1016.	26.11.2003*	Problematiche concernenti trasferimento di utenze telefoniche.	TO
1017.	26.11.2003*	Problematiche concernenti trasferimenti di classe di scuola elementare.	TO
1018.	26.11.2003	Entrata in vigore del nuovo orario ferroviario; presunto disagio agli studenti sulla tratta Torino/Pinerolo.	TO
1019.	26.11.2003	Ritardi nell'esecuzione di lavori di completamento di casa di riposo.	CN
1020.	26.11.2003	Richiesta di informazioni all'INPS su presunta mancata risposta a nota di cittadino.	TO
1021.	27.11.2003	Posizionamento di posto auto per disabili di fronte a garage privato.	VB
1022.	28.11.2003	Ritardi sulla tratta Torino/Milano il giorno 27.11.03.	TO
1023.	28.11.2003	Diniego di accettazione di documentazione presentata ai fini del risarcimento di invalidità civile.	TO
1024.	28.11.2003	Nuove problematiche sull'entrata in vigore del nuovo orario dei treni.	TO
1025.	28.11.2003	Mancata presa in considerazione di istanza di pendolari della zona del Novarese ai fini della formazione del nuovo orario ferroviario.	TO
1026.	28.11.2003*	Mancata risposta di Amministrazione comunale a istanza di privato con la quale è stata chiesta la demolizione di un muretto che intralcia la viabilità.	AL
1027.	28.11.2003*	Strada provinciale; variante esterna ad abitato, problematica concernente la realizzazione.	CN
1028.	28.11.2003*	Lamentato mancato accoglimento di richiesta d'accesso al comando provinciale della Guardia di finanza.	TO
1029.	28.11.2003	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Domodossola 37', Torino/Savona 27', Domodossola/Torino 64', Genova/Torino 15', Milano/Torino 96',Cuneo/Torino 10'.	TO
1030.	1.12.2003*	Mancata risposta da parte dell'Amministrazione postale a nota di privato.	TO
1031.	1.12.2003	Allungamento di tempi di percorrenza sulla tratta ferroviaria Torino/Sanremo.	TO
1032.	1.12.2003	Disagi di pendolari e studenti sulla tratta Torino/Asti/Alessandria a seguito dell'entrata in vigore del nuovo orario.	TO
1033.	1.12.2003*	Problematica concernente formazione di progetto riguardante sperimentazioni con formulati chimici in nove paesi dell'area monferrina.	AL
1034.	1.12.2003*	Problematica concernente la decadenza dalla assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica.	TO
1035.	1.12.2003*	Censure formali concernenti le leggi regionali 6/8/98 n. 21 e il 29/4/03 n. 9.	TO
1036.	2.12.2003	Problematica concernente l'adeguamento di centro sociale in presunto stato di degrado.	TO

1037.	2.12.2003	Nuova protesta dei pendolari, utenti della tratta ferroviaria Chieri/Torino/Rivarolo.	CN
1038.	2.12.2003	Nuovi disagi dei pendolari sulla tratta Chieri/Torino.	TO
1039.	2.12.2003	Proteste dei pendolari per i continui ritardi accumulati dall'interregionale delle 6,50 sulla tratta Torino/ Milano.	TO
1040.	2.12.2003*	Richiesta di rimozione di piante e pulizia di bosco costeggiante strada comunale.	CN
1041.	2.12.2003	Problematica concernente mancata corresponsione di quote a carico dell'Amministrazione regionale per acquisto di mezzo per lo sgombero neve.	CN
1042.	3.12.2003*	Problematiche nascenti dal trasferimento di ospiti da struttura di accoglienza ad altra provvisoria.	TO
1043.	3.12.2003*	Problematica concernente l'applicazione della legge 365/2000.	AL
1044.	4.12.2003	Problematica concernente dilazioni nel pagamento di compensi a sanitari.	TO
1045.	4.12.2003*	Problematica concernente la chiusura di strada vicinale.	TO
1046.	4.12.2003*	Problematica concernente l'inserimento in residenza socio assistenziale di anziano non autosufficiente.	TO
1047.	4.12.2003*	Problematiche concernenti il ricovero di anziana interdicenda presso struttura assistenziale.	TO
1048.	4.12.2003	Mancato riconoscimento di pensione di reversibilità (trattamento pensionistico maturato in Argentina).	TO
1049.	5.12.2003*	Informativa sul corso di pratiche concernenti l'attuazione di bando di concorso per l'attribuzione di contributi per il pagamento del canone d'affitto.	AL
1050.	5.12.2003*	Esclusione dalla partecipazione a concorso pubblico per titoli ed esami.	TO
1051.	5.12.2003*	Problematica concernente il risarcimento di danni provocati da presunto intervento chirurgico errato.	TO
1052.	5.12.2003	Problematica concernente esclusione da concorso per ritenuta mancata equipollenza di titolo di studio.	TO
1053.	5.12.2003*	Richiesta di annullamento di assegnazione di alloggio di proprietà INPDAP.	TO
1054.	9.12.2003	Lamentato comportamento incivile di inquilini in stabile A.T.C.	BI
1055.	9.12.2003	Presunto ingiustificato aumento di canone nei confronti di inquilino di stabile A.T.C.	Bi
1056.	9.12.2003	Problematica concernente iscrizione in graduatorie provinciali e comunali concernenti il conferimento di incarichi provvisori a collaboratore scolastico.	BI
1057.	9.12.2003	Ritardi treni sulla tratta Milano/Torino 9', Domodossola/Torino 69'.	TO
1058.	9.12.2003*	Problematica concernente la fruizione di buoni pasto a seguito di assenze superiori a 6 ore da parte di consigliere comunale che ha partecipato alle riunioni delle commissioni consiliari.	TO

1059.	9.12.2003	Ritardi nell'ampliamento del servizio di nefrologia dell'Ospedale di Alba.	CN
1060.	9.12.2003	Problematica concernente ristoro danni provocati da tromba d'aria del 20.9.00.	CN
1061.	9.12.2003*	Doglianze in ordine all'invio di auguri per le imminenti festività con l'utilizzo di materiale di proprietà pubblica.	TO
1062.	10.12.2003	Problematica concernente rapporti di colleganza in ambito di struttura regionale.	TO
1063.	10.12.2003	Infiltrazione di acqua dal soffitto di scuola materna.	TO
1064.	10.12.2003	Doglianze in ordine ad ampliamento non autorizzato di fabbricato adibito a ricovero di cavalli limitrofo a proprietà privata.	TO
1065.	10.12.2003	Installazione non autorizzata di serbatoio GPL interrato, adiacente a proprietà privata e a strada comunale.	TO
1066.	10.12.2003	Problematica concernente ripetuti allagamenti di locali, ubicati in stabile di civile abitazione derivanti da scarichi fognari.	VC
1067.	12.12.2003	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Domodossola 69', Cuneo/Torino 73', Pinerolo/Torino 14', Torino/Arquata 18', Milano/Torino 10', Modane/Torino 10', Arquata/Torino 29', Nizza/Torino 11', Genova/Torino 14', Torino/Cuneo 10'.	TO
1068.	11.12.2003*	Richiesta di ricovero di parente presso struttura sanitaria.	TO
1069.	15.12.2003*	Produttività ed incentivi anno 2000/2001; doglianze concernenti mancata corresponsione a due ex assistenti amministrativi di Liceo statale.	TO
1070.	15.12.2003	Intervento oculistico rinviato per tre volte per mancanza dei cristallini.	TO
1071.	15.12.2003	Problematica concernente l'adeguamento di fognatura comunale a seguito di accertamenti compiuti dall'ARPA.	AL
1072.	15.12.2003*	Problematica concernente rumori intollerabili provenienti da pubblico esercizio.	CN
1073.	15.12.2003*	Problematica concernente rinegoziazione di tasso di interesse su mutui assistiti da contributi statali.	TO
1074.	16.12.2003*	Mancato finanziamento del centro di riabilitazione visiva di Vercelli; problematica relativa .	VC
1075.	16.12.2003*	Problematica concernente informazioni su pagamenti conguagli e cauzioni di case alienate dall'INPDAP.	TO
1076.	16.12.2003	Problematica concernente l'ammontare del ticket dovuto per visita di controllo.	TO
1077.	16.12.2003	Mancata corresponsione di stipendio e 13ª mensilità ai dipendenti dell'Ospedale Valdese.	TO
1078.	17.12.2003	Ventilata chiusura della sede regionale dell'Enea.	TO
1079.	17.12.2003	Chiusura di reparto di rianimazione in Ospedale cittadino a seguito di presenza di Acinetobacter.	TO

1080.	17.12.2003	Fermata di convoglio per 60' a seguito di guasto al locomotore merci.	TO
1081.	17.12.2003	Immissioni (cattivi odori) riscontrati in stabile condominiale.	TO
1082.	17.12.2003	Mancato accoglimento di istanza di intervento per fisioterapia a domicilio a favore di adolescente cerebroleso.	No
1083.	17.12.2003	Sollecito di pratica concernente il finanziamento per l'acquisto di un montascale per disabile.	TO
1084.	17.12.2003	Proteste dei pendolari sulla tratta Torino/Fossano a seguito della diminuzione del numero dei convogli e delle carrozze.	TO
1085.	17.12.2003	Censure avverso pagamento di supplemento su Eurostar TO/MI da parte di viaggiatori 2ª classe.	TO
1086.	17.12.2003	Disagi dei pendolari della "Canavesana" a seguito del guasto ad uno scambio.	TO
1087.	18.12.2003*	Richiesta di accesso a documenti amministrativi nei confronti della Direzione Pianificazione, Sviluppo e Gestione Risorse Umane.	TO
1088.	18.12.2003	Disagi dei pendolari sulla tratta Mondovì/Fossano.	CN
1089.	18.12.2003	Problematica concernente licenziamento di 14 unità operanti in struttura assistenziale convenzionata.	VB
1090.	18.12.2003	Disagi degli utenti dell'autostrada TO/MI derivanti da corsie larghe 3 metri, viadotti non ad altezze regolari, guardrail non adeguati, fondo stradale irregolare, mancanza della corsia di emergenza, carenza di segnaletica.	TO
1091.	18.12.2003	Mancato finanziamento da parte della Regione Piemonte in ordine alla sistemazione di corso Piave nel Comune di Alba.	CN
1092.	18.12.2003	Approvazione della nuova legge sull'assistenza; presunta mancanza dei fondi relativi per l'applicazione di tale normativa.	TO
1093.	18.12.2003	Mancata risposta a domanda di riammissione alla contribuzione volontaria presentata a istituto previdenziale.	TO
1094.	18.12.2003	Protesta dei pendolari della tratta TO/MI, risoltasi nella mancata frequenza dell'Eurostar.	TO
1095.	19.12.2003	Ritardi sulla tratta: Domodossola/Torino 14', Arquata/Torino 14', Cuneo/Torino 11', Nizza/Torino 9'.	TO
1096.	19.12.2003	Carenza di fondi per gli straordinari delle A.S.L.	TO
1097.	22.12.2003	Morosità di assegnatari di case "A.T.C.": problematiche nascenti da mancato intervento da parte del Comune di Alpignano.	TO
1098.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Avigliana	TO
1099.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Beinasco	TO
1100.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Borgaro	TO
1101.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Brandizzo	TO
1102.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Bussoleno	TO

1103.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Buttigliera Alta	TO
1104.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Caluso	TO
1105.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Carignano	TO
1106.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Carmagnola	TO
1107.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Caselle Torinese	TO
1108.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Castellamonte	TO
1109.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Chieri	TO
1110.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Chiasso	TO
1111.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Ciriè	TO
1112.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Collegno	TO
1113.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Cuorgnè	TO
1114.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Druento	TO
1115.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Gassino Torinese	TO
1116.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Giaveno	TO
1117.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Grugliasco	TO
1118.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di La Loggia	TO
1119.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Lauriano	TO
1120.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Leinì	TO
1121.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Luserna San Govanni	TO
1122.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Moncalieri	TO
1123.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Montalto Dora	TO
1124.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Montanaro Nichelino	TO
1125.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Orbassano	TO
1126.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Pianezza	TO
1127.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Rinasca	TO
1128.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Pinerolo	TO
1129.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Pino Torinese	TO
1130.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Piossasco	TO
1131.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Rivalta di Torino	TO
1132.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Rivarolo Canavese	TO
1133.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Rivoli	TO
1134.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di San Mauro Torinese	TO
1135.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Settimo Torinese	TO
1136.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Susa	TO
1137.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Torino	
1138.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Trofarello	TO
1139.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Venaria	TO
1140.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Villastellone	TO
1141.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Volpino	TO
1142.	22.12.2003	Idem c.s. Comune di Volvera	TO
1143.	23.12.2003	Problematica concernente individuazione dell'Ente preposto alla restituzione materiale di somme indebitamente percette dall'INPS.	TO
1144.	23.12.2003	Disattivazione di punti telefonici di case di riposo da parte della Telecom.	BI
1145.	24.12.2003	Mancata risposta da parte di struttura sanitaria a nota di organizzazione sindacale.	TO

1146.	24.12.2003	Mancata documentazione da parte della Vodafone di traffico telefonico in uscita.	TO
1147.	30.12.2003	Problematica inerente la richiesta di inserimento presso casa di riposo convenzionata.	TO
1148.	30.12.2003	Presunta mancata copertura psichiatrica ed assistenziale da parte di struttura sanitaria.	TO
1149.	30.12.2003	Formazione di nuovi orari, a seguito delle proteste rivolte dagli utenti al "memorario".	CN
1150.	30.12.2003	Problematica generale concernente risarcimento di danni da "mobbing".	TO
1151.	30.12.2003	Gravi disagi di inquilini di stabile ATC a seguito di mancato funzionamento di ascensore.	TO
1152.	30.12.2003*	Doglianze relative alla soppressione dell'Intercity "Gianduia" delle ore 18,15 da Milano per Torino.	TO

ALLEGATO C

1. TAVOLA 1 - Richieste di intervento pervenute negli anni 1999-2002 e relativo stato delle pratiche

ANNO	*N° interventi*	*Definiti al 31.12.2002*	*In istruttoria all'1.1.2003*
1999	737	736	0
2000	847	845	0
2001	1019	1013	0
2002	1244	1235	6

2. TAVOLA 1 BIS - Richieste di intervento anni 1999-2002. Procedimenti sospesi ex art. 5 L.R. n. 50/'81

ANNO	*N. dei procedimenti sospesi*
1999	1
2000	2
2001	6
2002	3

3. TAVOLA 2 - Richieste di intervento pervenute nel 2003 - distribuzione per materia

	N.	*%*
Servizi alla persona	537	42,6
Trasporti	169	13,4
Rapporti istituzionali e partecipazione al procedimento	157	12,5
Territorio	148	11,7
Finanze e Tributi	89	7,1
Personale	69	5,5
Ambiente	60	4,8
Altre materie	30	2,4
TOTALE	**1259**	**100**

4. TAVOLA 3 - Richieste di intervento pervenute nel 2003 - distribuzione per provincia (escluse altre regioni e paesi esteri - vd. Tav. 5)		
	N.	***%***
Alessandria	76	6,1
Asti	27	2,2
Biella	32	2,6
Cuneo	101	8,1
Novara	51	4,1
Torino	853	68,8
Verbania	57	4,6
Vercelli	43	3,5
TOTALE	**1240**	**100**

5. TAVOLA 4 - Richieste di intervento pervenute nel 2003 - distribuzione per mese di presentazione		
	N.	***%***
Gennaio	102	8,1
Febbraio	91	7,2
Marzo	102	8,1
Aprile	121	9,6
Maggio	86	6,8
Giugno	122	9,7
Luglio	136	10,8
Agosto	44	3,5
Settembre	96	7,6
Ottobre	120	9,6
Novembre	113	9
Dicembre	126	10
TOTALE	**1259**	**100**

6. TAVOLA 5 - Richieste di intervento anno 2003 provenienti da altre Regioni italiane o da Paesi Esteri

	N.	
Province facenti parte di altre Regioni italiane	10	
Paesi Esteri facenti parte della U.E.	3	(Francia, Paesi Bassi)
Paesi Esteri extra U.E.	6	(Zimbabwe, Sierra Leone Zaire)
TOTALE	**19**	

7. TAVOLA 6 - Richieste di intervento anno 2003 - distribuzione per modalità di attivazione dell'Ufficio del Difensore civico

	N.	*%*
Colloquio in Ufficio	481	38,2
Intervento d'Ufficio (articoli di stampa e altro)	408	32,4
Esposto scritto (posta, fax, e-mail)	370	29,4
TOTALE	**1259**	**100**

8. TAVOLA 7 - Richieste di intervento anno 2003 - distribuzione per tipologia di attività svolta dall'Ufficio del Difensore civico

	N.	*%*
Istruttoria e intervento rientrante nella competenza dell'Ufficio	1150	91,3
Istruttoria e intervento non rientrante nella competenza (assunzione di informazioni presso gli enti competenti e comunicazione all'interessato)	107	8,5
Sospensione ex art. 5 L.R. 50/'81	2	0,2
TOTALE	**1259**	**100**

ANALISI DEI RISULTATI CONTENUTI NELLE STATISTICHE

TAVOLA 1

In questa tavola viene evidenziato l'andamento del numero di richieste di intervento pervenute all'Ufficio dal 1999 al 2002. E' riscontrabile un considerevole incremento dei casi trattati negli anni 2001 e 2002. La percentuale di definizione delle pratiche è del 100% con riferimento agli anni 1999-2001, fatti salvi i casi per i quali la trattazione è stata sospesa ai sensi della L.R. 50/'81. Residuano infine alcune pratiche relative all'anno 2002, la cui trattazione si è protratta per la complessità delle materie coinvolte.

TAVOLA 1 BIS

Questa tavola raccoglie il numero di pratiche relative agli anni 1999-2002 che sono state sospese ai sensi dell'art. 5 della L.R. 50/'81, in quanto la materia del contendere è oggetto di ricorso amministrativo o giurisdizionale.

TAVOLA 2

Contiene le tipologie di materie trattate nelle varie pratiche, che spaziano in tutti i settori di competenza regionale, nonché in aree di competenza delle amministrazioni periferiche dello stato (con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia).
I vari settori di intervento sono stati accorpati in 7 principali aree tematiche ed in una residuale area mista.
Come si può notare, anche per l'anno 2003, l'area più rilevante è quella dei *servizi alla persona*, in cui rientrano principalmente le problematiche di tipo sanitario, di previdenza sociale, di politiche del lavoro.
Segue l'area relativa ai *trasporti pubblici*, oggetto di un notevole incremento di casi rispetto agli anni precedenti, ove sono state inserite le problematiche relative ai ritardi sulle linee ferroviarie e quelle relative al ripristino di linee interrotte a causa di dissesti idrogeologici.
Sempre rilevante è l'area dei *rapporti istituzionali e partecipazione al procedimento*, che comprende, fra le altre, le tipologie riferite a semplificazione di procedure e a diritto di accesso a documenti amministrativi.
Vi è quindi l'area del *territorio*, ove sono state accorpate le casistiche relative all'urbanistica, all'edilizia, alla viabilità, nonché alla difesa del suolo, con preponderanza di interventi concernenti i rapporti fra i cittadini e i rispettivi comuni di residenza.
Una percentuale non trascurabile è poi rappresentata dalle problematiche relative alle *finanze e tributi*, tra cui possono essere evidenziate quelle concernenti il pagamento di imposte e tributi, nonché quelle relative a rimborsi di natura fiscale.
Nell'area del *personale* sono state inserite le problematiche legate allo stato di servizio dei dipendenti delle P.A. e quelle concernenti la partecipazione a pubblici concorsi.
L'area dell'*ambiente* si riferisce a problematiche riguardanti il pericolo di inquinamento ambientale, tra cui quello legato alla presenza di scorie radioattive, nonché quello derivante da irradiazione elettromagnetica.
Infine vi è l'area mista, residuale, che riunisce le problematiche non riferibili alle 7 principali aree sopra menzionate.

TAVOLA 3

Questa tavola presenta la distribuzione per provincia delle richieste di intervento pervenute. Tralasciando il dato riferito al capoluogo di regione, va evidenziato l'incremento, rispetto all'anno precedente, delle richieste di intervento provenienti dalle province di Cuneo e Verbania, dove sono tuttora attivati, in collaborazione con i locali U.r.p. regionali, gli accessi mensili da parte dell'Ufficio.

TAVOLA 4

Le richieste di intervento per mese di presentazione dimostrano, per l'anno 2003, un considerevole incremento, rispetto all'anno precedente, nei mesi di aprile e giugno. Nei suddetti mesi, nonché nei mesi di luglio e dicembre, è stato presentato all'Ufficio un alto numero di richieste di intervento. I dati confermano inoltre la tendenza, già riscontrata negli anni precedenti, ad un incremento di richieste di intervento nei mesi immediatamente precedenti e seguenti il periodo estivo.

TAVOLA 5

Contiene le richieste di intervento pervenute dalle altre Regioni italiane, nonché da Paesi esteri, nella fattispecie Francia e Paesi Bassi per ciò che riguarda l'Unione Europea e Zimbabwe, Sierra Leone e Zaire per i paesi al di fuori dell'Unione Europea.

TAVOLA 6

Le modalità di attivazione dell'ufficio sono evidenziate in questa tabella, dalla quale può essere dedotta la preponderanza del colloquio diretto in Ufficio (previo appuntamento telefonico). Un rilevante numero di interventi è stato poi sollevato d'ufficio, facoltà prevista dalla legge istitutiva, nelle materie di maggior interesse per la collettività (sanità, previdenza sociale, trasporti pubblici). Infine l'Ufficio, in un considerevole numero di casi, è intervenuto a seguito di esposto scritto, trasmissibile indifferentemente per posta, fax o e-mail.

TAVOLA 7

La settima tavola, infine, illustra le modalità di intervento dell'Ufficio. Preponderante, in tal senso, è l'attività svolta mediante istruttoria della pratica e conseguenti adempimenti (colloqui con i funzionari responsabili, corrispondenza con altri uffici pubblici, accessi in Prefettura). Meno rilevante è il numero di casi non rientranti nella competenza dell'ufficio, per i quali sono state però assunte informazioni presso i competenti uffici e, in numerosi casi, ipotizzata una soluzione alla problematica.
Infine si può rilevare la minima percentuale delle pratiche per cui è stata disposta la sospensione, in quanto la materia del contendere è oggetto di ricorso amministrativo o giurisdizionale.

Dati elaborati con il concorso del funzionario Dott. Antonio De Lucia.