

8.1.5 Tav. 5 - Richieste di intervento 1998 ogni 10.000 abitanti - per provincia

Bergamo	0,46
Brescia	0,56
Como	0,53
Cremona	0,24
Lecco	0,66
Lodi	0,74
Mantova	0,70
Milano	1,21
Pavia	0,36
Sondrio	0,56
Varese	0,48
Lombardia	0,80

8.1.6 Tav. 6 - Richieste d'intervento 1998 - per mese di presentazione

	n.	%
Gennaio	74	9,9
Febbraio	75	10,0
Marzo	82	10,9
Aprile	51	6,8
Maggio	57	7,6
Giugno	89	11,9
Luglio	57	7,6
Agosto	51	6,8
Settembre	40	5,3
Ottobre	58	7,7
Novembre	75	10,0
Dicembre	41	5,5
Totale	750	100,0

8.1.7 Tav. 7 - Richieste d'intervento 1998 - per soggetto attivatore

	n.	%
Singolo cittadino	606	80,8
Gruppo/comitato	29	3,9
Associazione	29	3,9
Altro difensore civico	26	3,4
Ente locale	21	2,8
Consigliere comunale	18	2,4
Società	9	1,2
Altri	12	1,6
Totale	750	100,0

8.1.8 Tav. 8 - Richieste d'intervento 1998 - per tipologia di destinatario dell'azione del difensore civico

	n.	%		n.	%
Richiedente	314	41,8			
Ente locale (*)	162	21,6			
Regione	110	14,7	}	193	25,8
Ente regionale	83	11,1			
Amministrazione statale	49	7,8	}	81	10,8
Ente statale	32	7,9			
Totale	750	100,0			

(*) comprese le aziende municipalizzate

8.1.9 Tav. 9 - Richieste d'intervento 1998 - per tipologia di attività svolta dal difensore civico

	n.	%
Istruttoria e intervento	415	55,3
Motivata la non trattazione	209	27,9
Istruttoria e rinvio ad altro soggetto	23	3,1
Istruttoria e consulenza al richiedente	103	13,7
Totale	750	100,0

8.2 Ordinamento

8.2.1 Unione Europea - Il mediatore europeo

Uno dei diritti del cittadino europeo è quello di presentare denuncia al mediatore europeo.

Il mediatore europeo ha il compito di esaminare le istanze dei cittadini contro casi di cattiva amministrazione da parte delle istituzioni e degli organi della comunità europea. Il mediatore non può trattare casi riguardanti le amministrazioni nazionali, regionali o locali degli stati membri.

Il mediatore europeo è eletto dal parlamento europeo per la durata della legislatura.

Jacob Soderman, ex ombudsman parlamentare finlandese, è stato eletto primo mediatore europeo nel 1995.

Chi può presentare denunce?

Ogni cittadino di uno stato membro dell'Unione o residente in uno stato membro può presentare una denuncia al mediatore europeo. Lo stesso diritto è attribuito alle imprese, associazioni ed altri organismi con sede ufficiale nell'Unione.

Su cosa può vertere la denuncia?

E' possibile presentare denuncia all'ombudsman per casi di cattiva amministrazione nelle attività delle istituzioni e degli organi della comunità.

Quali istituzioni ed organi?

Le istituzioni ed organi principali della comunità europea sono i seguenti:

- * Commissione europea
- * Consiglio dell'Unione europea

- * Parlamento europeo
- * Corte dei conti
- * Corte di giustizia (salvo che nella sua funzione giurisdizionale)
- * Comitato economico e sociale
- * Comitato delle regioni
- * Istituto monetario europeo
- * Banca europea per gli investimenti
- * Fondo europeo per gli investimenti

Cosa significa "cattiva amministrazione"?

Si parla di "cattiva amministrazione" quando un'istituzione omette di compiere un atto dovuto, opera in modo irregolare o agisce in maniera illegittima. Alcuni esempi:

- * irregolarità amministrative
- * iniquità
- * discriminazioni
- * abuso di potere
- * carenza o rifiuto d'informazione
- * ritardi ingiustificati

Come presentare la denuncia?

Scrivete al mediatore in una delle undici lingue ufficiali dell'Unione, indicando chiaramente le vostre generalità, l'istituzione o l'organo comunitario contro il quale intendete sporgere denuncia ed i motivi che vi inducono a farlo.

Per agevolarvi il compito, potete utilizzare un apposito modulo standard, disponibile presso l'ufficio del mediatore e presso gli uffici degli ombudsmen nazionali negli stati membri. Chi ha accesso ad internet, può trovare il modulo in <http://www.europarl.eu.int>.

Il ricorso deve essere presentato entro due anni dalla data in cui si è avuta conoscenza dei fatti contestati.

Non è necessario essere stati personalmente vittime del caso segnalato, ma occorre aver già interpellato l'istituzione o l'organismo in questione (ad esempio tramite lettera).

Il mediatore non esamina casi attualmente pendenti presso un tribunale o passati in giudicato.

Come viene trattata la denuncia?

Il mediatore esamina innanzitutto l'istanza per accertarne l'ammissibilità. Se è ricevibile, il mediatore avvia un'indagine. In caso contrario, ne saranno indicati i motivi.

Al trattamento delle denunce viene di norma data pubblicità, ma se l'autore lo richiede, esse possono essere esaminate in via riservata.

Alcuni casi sono risolti nelle fasi iniziali dell'indagine. In altri casi il mediatore cerca di trovare una soluzione amichevole. Se necessario, il mediatore può formulare raccomandazioni all'organismo interessato sul modo migliore per risolvere il caso. L'organismo in questione dovrà quindi informare il mediatore entro tre mesi circa le misure che intende adottare. Se invece non accoglie le raccomandazioni fatte dal mediatore, questi può presentare una relazione speciale sul caso al parlamento europeo.

Il mediatore informa sempre il denunciante dell'esito della sua istanza.

Indirizzo: 1, av. du Président Robert Schuman

B.P. 403

F - 67000 Strasbourg Cedex

Tel.: 0033 3 88 17 2313

0033 3 88 17 2383

Fax: 0033 3 88 17 90 62

Internet: <http://www.europarl.eu.int>

8.2.2 Italia - Legislazione statale

La Commissione affari costituzionali della Camera ha terminato l'esame il 15.9.98 del testo della proposta di legge n. 619 della Camera e dei progetti ad essa abbinati, avente ad oggetto "Norme in materia di difensore civico".

La L. 16.6.1998, n. 191 ha modificato l'art. 16 della L. 127/1997, disponendo all'art. 27: <all'articolo 16, comma 1, le parole da: "I difensori civici delle regioni e delle province autonome" fino a: "in materia di difesa, di sicurezza pubblica e di giustizia" sono sostituite dalle seguenti: "i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia".

8.2.3 Italia - Regioni e province autonome

a) Legislazione

Regione Abruzzo – Legge regionale 12 giugno 1998, n. 45 "Modifiche ed integrazioni alla legge regionale 20 ottobre 1995, n. 126 (istituzione del difensore civico regionale)".

b) Nomine di difensori civici nell'anno 1998

Dott.ssa Paola Gallerani Monaci – regione Emilia Romagna

8.3 Risorse

8.3.1 Personale

Nel 1998 hanno prestato la propria attività presso l'Ufficio del difensore civico:

- una dirigente di servizio
- tre funzionarie di 8° q.f. (di cui una sino al 30.9.98)
- due funzionarie di 8° q.f. part-time 70%
- due istruttrici direttive 7° q.f. (di cui una assente ex lege 1204/71)
- tre collaboratrici d'ufficio — 5° q.f. (di cui una assente ex lege 1204/71)
- due collaboratrici d'ufficio — 5° q.f. part-time (70%)
- un collaboratore d'ufficio — 5° q.f. dal 9.12.98
- quattro collaboratori d'ufficio — 5° q.f. (uno dal 20.4.98 al 30.10.98; un altro dal 19.10.98 al 31.12.98; un'altra dal 15.4.98 al 14.10.98; un'altra ancora dal 3.8.98 al 9.11.98)
- un esecutore amministrativo — 4° q.f. per metà giornata
- Barbetta Alessandro difensore civico
- Capalozza Federica dirigente del "servizio per le authority regionali"

Collaboratori:

Berlusconi Piera
Bernardini Giuditta
Boneschi Laura
Bramante Nunzia
Cavallo Annalisa

Cefalà Maria
Celli Maria Teresa
Ciliberto Mario
Coretti Elisabetta
Dalboni Rossana
Denaro Francesco
Foti Giovanna
La Paglia Valeria
Minervino Patrizia
Tasca Luigia
Tomassetti Giulio
Turzo Claudia
Vaglio Tanet Enrico
Zuffada Silvia

8.3.2 Attrezzature

Nel 1998 sono stati assegnati altri 5 p.c. (1 pentium I e 4 pentium II).

Nel corso del 1998 è stata compiuta una approfondita analisi allo scopo di indicare la via più vantaggiosa per conseguire le mete delineate nella relazione dello scorso anno.

Si è, quindi, dapprima saggiata l'opportunità di adattare un pacchetto applicativo proposto da una nota softwarehouse, scartata dopo attenta valutazione per la complessità e l'onerosità delle modifiche che si sarebbe reso necessario apportare.

Ci si è successivamente recati presso gli Uffici dei difensori civici della Toscana e della Provincia di Trento per approfondire i contenuti dei programmi di protocollazione e gestione pratiche in uso presso le strutture omologhe più modernamente attrezzate ed è stata da ultimo visitata l'avvocatura della Giunta, dotata di un software di gestione "Ricorsi al T.A.R." assai avanzato.

Considerato, tuttavia, che nessuno dei programmi esaminati risponde appieno alle esigenze rappresentate, si è ritenuto più opportuno sviluppare uno specifico pacchetto applicativo, apportando sostanziali modifiche ad un innovativo software proposto dalla società che ha realizzato il programma attualmente in uso, al fine di renderlo perfettamente conforme alle specifiche richieste.

La concreta realizzazione del programma dovrebbe essere imminente.

E' stato infine attuato il progetto di installazione di un sistema informativo automatico per la divulgazione di informazioni multiple in grado di gestire le chiamate telefoniche in ingresso, guidando l'utente, tramite un menù vocale strutturato ad albero, all'acquisizione delle informazioni desiderate.

Selezionato, tramite la tastiera del proprio telefono, l'argomento di cui l'utente desidera ottenere informazioni, il sistema ne fornisce una esauriente descrizione per mezzo di messaggi preregistrati, offrendo così un'efficace alternativa al dialogo diretto fra persone.

8.3.3 Sede

La superficie a disposizione per la sede è di mq. 408 (251 mq. per gli uffici e 157 mq per corridoi e servizi).

8.3.4 Costi

La direzione generale amministrazione, gestione e sviluppo del Consiglio regionale ha quantificato i costi di gestione riferiti al 1998 in lire 1.660.723.000 e il valore della strumentazione a disposizione in lire 120.127.000.

Il costo medio lordo per unità di personale è stato di lire 63.777.000.

Il costo medio per ciascun caso esaminato è stato di lire 330.876.

8.3.5 Partecipazione ad iniziative di cultura e informazione

Nel 1998 l'Ufficio ha partecipato a:

- Milano, 20 gennaio
intervista nel TG Telenova Notizie, Telenova;
- Milano, 24 gennaio
intervista nel TL News, Telelombardia;
- Sondrio, 27 gennaio
intervista nel TG, Televaltellina;
- Sondrio, 28 gennaio
rubrica "Obiettivo su...", Televaltellina;
- Milano, 28 gennaio
intervista nel TG Telenova Notizie, Telenova;
- Milano, 26 marzo
intervista nel TL News, Telelombardia;

- Brescia, 2 aprile
seminario “semplificazione dell’azione amministrativa e procedimento amministrativo alla luce della legge 15 maggio 1997, n. 127”, intervento “Difensori civici e controlli di legittimità sugli atti degli enti locali”, dipartimento di scienze giuridiche dell’Università degli studi di Brescia;
- Milano, 22 aprile
intervista nel TG Telenova Notizie, Telenova;
intervista nel TL News, Telelombardia;
- Milano, 23 aprile
intervista nel TG7, Telecity;
- Milano, 25 aprile
intervista nel Reporter News, Telereporter;
- Milano, 26 aprile
intervista nel TGR, RAI3;
- Brescia, 6 maggio
incontro con studenti della facoltà di giurisprudenza dell’Università degli studi di Brescia;
- Milano, 11 maggio
incontro con gli studenti del corso di laurea in economia delle amministrazioni pubbliche e delle istituzioni internazionali (CLAPI). Università Commerciale Luigi Bocconi;
- Milano, 23 luglio
rubrica “Filo diretto”, NovaRadio A – Circuito Marconi;
- Milano, 8 settembre
intervista nel TGR, RAI3
intervista nel TG Telenova Notizie, Telenova;

- Milano, 10 settembre
intervista nel Reporter News, Telereporter;
- Desenzano del Garda (BS), 5 ottobre
convegno “L’evoluzione della figura del difensore civico. Regole e prassi a confronto”, relazione “Uniformità e differenziazione delle funzioni del difensore civico: verso una nuova legislazione”, Comune di Desenzano del Garda;
- Milano, 8 ottobre
tavola rotonda “Il difensore civico e la difesa del malato”, nell’ambito di MOSAN-Milano Salute;
- Milano, 29 ottobre
rubrica “Parliamone ...” sul tema “Il difensore civico fra diritti negati e tutela dei più deboli”, BLUSAT2000 Radio;
- Gallarate (VA), 6 novembre
convegno “Il difensore civico tutore dei diritti dei cittadini e fattore di dialogo con la pubblica amministrazione”, relazione “Quali poteri per un’azione più incisiva dei difensori civici”, Comune di Gallarate;
- Salice Terme (PV), 28 novembre
corso di aggiornamento per dirigenti scolastici organizzato dall’Associazione Magistrale Italiana e dal Centro Internazionale Ricerche Metodologiche Educative Sociali sul tema “L’Europa a misura del cittadino. Presupposti giuridici e implicazioni pedagogiche”, intervento. Hotel President di Salice Terme.

L'Ufficio ha inoltre partecipato ai seguenti incontri di lavoro:

- Firenze, 6 marzo
coordinamento difensori civici regionali c/o Consiglio regionale della
regione Toscana
- Milano, 26 marzo
coordinamento difensori civici regionali c/o Consiglio regionale della
regione Lombardia;
- Bologna, 21 maggio
coordinamento difensori civici regionali c/o Consiglio regionale della
regione Emilia Romagna;
- Bologna, 3 luglio
coordinamento difensori civici regionali c/o Consiglio regionale della
regione Emilia Romagna;
- Firenze, 16 ottobre
coordinamento difensori civici regionali c/o Consiglio regionale della
regione Toscana;
- Genova, 12 novembre
coordinamento difensori civici regionali c/o Consiglio regionale della
regione Liguria;

L'Ufficio ha organizzato:

- Milano, 25 giugno
convegno "Verso una legge sulla difesa civica in Italia: quale ruolo per i
sistemi locali?", Palazzo della Regione.

Il 12 maggio il difensore civico ha partecipato, con una delegazione di difensori civici regionali e delle province autonome, all'audizione presso la commissione affari costituzionali della Camera dei deputati, ove ha illustrato gli orientamenti del coordinamento dei difensori civici regionali sulla proposta di legge n. 619 e abbinate, poi unificate nel testo avente ad oggetto "Norme in materia di difensore civico".