolgimento delle opere in questione. *Il Difensore Civico ha potuto verificare che il Dirigente ha operato secondo quanto previsto dalle norme.*

*Ha inoltre constatato l'assoluta buona fede dell'interessata* che ha affidato l'incarico dei lavori di rifacimento del bagno a più artigiani. A seguito del ricorso presentato dalla stessa, una notevole parte del contributo regionale è stato nuovamente reso disponibile.

*Il Difensore Civico si è attivato per mettere in contatto gli uffici regionali e comunali preposti favorendo la soluzione positiva del problema.*

*Il Difensore Civico ha inoltre raccomandato all'ufficio comunale competente di fornire al cittadino, unitamente alla documentazione necessaria per la richiesta di contributo, anche lo stralcio esplicativo della legge con le opportune prescrizioni, al fine di non incorrere nuovamente in casi analoghi.*

## 6. LAVORI PUBBLICI

Le problematiche segnalate in relazione al Settore dei Lavori Pubblici hanno purtroppo *un decorso estremamente lungo*, come viene illustrato di seguito:

**6.1** *La messa in sicurezza di Via Savino, con la realizzazione di un piccolo marciapiede con dissuasori per salvaguardare l'incolumità degli abitanti della zona e dei passanti, ha richiesto numerosi mesi per la definitiva conclusione dei lavori (da marzo a novembre 2007) e sono stati necessari numerosi solleciti da parte del Difensore Civico.*

**6.2** *L'abbassamento di un marciapiede e l'apposizione della relativa segnaletica per rendere possibile, ad un disabile su sedia a rotelle, l'utilizzo della propria vettura posteggiata nello spazio a lui riservato hanno richiesto ben 6 mesi.*

**6.3** *La sistemazione di Via Tagliabue e di Via Grassi (più volte sollecitata) è stata finalmente effettuata, anche se non si è ancora risolta la problematica relativa all'allargamento della Via Tagliabue utilizzando uno spazio messo a disposizione dal Condominio interessato.*

## 7. UFFICIO PERSONALE

**7.1** Il Difensore Civico *ha esaminato l'intero svolgimento dei lavori della Commissione Giudicatrice del Concorso Pubblico per Educatrici del Nido* su richiesta di una concorrente che ha superato la prima prova d'esame, ma non la seconda e quindi non è stata ammessa all'orale. In particolare ha verificato

che i criteri per la valutazione della seconda prova d'esame sono stati decisi prima di iniziare la correzione degli elaborati e che la Commissione, tenendo conto di questi, ha valutato nella sua piena discrezionalità.

*Il Difensore Civico ha quindi ritenuto che, per quanto verificato, la Commissione ha operato correttamente.*

## **8. UFFICIO LEGALE**

*I cittadini lamentano che le pratiche relative alla richiesta di risarcimento danni per sinistri occorsi sul territorio comunale rimangono spesso senza risposta da parte dell'Assicurazione.*

*Il Difensore Civico ha più volte invitato gli uffici competenti perché nel più breve tempo possibile ai cittadini venga fornito un riscontro sia esso positivo che negativo. Si è ottenuta una nuova modalità di segnalazione dei sinistri (tra l'interessato, l'Ufficio Legale del Comune e l'Assicurazione) che dovrebbe semplificare e snellire le operazioni. Si è inoltre predisposta una dettagliata comunicazione al ricorrente per fornirgli i dati relativi al suo sinistro nonché il nominativo del liquidatore che ha in carico la pratica.*

Con soddisfazione si segnala l'esito positivo di una richiesta di risarcimento relativa ad un sinistro risalente all'anno 2005 in seguito ai continui solleciti da parte di questo Ufficio.

## **9. ALTRI ENTI**

Nel mese di settembre sono stati segnalati notevoli disservizi nella consegna della posta. Il Difensore Civico, dopo avere contattato il

Direttore dell'Ufficio Postale di Bresso ed avere accertato che da settembre la responsabilità della consegna della posta è accentrata a Sesto San Giovanni. Si è messo direttamente in contatto con il Responsabile dell'Ufficio Distribuzione e Consegna Posta a Sesto San Giovanni Il quale ha spiegato che la modifica del servizio ha provocato condizioni di criticità ed ha assicurato una soluzione del problema entro la fine di ottobre. Anche successivamente a tale data si è riproposto il disservizio ed il Difensore Civico è nuovamente intervenuto. *Allo stato attuale sembra che la situazione si stia avviando alla normalizzazione.*

\*\*\*\*\*

## **SINTESI DI ALCUNE PROBLEMATICHE RILEVATE NEL 2007**

Si sintetizzano alcune problematiche emerse nei vari Settori.

### **CASI RIFERITI ALL'UFFICIO TECNICO**

Sono stati nuovamente sollecitati Lavori Pubblici per:

- o Chiusura di buche ed avvallamenti su strade e marciapiedi, nonché sostituzione o sistemazione di chiusini o tombini;
- o Verifica di marciapiedi a mattonelle spesso sconnesse;
- o Esame della situazione di degrado della zona di Via Papa Giovanni;
- o Necessità di sostituzione di punti luce non funzionanti;
- o Sollecitare la riattivazione dell'illuminazione stradale in alcune vie della città;

Per l'Edilizia Privata si sono verificate:

- Una pratica relativa ad una DIA per la suddivisione di un appartamento: si riscontra che la stessa è stata regolarmente firmata anche dalla sorella che ha richiesto l'intervento del Difensore Civico;
- L'obbligo di formazione di un locale immondezzaio in un piccolo condominio: si constata che il regolamento prevede tale disposizione;
- Regolarità della ristrutturazione di una villetta in una traversa di Via Villa: si riscontra che la proprietà non è tenuta ad arretrarsi perché sul confine esiste già una costruzione a filo strada (questo secondo le norme tecniche in vigore). Inoltre la Polizia Locale ha dato il permesso per l'accesso carraio dalla parte posteriore della villetta, anche se la carreggiata è di piccole dimensioni.
- La possibilità di installare una sbarra per evitare il parcheggio ai non residenti (con varco pedonale sempre agibile) senza il consenso di tutti gli abitanti della via privata. Si accerta che il sedimento di tale via è di proprietà dei quattro firmatari del progetto presentato e si riscontra quindi che gli uffici comunali hanno agito in modo corretto. Il Difensore Civico si è adoperato per cercare di rendere più accettabili i rapporti tra gli abitanti della via privata.

## **CASI RIFERITI ALL'UFFICIO SERVIZI ALLA PERSONA**

Sono stati affrontati diversi casi:

- o E' proseguito l'interessamento, insieme all'Assessore Zinni ed all'Assistente Sociale per rendere possibile la fruizione di una nuova borsa lavoro, tesa a verificare l'opportunità di un inserimento lavorativo, (la precedente si è esaurita a fine luglio) da parte di un cittadino laureato, diversamente abile.

- E' stato sollecitato l'esame di richieste di contributi economici. Alcune di queste hanno avuto esito positivo; in altri casi si è verificato che il diniego era fondato perché motivato dalla necessità di stimolare il richiedente a trovare autonomamente una soluzione ai propri problemi economici.
- Si è provveduto ad indirizzare ai Servizi Sociali una famiglia in grave situazione per un componente affetto da alzheimer.
- Si sono date le opportune informazioni ad un cittadino che intendeva richiedere un amministratore di sostegno per un proprio parente.
- E' stato spiegato ad un utente che era fondato il diniego da parte dei Servizi Sociali per ottenere un voucher come contributo alle spese per una badante, in quanto la stessa non risultava regolarmente assunta.
- Si è contribuito alla chiarificazione di rapporti tra alcuni cittadini (genitori o nonni) ed il Servizio Minori.
- Si è sollecitato una visita domiciliare ad una signora sola, invalida al 100%, e si è preso atto che, a seguito dell'incontro con l'Assistente Sociale e delle proposte che le sono state fatte, la richiedente ha deciso di provvedere autonomamente alla propria assistenza.
- Si è dato notevole spazio alla disponibilità, all'ascolto e condivisione dei problemi offrendo proposte di aiuto a persone con seri problemi depressivi o psicologici.
- Si è studiata la possibilità di contribuire all'acquisto di un condizionatore per una persona anziana affetta da asma.
- Si è accertato che un bimbo iscritto all'asilo nido risultava al secondo posto nella graduatoria in lista di attesa perché non era stato attribuito il punteggio per madre lavoratrice. La signora dichiarava di svolgere lavori occasionali per tre giorni la settimana, ma senza una regolare assunzione e pertanto non aveva diritto al

punteggio. Fortunatamente, a seguito di alcune rinunce, il bimbo è stato inserito al Nido.

o Si è esaminato il caso di un cittadino extracomunitario che lamentava la mancata erogazione del contributo ministeriale per famiglia numerosa di € 1.500,00 che negli anni precedenti gli era stato assegnato. Si è riscontrato che in passato non si era tenuto in considerazione che quel tipo di contributo non è esteso agli extra comunitari.

o Si è appurato che un'anziana signora, cui era stato negato il contributo integrativo di pensione perché proprietaria di una casa molto fatiscente in Calabria, a seguito della donazione ai figli dell'immobile, aveva nuovamente diritto a ricevere il contributo economico da parte del Comune.

o Si è consigliato ad alcuni cittadini (in particolare 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 non appena il bando verrà pubblicato.

### **CASI RIFERITI ALL'UFFICIO TRIBUTI**

Su richiesta di alcuni cittadini il Difensore Civico:

o Ha verificato la correttezza della sanzione applicata ad un contribuente risultante nudo proprietario assieme al coniuge di un appartamento utilizzato dalla madre usufruttuaria dello stesso. Si è chiarito che l'ICI doveva essere pagata dalla madre come usufruttuaria, con la detrazione per prima casa, e si è provveduto a sistemare la pratica correttamente.

o Ha controllato la regolarità della richiesta di differenza di imposta per un appartamento affittato a canone concordato: dopo



un attento esame è risultato che, nella dichiarazione ICI, l'interessato aveva citato per errore un articolo sbagliato; il responsabile ha quindi provveduto ad annullare le ingiunzioni di pagamento che gli erano state elevate.

o Ha accertato l'effettivo mancato pagamento della seconda rata della TARSU da parte di una cittadina per l'anno 2004 ed ha richiesto all'ufficio competente la dilazione in due rate di quanto dovuto.

o Ha esaminato le motivazioni di un cittadino che ha avuto il fermo amministrativo del veicolo per mancato pagamento della TARSU relativo all'anno 2002. Si è accertato che aveva trasmesso la necessaria documentazione dimostrante la sua buona fede (comunicazione del trasferimento di residenza all'Ufficio Anagrafe supponendo che la stessa valesse per tutti gli uffici comunali). Si è provveduto, insieme al Responsabile dell'ufficio Tributi, a chiarire al cittadino che la TARSU doveva essere pagata per l'anno 2002 e, in considerazione della sua buona fede, l'Ufficio Tributi non ha conteggiato le penali previste.

### **CASI RIFERITI ALL'UFFICIO COMMERCIO**

Si è approfondito il problema relativo ad un cittadino extracomunitario che aveva acquistato una licenza di alimentari al mercato del cimitero non sapendo che il posteggio assegnatogli era esclusivamente adibito alla vendita di prodotti ittici. L'interessato intendeva vendere frutta e verdura ed ha lamentato che solo nel Comune di Bresso esistono tali limitazioni. Il Difensore Civico ha riscontrato che l'ufficio ha operato secondo quanto previsto dalla legge che attribuisce al Comune la possibilità di applicare apposite specifiche nell'ambito dei prodotti alimentari.

## **CASI RIFERITI ALL'UFFICIO ANAGRAFE**

- o Una signora, residente a Bresso dal 1991, nel rinnovare la carta d'identità, ha rilevato che la propria residenza risultava essere in Piazza Martiri della Libertà e non in Via Corridoni, come invece riportato sui documenti fino ad allora. Il Difensore Civico ha riscontrato che l'Ufficio Anagrafe, a seguito di una revisione della toponomastica, ha accertato che il condominio interessato ha l'ingresso principale in Piazza Martiri della Libertà mentre in Via Corridoni ha solo il passo carraio. Pertanto ha provveduto d'ufficio alla rettifica dell'indirizzo.
- o Su richiesta di un cittadino questo Ufficio ha svolto un'indagine a Milano e nei comuni limitrofi, per appurare il costo di un certificato cumulativo ad uso matrimonio e di un certificato di residenza, riscontrando che il costo di tali certificati è identico nei Comuni interpellati.
- o Si esamina la pratica di un cittadino straniero il quale lamenta che l'ufficio non ha accolto la sua richiesta di cambio di residenza nell'ambito comunale. Dopo un attento esame e l'audizione del Vigile accertatore il quale ha riscontrato che il richiedente ha sub affittato ad una famiglia l'appartamento in cui ha dichiarato di risiedere, il Difensore Civico ha accertato che l'Ufficio Anagrafe ha operato secondo le norme vigenti. Si riferisce all'interessato dandogli indicazioni nel caso intendesse instaurare un ricorso avanti le opportune sedi.

\*\*\*\*\*

### **CASI RIFERITI AD ALTRI ENTI**

Il Difensore Civico ha intrattenuto contatti con altri Enti per:

- **Ordinanze di pagamento emesse dall'ATM** a persone sprovviste di documento di viaggio. il Difensore Civico ha ottenuto: in alcuni casi, la dilazione di pagamento, in altri ha consigliato agli interessati di richiedere un esame della pratica, ed in altri ancora ha confermato che non erano prescritte le contravvenzioni elevate nel 2005.
- **Ingiunzione di pagamento dalla Prefettura di Verona** per cinque assegni a vuoto emessi da un cittadino in difficoltà economiche: il Difensore Civico ha ottenuto dall'Ufficio competente la massima rateizzazione del debito, tenuto conto della situazione di disoccupazione dell'interessato.
- **Condizione critica di una giovane cittadina in cura presso l'Ospedale di Niguarda** per una situazione di sovrappeso. A seguito di un trattamento dietologico, non supportato da un aiuto psicologico, la paziente si è ritrovata anoressica. La madre ha già segnalato il caso all'URP dell'Ospedale. Il Difensore Civico, ha suggerito di rivolgersi al Tribunale del Malato perché indirizzi e sostenga la madre nei rapporti con l'Ospedale.
- **Consigli per una rissa avvenuta in oratorio** tra parenti adulti, a seguito di un litigio tra due bambini.
- **Pagamento del ticket per prestazioni sanitarie:** si verifica con gli uffici della Regione che si deve considerare il reddito del nucleo familiare fiscale e non quello anagrafico.
- **Cambio del medico di famiglia.** In alcuni casi i cittadini hanno lamentato la mancanza, presso il Distretto Sanitario, di un elenco dei medici disponibili: il Difensore Civico ha ottenuto che questo elenco venga messo a disposizione per la consultazione.
- **Mantenimento del medico pediatra di Bresso per la figlia di un cittadino trasferitosi nel Comune di Milano.** Si constata che il Distretto Sanitario ha trasmesso tale richiesta ad un ufficio di Milano non competente e che di questa non si trova copia. Il Difensore Civico contatta i Responsabili dell'ASL di Cinisello

Balsamo e convince la famiglia interessata a ripresentare la pratica ottenendo che alla stessa venga assegnata una procedura di urgenza. Si è assodato un rapido risultato positivo.

➤ **Proroga per un ulteriore anno dell'assistenza sanitaria ad una signora residente in un'altra Regione.** Il Difensore Civico contatta la responsabile dell'ASL ed ottiene la concessione in considerazione della effettiva necessità della presenza a Bresso dell'interessata per accudire il nipote in tenera età.

➤ **Segnalazione all'ufficio dell'ASL di competenza** della mancata apertura di una farmacia privata di turno a Cormano una domenica pomeriggio: viene accertato che il disservizio può essere considerato occasionale e dovuto al cambio di gestione della farmacia stessa. Gli uffici competenti assicurano un controllo accurato.

➤ **Diniago da parte dell'INPS degli assegni familiari per una figlia minore** ad una signora separata di fatto, ma non legalmente, dal marito introvabile dal 1996: il Difensore Civico ha interpellato il Responsabile dell'INPS e ha risolto la situazione invitando la signora a presentare una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà nella quale specifica la propria condizione familiare.

➤ **Lista d'attesa della scuola materna statale.** Alcuni cittadini hanno fatto presente che qualche criterio per la formazione della graduatoria, a loro giudizio, ha creato perplessità (bambino non residente con nonni residenti ottiene il punteggio da residente; non è tenuto in considerazione il numero dei bambini piccoli presenti nel nucleo familiare). Il Difensore Civico ha verificato che i criteri approvati dagli organi scolastici preposti sono stati correttamente applicati. In considerazione però dei rilievi sollevati dagli utenti auspica che la Direzione Didattica valuti l'opportunità di rivedere gli stessi. I problemi della lista d'attesa si sono comunque risolti, vista l'esiguità della stessa e a seguito di rinunce.

➤ **Assistenza offerta ad alcuni cittadini per contravvenzioni al codice della strada elevate da altri Comuni.**

Il Difensore Civico chiarisce che:

- se la contravvenzione viene pagata anche soltanto un giorno dopo il termine di scadenza, l'importo viene raddoppiato per legge;

- il pagamento di una contravvenzione per il superamento dei limiti di velocità o per l'attraversamento di un incrocio con semaforo rosso non esonera dalla comunicazione, obbligatoria, del nominativo del conducente del veicolo e pertanto, in assenza di ciò, si applica l'aumento previsto dalle norme vigenti.

➤ **Aiuto offerto ad un cittadino per un notevole numero di contravvenzioni relative agli anni 2002 e seguenti.** Il Difensore Civico lo invita a presentare ricorso al Giudice di Pace e gli fornisce un supporto per la redazione dello stesso.

### **CASI NON DI COMPETENZA DEL DIFENSORE CIVICO**

- ❖ **Problemi di conflittualità con i vicini per continui rumori:** con molta delicatezza ed impegno, si cerca di placare gli animi e di favorire un dialogo tra le parti in causa invitando alla reciproca tolleranza e all'uso delle regole di buona e civile convivenza.
- ❖ **Problemi di coppia:** si suggerisce di rivolgersi alle strutture apposite (consultori...)
- ❖ **Contrasti fra nonni e genitori:** si convocano separatamente le due parti e si ottiene che i genitori accompagnino il nipotino dai nonni almeno una volta alla settimana e si invitano i nonni

a non essere troppo assillanti. Si verifica che l'intervento ha avuto esito positivo.

❖ **Problemi di relazioni condominiali:**

- in un giardino si ottiene lo spostamento di un rubinetto dell'acqua che, posizionato sotto la finestra della camera di un condomino, causava disturbo.
- In una villetta bifamiliare si danno suggerimenti per risolvere il problema dell'antenna TV.
- In un condominio si è contattato l'amministratore per risolvere il contenzioso causato dal posizionamento, sopra la bacheca degli avvisi, della targa attestante la vincita del secondo premio del concorso comunale per i Presepi.
- Vicino al muro di confine fra una palazzina ed una villetta, i proprietari di quest'ultima hanno ammassato masserizie provocando la proliferazione di scarafaggi anche nell'edificio confinante. Il Difensore Civico ha ottenuto lo sgombero delle suppellettili.
- In un condominio in cui l'Amministratore non convoca l'Assemblea da molto tempo i condomini chiedono di sapere chi può intervenire per obbligare alla convocazione: si suggerisce di rivolgersi al Giudice di Pace.
- Nel 2005 una signora è caduta rovinosamente sulle scale della portineria del suo palazzo ed ha subito serie lesioni con ricovero in Ospedale. In seguito alla sua richiesta di risarcimento l'Amministratore le ha comunicato che non sussistevano responsabilità da parte del condominio. Il Difensore Civico, dopo aver sentito l'Amministratore del condominio e l'ufficio Legale del comune ha invitato la signora a valutare con attenzione l'opportunità di una eventuale causa legale.

- In una palazzina con tre condomini vi sono problemi causati dalle biciclette lasciate nell'androne: si invita al rispetto reciproco ed alla tolleranza.

o o o o o o o o o o o

Il Difensore Civico ha tra le sue prerogative il compito di interpretare **gli interessi diffusi** della cittadinanza e la possibilità di fornire suggerimenti e proposte. Anche quest'anno si è richiesta attenzione per alcuni problemi molto sentiti, alcuni dei quali già evidenziati nelle precedenti relazioni.

1. *Si è 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;*
2. *Si è reclamata l'immediata soluzione della sospensione del servizio di assistenza sociale per anziani a causa della mancanza di personale dal 1° al 18 giugno. Si invita a rendere possibile la trattazione dei casi più urgenti e a fare in modo che per il futuro non si ripeta tale disservizio. (Fortunatamente il disagio è stato molto limitato perché si è trovata una soluzione al problema).*
3. *Si è sollecitato l'impegno dell'Amministrazione comunale per ridurre i disagi dovuti alla scarsità di mezzi pubblici di collegamento con Milano;*
4. *Si è invitato l'Ufficio preposto a studiare la predisposizione di un bollettino ICI precompilato per facilitare il*

versamento dell'imposta dovuta (ovviamente solo nel caso in cui non siano intervenute variazioni durante l'anno).

5. *Si è rammentato all'Amministrazione comunale di esigere dall'Arcalgas Progetti, come previsto dal contratto stipulato a seguito della recente aggiudicazione della gara di appalto per la concessione del servizio di distribuzione del gas metano sul territorio comunale, il mantenimento dell'impegno di organizzare in Bresso un apposito ufficio, aperto al pubblico, che preveda sia la gestione degli impianti, sia la fornitura di gas metano che, come da suddivisione contemplata dalle ultime norme vigenti in materia, risulta essere a cura rispettivamente di Arcalgas Progetti s.p.a. e di Arcalgas Energia s.p.a., ora Italcogem Energie s.p.a.*
  
6. *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.*
  
7. *Si è invitata l'Amministrazione comunale all'aggiornamento tempestivo e continuo dei tabelloni luminosi in modo che le notizie di interesse comunale siano sempre attuali.*

oooooooooooo

Fra i suggerimenti dati nelle precedenti relazioni e che sono stati recepiti ed attuati si segnala:

- ❖ La dotazione dell'ascensore nel palazzo comunale (finalmente!) che risolve i problemi di accesso agli uffici per le persone in difficoltà. E' ora indispensabile



organizzare nel nuovo atrio un servizio di vigilanza e di informazioni ai cittadini;

- ❖ L'approvazione del progetto di attivazione della Protezione Civile in Bresso.

^^^ ^^ ^^ ^^ ^^ ^^ ^^ ^^ ^^ ^^ ^^

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 come già evidenziato nella presente relazione.

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

Il Difensore Civico è stato invitato ed ha partecipato a:

- Riunioni della 3<sup>a</sup> Commissione consiliare Gestione del Territorio (Assetto, Utilizzo, Tutela del Territorio e dell'Ambiente, Trasporti, Lavori Pubblici);
- Forum della Città. In questi nove appuntamenti il Difensore Civico si è fatto portavoce diretto delle problematiche segnalate al suo ufficio.
- Redazione del Regolamento della Consulta dei Migranti (organo istituito al fine di favorire l'integrazione dei cittadini immigrati da Paesi non appartenenti all'Unione Europea) che ha portato alla costituzione della stessa della quale è componente di diritto.

Ha inoltre partecipato ai convegni organizzati dai Difensori Civici della Provincia e del Comune di Milano su temi relativi alla difesa civica.

## **Conclusioni**

La Difesa Civica ha anche quest'anno dimostrato la sua validità ed ha ottenuto l'apprezzamento del lavoro svolto da parte dei cittadini.

Si evidenzia come dato significativo il ricorrere di questi ultimi alla *consulenza preventiva* su iniziative da intraprendere o comportamenti da tenere nei confronti della burocrazia comunale.

Infatti di frequente il cittadino lamenta non tanto un comportamento illegittimo della Pubblica Amministrazione, quanto un atteggiamento poco trasparente o dilatorio.

In questo caso il Difensore Civico supplisce alla limitazione non tanto dei diritti del cittadino quanto alla sua aspettativa di poter contare su una Pubblica Amministrazione veramente *efficiente, pronta e sensibile*.

E' innegabile che una corretta politica dei servizi, rispondente alle esigenze dei cittadini, conduce al miglioramento della qualità della vita dell'intera comunità.

Proprio per il raggiungimento di questi obiettivi, il Difensore Civico si è adoperato con impegno costante ottenendo significativi e validi riscontri che permettono di considerare sicuramente positiva l'attività del 2007.

Bresso, 3 Marzo 2008

**IL DIFENSORE CIVICO  
(Teresa Cazzaniga)**

## INDICE

Premessa.....	pag. 1
<b>TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI</b> .....	pag. 3
Tabella dei casi in cui è stato richiesto l'intervento del Difensore Civico.....	pag. 3
<b>CATALOGAZIONE DEGLI INTERVENTI DI COMPETENZA</b> .....	pag. 3
<b>TIPO DI RISCONTRO</b> .....	pag. 4
Tabella dei casi suddivisi per tipo di riscontro.....	pag. 5
<b>TEMPI DI RISOLUZIONE DEGLI INTERVENTI</b> .....	pag. 6
<b>ESITO DELLE PRATICHE DI COMPETENZA</b> .....	pag. 6
Tabella pratiche trattate suddivise per tipo di riscontro.....	pag. 7
Tabella pratiche concluse nel 2007.....	pag. 7
Tabella esito delle pratiche concluse per tipo di riscontro.....	pag. 8
<b>AREE DI INTERVENTO</b> .....	pag. 8
1.    Inquinamento acustico e degrado ambientale.....	pag. 8
2.    Servizio di distribuzione del gas metano.....	pag. 11
3.    Sicurezza sociale e problematiche relative alla casa.....	pag. 12
4.    Polizia Locale.....	pag. 14
5.    Edilizia privata e urbanistica.....	pag. 16
6.    Lavori Pubblici.....	pag. 18
7.    Ufficio Personale.....	pag. 18
8.    Ufficio Legale.....	pag. 19
9.    Altri Enti.....	pag. 19
<b>SINTESI DI ALCUNE PROBLEMATICHE RILEVATE NEL 2007</b> .....	pag. 20
Casi riferiti all'Ufficio Tecnico.....	pag. 20
Casi riferiti all'Ufficio Servizi alla Persona.....	pag. 21
Casi riferiti all'Ufficio Tributi.....	pag. 23
Casi riferiti all'Ufficio Commercio.....	pag. 24
Casi riferiti all'Ufficio Anagrafe.....	pag. 25
<b>CASI RIFERITI AD ALTRI ENTI</b> .....	pag. 25
<b>CASI NON DI COMPETENZA DEL DIFENSORE CIVICO</b> .....	pag. 28
Conclusioni.....	pag. 33