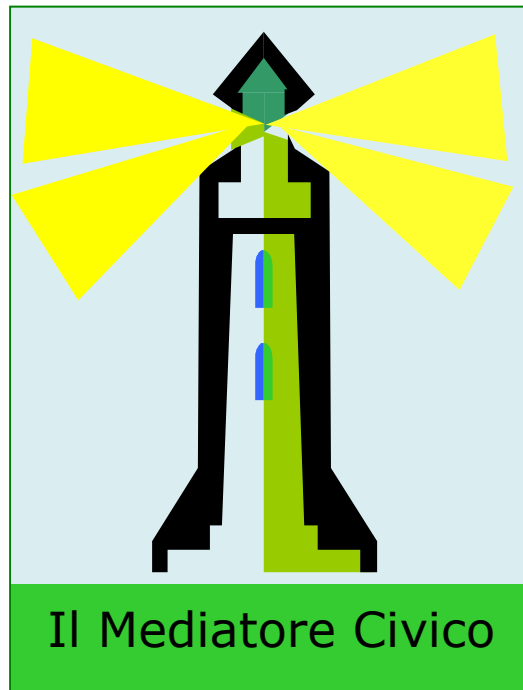




# RELAZIONE DEL MEDIATORE CIVICO



Periodo di riferimento  
2 luglio 2010  
31 dicembre 2011

**Teresa Cazzaniga**

## Premessa

Come è noto il legislatore, nella legge finanziaria 2010 ha soppresso la figura del Difensore civico comunale demandandone le funzioni al Difensore civico provinciale.

Per facilitare i cittadini ad avere un rapido ed imparziale intervento a tutela dei loro interessi, ho manifestato al Sindaco la mia disponibilità a continuare ad esercitare le medesime funzioni da me svolte per dieci anni come Difensore civico, in forma volontaria e senza alcun onere a carico del Comune.

L'Amministrazione comunale, convinta che il ruolo del Difensore civico sia stato un anello importante di congiunzione tra il Comune ed i cittadini, ha stabilito, al fine di garantire e valorizzare tale proficuo rapporto di istituire un'analoga figura, quella del "**Mediatore civico**".

Il Sindaco, dopo averne dato comunicazione al Consiglio comunale nella seduta del 21 giugno 2010, con successivo Decreto del 2 luglio 2010 mi ha incaricata di svolgere tale compito come soggetto di tutela di interessi individuali e collettivi, conciliatore di interessi contrapposti e preposta ad elaborare, in collaborazione con tutti gli uffici comunali, soluzioni propositive affinché l'azione amministrativa dell'ente locale sia più attenta alle necessità dei cittadini e al raggiungimento degli scopi ed obiettivi istituzionali prefissati. Mi ha assicurato il diritto di accesso a tutti gli atti e documenti amministrativi assegnandomi locali adeguati, attrezzature e servizi ed il personale necessario per garantire l'esercizio delle funzioni assegnatemi.

Con l'impegno di sempre, ho svolto la mia attività avendo un riscontro molto positivo da parte dei cittadini che hanno riposto la loro fiducia in un mio interessamento nella risoluzione delle loro problematiche. Il mio lavoro è stato facilitato dai validi rapporti consolidati negli anni con gli uffici comunali e con l'Amministrazione tutta.

## TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Nel corso del 2010/2011 sono stati trattati **complessivamente 172 casi** suddivisi come riportato nella seguente tabella:

<b>PRATICHE TRATTATE</b>	Anno 2010	<b>Anno 2011</b>	TOTALE	<b>%</b>
<b>Relative agli uffici comunali</b>	27	<b>80</b>	107	<b>62,21</b>
<b>Relative ad altri uffici pubblici o collegate con il Comune</b>	11	<b>29</b>	40	<b>23,26</b>
<b>Problematiche interpersonali</b>	1	<b>3</b>	4	<b>2,32</b>
<b>Tematiche diverse</b>	10	<b>11</b>	21	<b>12,21</b>
<b>TOTALE</b>	49	<b>123</b>	172	<b>100</b>

## ESAME DELLE PRATICHE RELATIVE AGLI UFFICI COMUNALI

Le pratiche trattate sono state 107, così suddivise per Aree di appartenenza:

<b>AREE DI APPARTENENZA</b>	Anno 2010	<b>Anno 2011</b>	TOTALE
<b>Gestione e Pianificazione del Territorio</b>	9	<b>14</b>	23
<b>Amministrativa</b>	13	<b>37</b>	50
<b>Finanziaria</b>	1	<b>8</b>	9
<b>Servizi alla Persona</b>	4	<b>16</b>	20
<b>Casi interessanti più Aree</b>	-	<b>5</b>	5
<b>TOTALE</b>	27	<b>80</b>	107

## AMBITI DI INTERVENTO

### Area Gestione e Pianificazione del Territorio

**Casi trattati complessivamente: 23**

#### ***Lavori Pubblici ed interventi al patrimonio comunale***

**Casi trattati: 18**

Si evidenzia:

- *Richiesta di messa in sicurezza dello scivolo di accesso all'Anagrafe* risolto con la posa in opera di un corrimano laterale;
- *Risoluzione pericolosità della porta scorrevole nell'ingresso principale* del Comune (finalmente risolto dopo lungo tempo);
- *Segnalazione di mancata pulizia dei tombini* in alcune zone della città, più volte sollecitata anche ad Amiacque;
- *Infiltrazioni di acqua dal terreno di proprietà comunale sovrastante i box di Via XXV Aprile*: purtroppo sono stati effettuati interventi non risolutivi;
- *Difficoltà di accesso alla ghiacciaia* per la mancanza di un corrimano (in seguito posizionato);
- *Richiesta di sostituzione della vasca da bagno con piani doccia* in alcuni appartamenti della casa comunale di Via Cavour: alcune opere sono già state eseguite, i rimanenti lavori verranno completati a breve (si spera!);
- *Infiltrazioni di acqua dal bagno dell'appartamento di proprietà comunale* sito in Via Patellani: è stato sollecitato un intervento risolutivo che è stato eseguito solo recentemente con la sostituzione della vasca;
- *Cadute a causa della cattiva manutenzione del manto stradale e/o dei marciapiedi*: i cittadini incidentati hanno inoltrato richiesta di risarcimento danni all'Assicurazione del Comune ricevendo, a distanza di tempo, l'invito a rivolgere direttamente tale istanza all'Assicurazione della Ditta appaltatrice del Global service, responsabile della manutenzione. Questo ha creato negli interessati un notevole disagio ed ha generato l'impressione che il Comune non volesse assumersi le proprie responsabilità. Ho suggerito che l'ufficio Legale trasmettesse direttamente le pratiche alla Compagnia assicuratrice del Global Service, ma mi è stato chiarito che ciò è impossibile da effettuarsi perché la richiesta deve essere fatta

dall'interessato. Ho quindi proposto che l'ufficio comunale competente informasse immediatamente il cittadino sulla procedura corretta da seguire; inoltre mi sto attivando, con gli uffici comunali, per trovare procedure più agevoli per il cittadino.

## Settore Pianificazione del Territorio

### **Urbanistica**

**Casi trattati: 5**

Si evidenzia:

- Difficoltà nella creazione di nuovi esercizi commerciali dovute alle norme del nuovo PGT vigente che prevede obbligatoriamente *un numero di parcheggi a disposizione dei clienti* in considerazione dell'ampiezza dei locali e della tipologia delle attività;
- Annoso problema relativo ad un box demolito dal Comune negli anni '80 per facilitare il congiungimento tra due vie (mai realizzato) e ricostruito dall'Amministrazione comunale su un terreno di cui non si conosce la proprietà: la questione è ancora aperta ed il proprietario è impossibilitato a vendere il box per mancanza dei riferimenti catastali.

## Area Amministrativa

**Casi trattati complessivamente: 50**

### **Polizia Locale**

**Casi trattati: 36**

Si evidenzia:

- Segnalazione *cambio cartellonistica per lavaggio strade* nel mese di Agosto: si lamenta mancato e preventivo avviso ai residenti;
- Richiesta di *pubblicizzazione puntuale per modifiche o istituzione di nuovi divieti*;

- *Segnaletica stradale incompleta* in Via Centurelli con mancati stalli per il carico e lo scarico merci;
- Richiesti 7 giorni lavorativi per ottenere il *permesso di occupazione del suolo pubblico*: si segnala (e si verifica) che altri Comuni hanno tempi più rapidi. Il Settore si è impegnato ad abbreviare l'iter;
- *Contravvenzioni in Via Don Sturzo*: viene contestata una segnaletica confusa ed ingannevole. Si chiede l'intervento del Comando della Polizia locale che verifica la veridicità del fatto ed annulla le contravvenzioni emesse;
- *Noleggio autovelox*: un'azienda segnala la negazione di accesso agli atti. Si verifica con gli uffici che il ricorrente non ne aveva diritto non avendo partecipato alla gara d'appalto;
- *Richiesta di verifica della correttezza degli atti da parte di un partecipante al concorso di Commissario Aggiunto* che lamentava non fossero stati rispettati i giorni previsti dal Regolamento per l'assunzione del Personale relativi alla comunicazione tra le date di svolgimento delle prove e le prove stesse. Si è verificato che le norme previste nel bando di concorso superano quelle del Regolamento pertanto non si è palesata nessuna irregolarità;
- *Scarsa e tardiva segnalazione per utilizzo aree di sosta in Via Gobetti e parcheggio in Via Don Pozzi* in concomitanza di fiere occasionali: si è verificato che la segnalazione è stata posta nei tempi stabiliti. Si è comunque raccomandato alla polizia locale di anticipare il più possibile la segnalazione di divieto di sosta e di renderla ben visibile (in effetti la situazione appare migliorata);
- *Individuazione nuovi posti riservati agli invalidi*: è stato evidenziato che alcune richieste non hanno avuto risposta. L'ufficio, da me interpellato e sollecitato, ha rinviato la risoluzione della questione al momento del rifacimento della nuova segnaletica. Il Comandante mi ha assicurato che i casi da me segnalati sono stati presi in considerazione e avranno risposta positiva. Mi ha inoltre fatto presente che sono stati individuati nuovi stalli aumentando del 20% la dotazione dei posti riservati agli invalidi. Ho comunque invitato il Settore a rispondere *sempre* alle richieste dei cittadini, anche se in forma interlocutoria, entro i termini previsti dalle norme vigenti.
- *Ritiro della patente anche per incidenti di scarsa rilevanza*: si è constatato che, quando viene richiesto l'intervento del 118 è obbligatorio il ritiro della patente. Si è raccomandato alla Polizia locale di velocizzare al massimo la riconsegna della patente stessa;
- Mancata indicazione dei dati relativi al guidatore in caso di infrazioni al codice della strada non contestate direttamente: è stato difficile far comprendere agli interessati che, con il pagamento della contravvenzione, non viene meno l'obbligo di comunicazione dell'identità del conducente del veicolo anche se proprietario dello stesso. L'ammenda, molto elevata, crea disappunto negli interessati ai quali è possibile solo consigliare la richiesta di rateizzazione.

## **Ecologia**

**Casi trattati: 4**

- *Rumorosità dell'impianto di condizionamento della piscina comunale:* si verifica con l'Ufficio Ecologia e con l'Ufficio Sport che sono in corso le modifiche necessarie per risolvere il problema;
- *Richiesta di pulizia del vialetto tra Via Deledda e Via Bologna e sui viali del parco tra Via Veneto e Via San Francesco:* si sollecita una continua attenzione e pulizia per evitare inconvenienti ai passanti;
- *Discarica a cielo aperto fra Via Papa Giovanni ed il capolinea del tram 4:* si richiede una segnalazione ad AMSA affinché provveda e continui a controllare il luogo;
- *Mancata pulizia periodica di alcune strade comunali:* il problema si è risolto dopo una adeguata comunicazione e sollecitazione ad AMSA.

## **Servizi Demografici**

**Casi trattati: 5**

Si evidenzia:

- *Adozione di due gemellini stranieri:* l'ufficiale di Stato civile richiede, secondo le orme vigenti, l'originale dell'atto di nascita ma i genitori adottivi sono in possesso unicamente di una documentazione rilasciata dal Consolato che gli uffici comunali non accettano. Si studia e si approfondisce la situazione e si trova una soluzione accettata dall'ufficiale di Stato civile;
- *Bimba straniera in adozione:* anche in questo caso l'Ufficiale di Stato civile richiede ai genitori adottivi l'originale dell'atto di nascita in loro possesso. Gli stessi, su consiglio della loro Associazione, non intendono rilasciarlo. Dopo accertamenti si conclude la vicenda con l'emissione di una copia conforme all'originale del documento richiesto dato in visione all'ufficio stesso;
- *Rifiuto di fotografie per la carta d'identità:* si verifica che esistono precise prescrizioni della Questura e che le foto presentate non le rispettavano;
- *Disservizio nell'iter per la fissazione dell'orario di un funerale* nel caso di decesso avvenuto nella giornata di sabato: l'impresa incaricata dello svolgimento del funerale è stata richiamata al rispetto delle regole che prevedono che la data ed il luogo delle esequie vengano stabiliti presso gli uffici comunali preposti e non telefonicamente.  
Ciò è servito anche da spunto per apportare una modifica in tal senso al vigente Regolamento comunale dei servizi cimiteriali e corrispondere alle esigenze dei cittadini.

## **Legale**

**Casi trattati: 5**

Si evidenzia:

- Un ex dipendente lamenta *una disparità di trattamento rispetto ad altri colleghi nel recupero di una somma indebitamente percepita*: si verifica che la disparità è dovuta ad una diversa sentenza emessa dai competenti organi giudiziari;
- *Incidenti per buche nelle strade*: sono state date le indicazioni ed i chiarimenti opportuni ai cittadini interessati. Mi sono resa disponibile a promuovere un incontro tra gli uffici coinvolti per trovare una modalità che semplifichi l'iter della pratica di risarcimento danni.

## **Area Finanziaria**

**Casi trattati complessivamente: 9**

## **Tributi**

**Casi trattati: 7**

Si evidenzia:

- *Discordanze tra il catasto fabbricati e terreni e quello metrico per il pagamento della TARSU*: si è verificato che, avendo la finanziaria 2007 obbligato ad utilizzare come riferimento il Catasto metrico, quando la differenza dei dati è superiore al 20%, l'Ufficio è tenuto al recupero della tassa dovuta fino ai cinque anni precedenti. Mi sono adoperata perché nel caso in cui la dichiarazione non corretta dipendesse dalla Ditta Gappa (incaricata dal Comune per le misurazioni) non venissero applicate le sanzioni amministrative;
- *Segnalazione di una presunta incongruenza nel regolamento per l'applicazione dell'ICI*: si considerano "abitazioni principali quelle concesse in uso gratuito a parenti in linea retta, collaterali ed affini fino al secondo grado", *con conseguente esclusione dei coniugi*. Si verifica che questa disposizione è in uso in numerosi altri Comuni. Il Sindaco, informato del fatto, si è impegnato ad interpellare l'Agenzia delle Entrate per verificare la possibilità di modificare il Regolamento comunale includendo anche i coniugi;



- *Lamentela sull'entità della TARSU per una cittadina: si è verificato che non è possibile ottenere la riduzione perché la stessa ha un ISEE di poco superiore al minimo previsto dalle norme;*
- *Istanza di pagamento della TARSU anche per il periodo di sei mesi in cui proprietario non abitava l'appartamento da lui acquistato a giugno 2008 e per il quale ha chiesto la residenza con decorrenza TARSU da dicembre dello stesso anno. Si verifica la correttezza della richiesta da parte dell'ufficio segnalando allo stesso la possibilità di tenere conto della buona fede del cittadino non esigendo gli interessi di mora;*

## **Azienda Farmacie**

**Casi trattati: 2**

- *Viene segnalato un disguido nella Farmacia comunale n. 5 per uno scontrino dimenticato dall'utente: si riferisce al Direttore che si è messo in contatto con la persona interessata;*
- *Si lamenta, che non è stata data ad un utente la comunicazione che un medicinale prescritto da un otorino fosse mutuabile. Viene riferito al Direttore che risolve il problema.*

## **Area Servizi alla Persona**

**Casi trattati: 20**

Si evidenzia:

- *Viene segnalato il grave stato di difficoltà di una persona che vive sola: si attivano tutti i canali di assistenza che hanno portato al ricovero dell'interessata;*
- *Si aiuta una persona invalida al 100% e con problemi di celiachia ad ottenere il contributo dell'ASL per tale patologia e si sollecita la pratica di assegno di accompagnamento, poi ottenuto;*
- *Si supporta un cittadino nella pratica per l'ottenimento del buono regionale per l'assistenza alla madre invalida;*
- *Si danno tutte le informazioni ad una persona abbandonata dal marito;*
- *Si ottiene il ripristino dell'Assistenza domiciliare anche al pomeriggio per un signore affetto da Alzheimer la cui moglie ha subito un intervento al cervello;*
- *Si fa comprendere ad un cittadino che le difficoltà nell'assegnazione di un appartamento comunale di Via Cavour sono dovute al fatto che*

lo stesso risulta proprietario di un terzo di una casa fatiscente e danneggiata dal terremoto. Il problema si è risolto con la dichiarazione di inagibilità di tale casa da parte del Comune interessato;

- *Sono stati sollecitati gli uffici comunali per l'assegnazione di un appartamento ad una signora che, a seguito della morte del marito, ha dovuto lasciare la sua abitazione per motivi economici andando ad abitare con il figlio sposato trovandosi in una situazione di difficili rapporti di convivenza;*
- *Si sono presentate diverse situazioni di sfratto per morosità e si è collaborato con gli uffici preposti per individuare possibili soluzioni. Si segnala un caso particolare che ho trattato direttamente con l'Amministratore di un condominio ottenendo l'utilizzo di un piccolo appartamento (ex portineria) per una famiglia composta da una madre e una bimba. Purtroppo la signora in questione non rispetta gli impegni presi.*

## Casi interessanti più Aree

### **Casi trattati: 5**

Si evidenzia:

- *Annoso problema esalazioni maleodoranti provenienti da un laboratorio di gastronomia. Viene sollecitato l'intervento dell'ASL e il 18 maggio 2011, a seguito della visita degli incaricati, l'attività viene sospesa per gravi carenze igienico sanitarie. L'8 giugno viene revocata la sospensione a seguito di sopralluogo positivo da parte dell'ASL. **Il problema continua a persistere;***
- *Annoso e complesso problema relativo a Via Santa Marta. Un'ordinanza del 1998 (trovata agli atti) decretava il "divieto di circolazione eccetto i frontisti". Da un attento esame della questione, si è verificato che, essendo la Via privata Santa Marta di collegamento tra Via Don Sturzo e Via Villa, è considerata "Via privata ad uso pubblico" e pertanto il transito non può essere limitato ai soli frontisti. Si chiede quindi la rimozione dei divieti (mai fatti rispettare);*
- *Gestione del collegamento tra un edificio interno e la Via Veneto: si è ritrovata la sentenza del Giudice conciliatore del 1986 e si è favorito l'accordo tra i ricorrenti e i due condomini interessati risolvendo definitivamente e positivamente una annosa questione;*
- *Problema di una colonia di gatti nei cortili della scuola di Via Bologna: un genitore lamenta che non si sia ancora risolto e teme che i termini previsti vengano protratti nel tempo. Ne parlo con il*

Sindaco il quale mi ha assicurato che non verranno concesse ulteriori proroghe.

## **Pratiche relative ad altri uffici pubblici o collegate con il Comune**

**Casi trattati: 40**

Sono stati numerosi gli interventi per risolvere i problemi con **Italcogim (ora GdF Suez)** per:

- *Bollette con importi esagerati* rispetto ai consumi reali. Problemi quasi tutti risolti ma dopo numerosi solleciti;
- *Mancata emissione di bollette* per lunghi periodi. Si verifica che tale disagio è dovuto a gravi problemi del sistema informatico;
- *Difficoltà nell'ottenere l'allacciamento* alla rete gas in un appartamento della FIMPA;

**Enel ed Enelgas:**

- *Aiuto ai cittadini* per correggere errori di fatturazione;
- *Intervento risolutivo per emissione bollette non dovute*: una cittadina continuava a ricevere le bollette del gas e luce relative ad un appartamento da lei un tempo abitato in Via Manzoni 46 sito in uno stabile di proprietà comunale e demolito dall'inizio del 2009. Si ottiene l'annullo delle fatture emesse con la dichiarazione di demolizione da parte degli uffici comunali;

## **Altri Enti**

- *Assistenza ad un cittadino raggiunto da un'ingiunzione di pagamento* del difensore d'ufficio in una causa in cui è stato citato erroneamente solo per omonimia. Si predispose una lettera al Ministro della Giustizia Alfano, poi ripetuta ai suoi successori senza alcuna risposta a tutt'oggi;
- *Intervento in un contenzioso con l'Agenzia delle Entrate* sulla dichiarazione dei redditi del 2007 perché l'interessato non aveva indicato il presunto guadagno di un figlio universitario. A seguito di un contatto telefonico con la sede di Roma sono state fornite

- tutte le indicazioni necessarie al contribuente che, un mese dopo, mi ha comunicato la soluzione positiva del problema;
- *Colloquio ottenuto fra l'ufficio TARSU del Comune di Milano ed un cittadino bressese per una pratica relativa ad un appartamento di sua proprietà sito nella metropoli milanese;*
  - *Consigli forniti ai cittadini in merito a problematiche legate a contravvenzioni in altri Comuni;*
  - *Aiuto ad un cittadino nella formulazione di un ricorso nei confronti di Esatri ed Equitalia per numerose contravvenzioni automobilistiche ed altre sanzioni non pagate;*
  - *Aiuto ad una cittadina invalida per recedere un'Assicurazione che prevedeva il pagamento di 50 € mensili e propositale dall'Ufficio Postale;*
  - *Intervento presso l'Esattoria di Roma che richiede ad una cittadina il pagamento di 10.700 € su istanza del Banco di Desio presso il quale, nel 2002, la signora aveva sottoscritto una fideiussione bancaria di 8.000,00 € in favore del figlio per l'acquisto di un'autovettura. Si parla con l'avvocato interessato che prende nota che la signora non può pagare tale somma per mancanza di possibilità economiche riservandosi di fare gli opportuni accertamenti fiscali;*
  - *Aiuto ad alcuni cittadini nelle pratiche di rescissione del contratto con operatori telefonici diversi e, in un caso, si ottiene anche il ritorno al vecchio numero telefonico.*

## Tematiche diverse

### **Casi trattati: 21**

Si evidenzia:

- *Una lettera anonima segnala che una badante durante la notte lascia sola la signora a lei affidata e rientra al mattino. Insieme all'Assistente sociale si convoca il nipote che assicura di provvedere in merito e si verifica in seguito che il problema è stato risolto;*
- *Si sollecita e si ottiene che vengano eseguiti lavori di adeguamento da tempo promessi e mai attuati in un appartamento: l'impianto elettrico viene rifatto ed i serramenti sono stati sostituiti entro sei mesi;*
- *Problemi di crepe nel soffitto di un appartamento causati dai lavori di ristrutturazione effettuati in quello sovrastante: si aiuta l'interessata a predisporre la pratica per il risarcimento danni e si invita il proprietario dell'appartamento ristrutturato a sollecitare la Compagnia assicuratrice perché liquidi il danno. Problema risolto.*

- *Si cerca di ottenere, senza esito, una proroga per lo sgombero di un magazzino in Via Toselli interessato da sfratto per morosità;*
- *Un cittadino lamenta che ha infiltrazioni dal tetto nel suo appartamento e che l'Amministratore non provvede. Si sente l'Amministratore: l'Assemblea di condominio ha appena approvato il rifacimento del tetto dell'edificio e quindi la problematica troverà una rapida soluzione;*
- *Si media tra un Amministratore ed un condomino consegnando personalmente allo stesso le chiavi del locale immondizia;*
- *Un cittadino lamenta che in seguito a lavori di ristrutturazione di un appartamento sito nel suo condominio sono stati manomessi gli sfiatatoi dell'impianto di riscaldamento causando presenza di soffioni d'aria di spurgo all'interno dell'impianto di riscaldamento del suo appartamento. L'Amministratore, da me sentito, ha proposto l'installazione di valvole di sfianto sui caloriferi dell'interessato. Lavoro eseguito ma che si è rivelato inefficace. Si invia una lettera all'Amministratore chiedendo un'ulteriore verifica della situazione per addivenire ad una definitiva soluzione del problema, lettera ad oggi rimasta inevasa;*
- *Sollecito ad un datore di lavoro di Bresso che non pagava un suo dipendente in situazione particolare perché padre di tre bimbi piccoli: dopo numerosi tentativi si ottiene il pagamento quasi totale degli arretrati stipendiali;*
- *Un condominio aveva fatto causa ad un proprietario di due mansarde perché da anni non pagava le spese arrivando ad accumulare un debito di € 30.000,00. La proprietà è stata venduta all'asta ma una banca ha avuto la priorità su tutti gli altri creditori ed al condominio è spettata una cifra veramente esigua: si verifica con il Responsabile dell'Ufficio Legale che l'Istituto Bancario aveva un privilegio ipotecario;*
- *Vengono dati suggerimenti per risolvere la questione della potatura di un albero fra due confinanti;*
- *Piccolo capannone affittato in Via Romani. Il proprietario ha verificato che l'affittuario vi fa dormire un operaio: lo si invita a rivolgersi all'agenzia che ha stipulato il contratto d'affitto;*
- *Lavori di messa in sicurezza di un balcone. La proprietaria lamenta un ritardo nell'intervento da parte dell'amministratore dello stabile: si verifica che esistono difficoltà nell'esecuzione perché è necessario il blocco della circolazione nella via. Si favorisce il contatto tra la Polizia locale e l'Amministratore ed il problema viene rapidamente risolto;*
- *Molti interventi hanno riguardato problematiche relative ai condomini cercando di mediare contrasti tra condomini ed Amministratori o nelle difficoltà di rapporto tra i condomini stessi;*
- *Una signora albanese si è ricongiunta al marito ed alla figlia in un appartamento preso in affitto dallo stesso coniuge. Per ottenere il permesso di soggiorno alla signora è stato richiesto il certificato di conformità degli impianti di cui la proprietaria dell'appartamento non*

*era in possesso.* Viene convocata quest'ultima per invitarla a provvedere a fornire tale documento, ma ci si trova davanti ad un difficile rapporto dovuto all'irregolarità nei pagamenti dell'affitto. Alla fine si ottiene l'assenso necessario per far eseguire i lavori di messa in sicurezza e, a seguito del controllo dell'ufficio comunale preposto, viene emesso il certificato necessario. La signora riesce ad avere il permesso di soggiorno.

## **Sportello Legale**

In cinque casi si è ritenuto opportuno dover indirizzare il cittadino allo Sportello legale.

In altre occasioni mi sono avvalsa della consulenza legale della Dott.ssa Ruggieri che ringrazio per la preziosa, competente e fattiva collaborazione.

## **Problematiche interpersonali**

**Casi trattati: 4**

Si evidenzia:

- *I parenti di una anziana signora hanno riscontrato che la stessa è oggetto di un raggio da parte di una vicina che chiede continuamente soldi in prestito: insieme all'Assistente sociale si forniscono gli opportuni suggerimenti che portano ad un risultato positivo;*
- *Una cittadina lamenta difficoltà di rapporto con i vicini di casa: si convocano gli interessati e si ottiene una distensione nelle relazioni di vicinato;*
- *Insieme con la Dott.ssa Ruggieri si danno le opportune informazioni ad un cittadino che ha un grave problema familiare;*
- *Contenzioso a seguito della chiusura, in alcuni orari del giorno, di una porta di accesso ad una scala in un piccolo edificio in alcuni orari del giorno: si media ottenendo un risultato soddisfacente tra le parti interessate.*

## CRITICITA'

Ho riscontrato poca attenzione da parte degli uffici preposti per questioni che spesso ed erroneamente vengono ritenute di scarsa importanza (ad esempio strade e marciapiedi dissestati, corpi illuminanti non funzionanti...) più volte segnalate.

Sottolineo con forza che l'efficienza e l'efficacia di una Amministrazione comunale viene misurata dai cittadini sia sulle grandi opere realizzate, utili e necessarie e da doversi comunque ultimare mettere a disposizione dei cittadini in tempi ragionevoli, ma ancora di più sulla cura del patrimonio comunale e sulla capacità di dare rapide soluzioni delle problematiche quotidiane.

Evidenzio ancora la necessità di una riorganizzazione degli uffici dei Servizi alla Persona garantendo operatori stabili, competenti e motivati rendendo possibile la interscambiabilità tra gli addetti al servizio di assistenza sociale, in modo che non si verifichino disagi e lentezze per gli utenti in caso di assenze prolungate.

Occorre che la Polizia Locale venga rimotivata, resa più visibile sul territorio perché possa essere vissuta dai cittadini non solo come entità sanzionatoria, ma anche come autorità capace di consigliare, tutelare e dare sicurezza.

Evidenzio ancora una volta alcuni interventi da tenere in particolare considerazione:

- ❖ **Manutenzione puntuale e continua di strade e marciapiedi**, purtroppo molto carente e causa di numerosi incidenti.
- ❖ **Controlli sistematici**, da parte dei tecnici comunali, **dei Lavori**.
- ❖ **Controllo accurato e continuo di parchi e giardini** per prevenire vandalismi e comportamenti scorretti garantendo così sicurezza agli utenti.
- ❖ **Completamento di una segnaletica orizzontale e verticale valida**, a norma di legge, e da fare rispettare con intelligenza, e che veda la presa in carico delle numerose **richieste di posti riservati agli invalidi**.
- ❖ **Istituzione di una rete sensibile** che segnali in tempi reali guasti, necessità di piccoli interventi cui rispondere con una efficiente e rapida manutenzione ordinaria.
- ❖ **Adeguamento** alla vigente normativa in materia di abbattimento delle barriere architettoniche **dei servizi sanitari nelle case comunali riservate agli anziani ed ai disabili**.
- ❖ **Necessità di raccordare l'attività di settori diversi** (Ufficio Tecnico e Polizia Locale, Ufficio Tecnico e Demanio) per velocizzare e razionalizzare gli interventi.
- ❖ **Impegno dell'Amministrazione comunale** per ridurre i disagi dovuti alla scarsità di mezzi pubblici di collegamento con Milano e dintorni.

- ❖ **Ripristino ed aggiornamento** tempestivo e continuo dei tabelloni luminosi in modo che le notizie di pubblico interesse siano sempre attuali.
- ❖ **Urgenza di apertura della “Casa della Salute”** con prestazioni sanitarie specialistiche che soddisfino le esigenze degli utenti.
- ❖ **Trasferimento della Biblioteca comunale** nella palazzina ristrutturata di Via Centurelli.
- ❖ **Impegno dei vari uffici comunali** a rispondere alle richieste scritte dei cittadini entro i termini previsti dalle norme anche se in forma interlocutoria, **come garanzia della considerazione a loro dovuta.**

## CONCLUSIONI

La maggior parte delle 107 pratiche trattate relative agli uffici comunali si sono concluse, altre rimangono ancora aperte sia per motivi di complessità o per difficoltà nel reperimento delle risorse economiche necessarie ed è mio preciso impegno continuare a sollecitare la loro soluzione.

Ho interpretato l’incarico di Mediatore civico come **servizio al cittadino**, con la consapevolezza di avere lavorato ispirandomi a questi principi:

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

Nella mia attività mi sono basata sui seguenti punti di forza:

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

Ho ravvisato in maniera chiara che, al di là del merito delle questioni trattate, le persone hanno bisogno di essere ascoltate e di trovare nell’interlocutore una figura che garantisca un reale interessamento nella risoluzione della problematica sollevata.



Anche come Mediatore civico ho potuto contare sulla collaborazione dei vari uffici e servizi del Comune che hanno compreso lo spirito dei miei interventi diretti a superare le difficoltà oggettive e le reciproche incomprensioni, vedendomi non come "il controllore" degli Uffici Comunali e degli Enti ad esso collegati ma, nella logica di un'unica *mission* che ci vede tutti coinvolti nell'obiettivo di lavorare per rendere più trasparente, più giusta e chiaramente leggibile l'azione della Pubblica Amministrazione, ho fatto da tramite nella risoluzione di problemi che, lasciati a se stessi, avrebbero portato il cittadino a diffidare dell'Amministrazione locale.

\*\*\*\*\*

Anche l'Ufficio del Mediatore civico ha confermato lo spazio e l'autorità all'interno dell'organizzazione comunale ed in tale senso è conosciuto dalla cittadinanza.

Ringrazio il *Sindaco Fortunato Zinni*, i componenti della *Giunta Comunale* ed i *Consiglieri Comunali* per l'opportunità che mi è stata offerta di continuare ad essere al servizio della comunità di Bresso, nella nuova veste di Mediatore civico, ruolo che ho come sempre interpretato impegnandomi a dargli *spessore, visibilità e soprattutto credibilità*.

Un grazie particolare alla mia collaboratrice *Letizia Monticelli* e Simona Capuzzo che si sono rese disponibili a coadiuvarmi.

Sono certa di aver operato con *equilibrio ed assoluta imparzialità* assicurando la massima *trasparenza, correttezza ed indipendenza*, senza *subire condizionamento* alcuno e privilegiando, nel mio lavoro, *l'obiettività e l'efficienza*.

Sicuramente la mia pluriennale esperienza di Amministratore comunale mi ha facilitato l'approccio con la complessa macchina amministrativa e mi ha aiutata a cogliere le opportunità operative per raggiungere un rapido e favorevole risultato.

Concludo affermando che chiunque si è rivolto al mio ufficio ha trovato la massima *capacità all'ascolto*, ha avuto *un luogo dove esporre i suoi problemi*, anche di carattere personale, ha potuto *confrontarsi* pacatamente con interlocutori ritenuti poco disponibili, ha avuto la possibilità di un *tavolo di "mediazione"*, ha ricevuto *l'indicazione di un percorso* per tentare di risolvere il problema esposto.

Luglio 2012

**IL MEDIATORE CIVICO  
(Teresa Cazzaniga)**

## SOMMARIO

<i>Premessa</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Tipologia degli interventi.....</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Esame delle pratiche relative agli uffici comunali.....</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Ambiti di intervento.....</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Area Gestione e Pianificazione del Territorio .....</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Settore Pianificazione del Territorio .....</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Area Finanziaria.....</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Area Servizi alla Persona.....</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Casi interessanti più Aree.....</i>	<i>pag.10</i>
<i>Pratiche relative ad altri uffici pubblici o collegate con il Comune....</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Altri Enti .....</i>	<i>pag.11</i>
<i>Tematiche diverse .....</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Sportello legale.....</i>	<i>pag.14</i>
<i>Problematiche interpersonali.....</i>	<i>pag.14</i>
<i>Criticità.....</i>	<i>pag.15</i>
<i>Conclusioni.....</i>	<i>pag.16</i>