

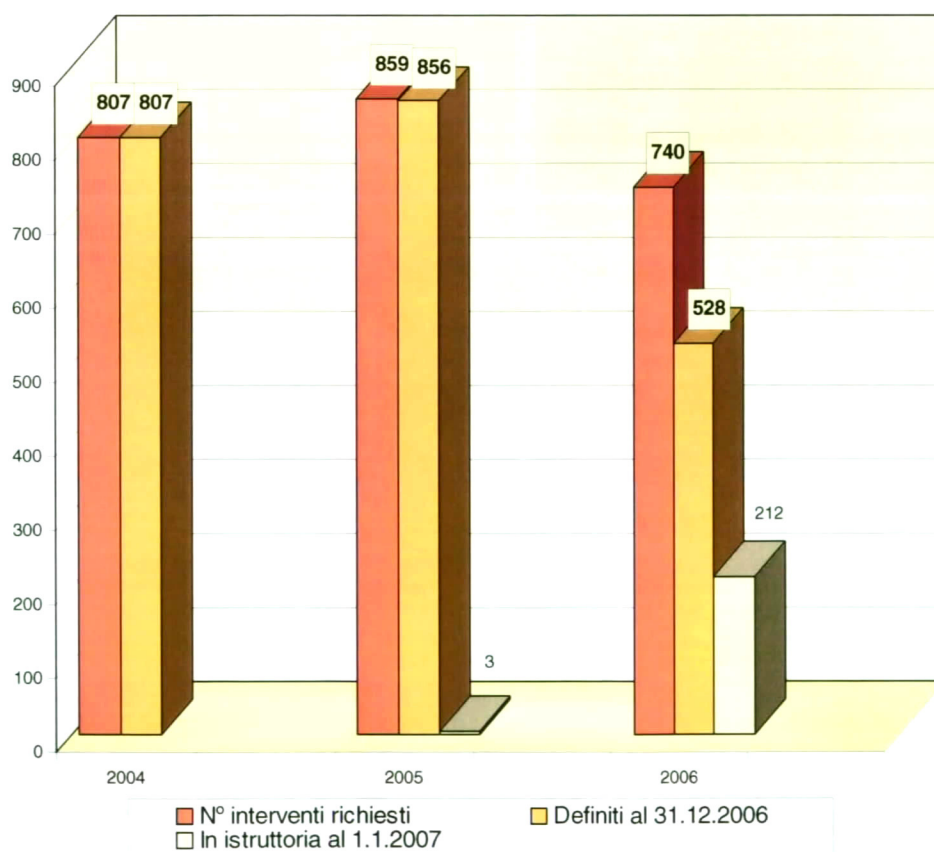
699.	11.12.06	Richiesta di cambio di alloggio di edilizia residenziale pubblica.
700.	11.12.06*	Smarrimento schede carburante per bonus fiscale.
701.	11.12.06	Diniego di autorizzazione all'assistenza notturna di parente ricoverato presso ospedale.
702.	11.12.06	Revoca di contrassegno di invalido per parcheggio di autoveicolo.
703.	12.12.06	Informazioni presso unità di medicina legale per riconoscimento d'invalidità.
704.	12.12.06*	Mancato riscontro a nota indirizzata a direttore di ospedale cittadino.
705.	12.12.06	Rimborso di spesa sostenuta per trasporto in ambulanza da RAF ad ASL.
706.	12.12.06*	Ritardo nel conteggio di pensione da parte di ente previdenziale.
707.	12.12.06	Giudizio negativo espresso, nei confronti di ex dipendente, da parte di società.
708.	12.12.06	Istanza di ricongiunzione di periodo lavorativo presentata presso ente pensionistico.
709.	12.12.06	Attività produttiva incompatibile con la natura residenziale dell'area.
710.	13.12.06	Diniego di istanza di incentivo per la rottamazione.
711.	13.12.06	Informazioni su stipendio tabellare.
712.	13.12.06	Richiesta di appuntamento con servizi assistenziali.
713.	13.12.06*	Richiesta di autorizzazione sanitaria per panificazione.
714.	13.12.06	Problemi connessi alla richiesta di gestione di locali interni a strutture regionali.
715.	13.12.06	Presenza di lapide indecorosa presso cimitero cittadino.
716.	14.12.06	Condono edilizio inerente ad intervento di recupero di sottotetto.
717.	14.12.06	Mancanza di segnaletica su strada interpodereale.
718.	15.12.06	Ritardi settimanali sulle tratte: Milano/Torino 24', Acqui/Torino 57', Savona/Torino 31', Pinerolo/Torino-Lingotto 27', Torino/Domodossola 17', Susa/Torino 58', Cuneo/Torino 44'.
719.	18.12.06*	Accertamento ed irrogazione di sanzioni concernente pagamento di diritti annuali dovuti a Camera di Commercio.
720.	19.12.06*	Richiesta di informazioni per problema di vicinato.

721.	19.12.06*	Richiesta di collaborazione con corpo di polizia.
722.	19.12.06*	Richiesta di rettifica di dati catastali.
723.	20.12.06	Sopraelevazione di muro di confine; presunto abuso edilizio.
724.	20.12.06	Richiesta di adeguamento alloggio di edilizia pubblica in cui è presente minore disabile.
725.	21.12.06	Controversie con società gestore di servizi pubblici.
726.	21.12.06	Presunta ingiustificata trattenuta sullo stipendio a lavoratore assente per malattia.
727.	22.12.06	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 15', Torino/Cuneo 32', Susa/Torino 58', Savona/Torino 11', Genova/Torino 16'.
728.	27.12.06*	Partecipazione a concorso di "idee" indetto da Provincia.
729.	28.12.06	Fondo sottoposto a vincolo per la realizzazione di area verde.
730.	28.12.06	Richiesta di pagamento di tassa automobilistica in riferimento a veicolo confiscato.
731.	28.12.06	Richiesta di contributo economico a Comune.
732.	28.12.06	Finanziamento regionale concesso a impresa artigiana.
733.	28.12.06	Provvedimento di sequestro formato nell'ambito di procedimento penale.
734.	28.12.06	Ritardo nell'assegnazione di alloggio di edilizia pubblica a persona invalida.
735.	29.12.06	Utilizzo di dati personali da parte di gestore di telefonia mobile.
736.	29.12.06	Liquidazione di indennità compensativa per imprenditori agricoli.
737.	29.12.06	Ritardi settimanali sulle tratte: Genova/Torino 91', Torino/Domodossola 10'.
738.	29.12.06	Assistenza sanitaria per cittadino extracomunitario.
739.	29.12.06	Informazioni presso istituto assicurazioni lavoratori.
740.	29.12.06	Presunte discriminazioni nell'ambito di attività di tirocinio presso Ente pubblico.

5) STATISTICHE

TABELLA 1
Richieste di intervento pervenute negli anni 2004- 2006
e relativo stato delle pratiche

ANNO	N° interventi	Definiti al 31.12.2006	In istruttoria all'1.1.2007
2004	807	807	0
2005	859	856	3
2006	740	528	212



**TABELLA 2 - Richieste di intervento pervenute nel 2006
distribuzione per materia**

	N.	%
Servizi alla persona	287	38,8
Territorio e Ambiente	155	20,9
Finanze e Tributi	87	11,8
Trasporti	64	8,6
Personale pubblico	62	8,4
Partecipazione al procedimento amministrativo e attività istituzionale	55	7,4
Altre materie	30	4,1
TOTALE	740	100

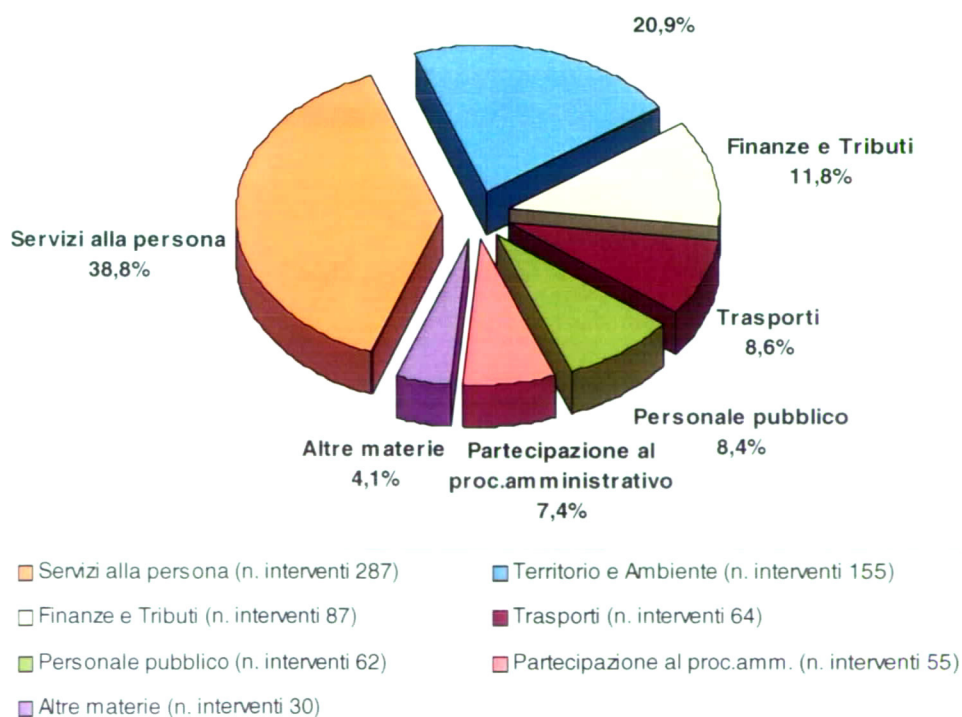
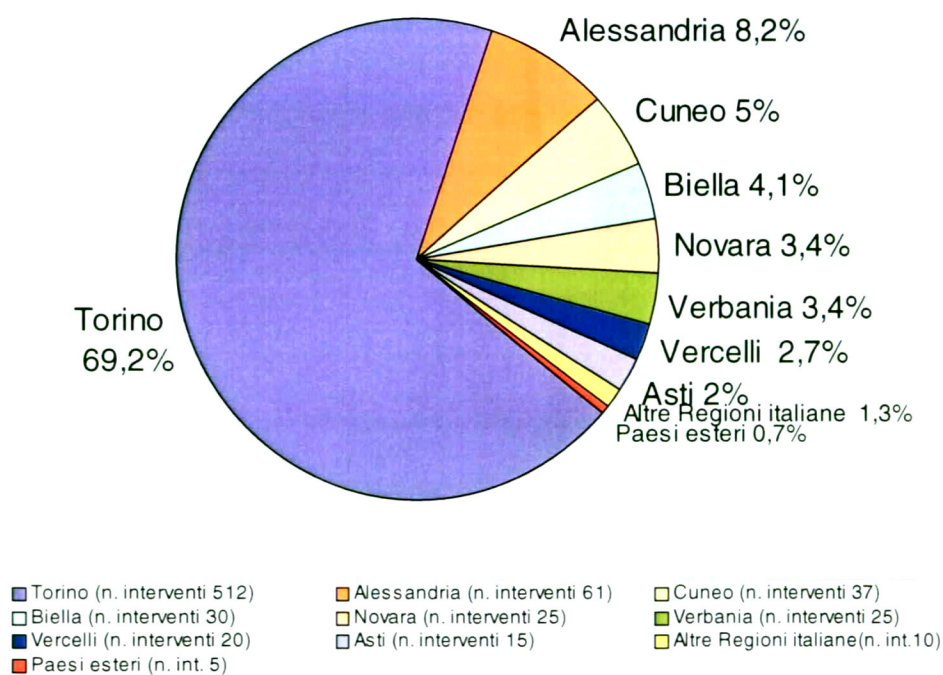


TABELLA 3 - Richieste di intervento pervenute nel 2006
Distribuzione per provenienza

	<i>N.</i>	%
Torino	512	69,2
Alessandria	61	8,2
Cuneo	37	5
Biella	30	4,1
Novara	25	3,4
Verbania	25	3,4
Vercelli	20	2,7
Asti	15	2
Altre Regioni italiane	10	1,3
Paesi esteri	5	0,7
TOTALE	740	100



**TABELLA 4 - Richieste di intervento pervenute nel 2006
distribuzione per mese di presentazione**

	N.	%
Gennaio	46	6,2
Febbraio	82	11,1
Marzo	73	9,9
Aprile	42	5,7
Maggio	54	7,3
Giugno	81	10,9
Luglio	70	9,5
Agosto	39	5,3
Settembre	44	5,9
Ottobre	77	10,4
Novembre	74	10
Dicembre	58	7,8
TOTALE	740	100

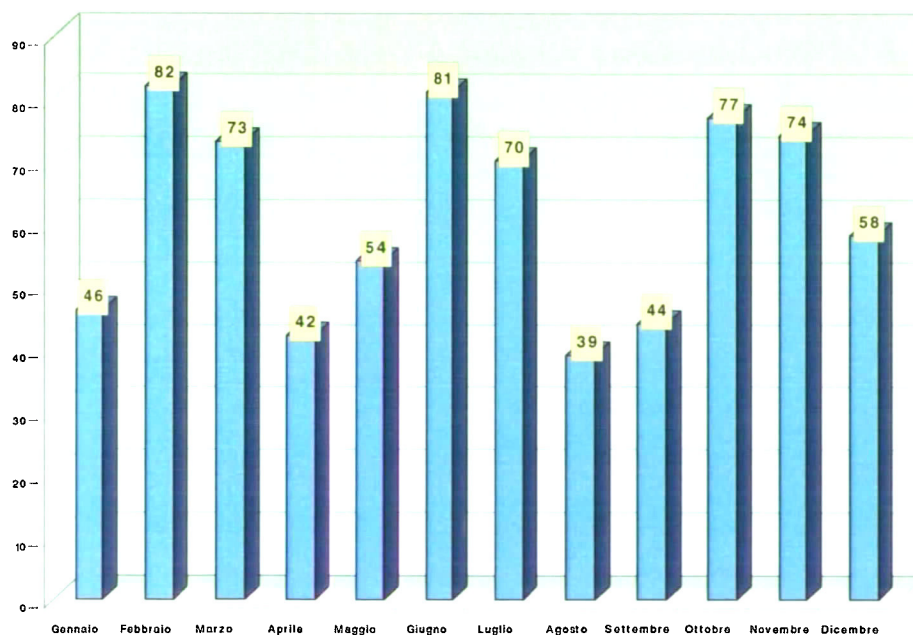
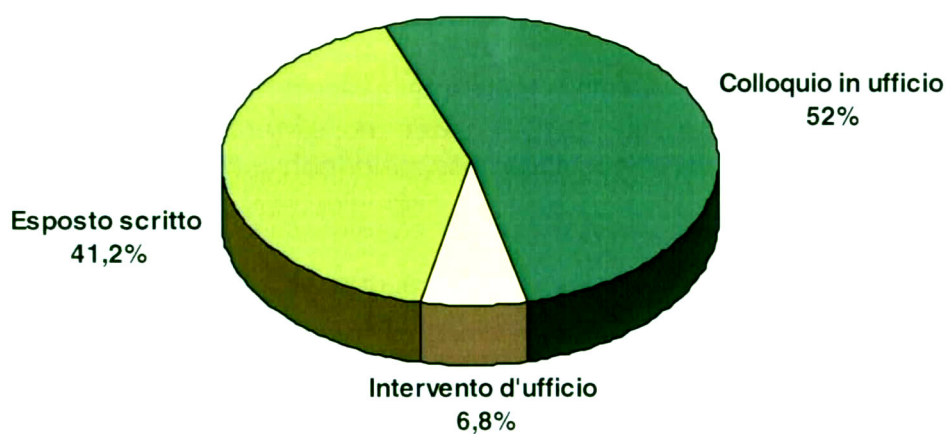


TABELLA 5 - Richieste di intervento anno 2006 - distribuzione per modalità di attivazione dell'Ufficio del Difensore civico

	<i>N.</i>	<i>%</i>
Colloquio in Ufficio	385	52
Intervento d'Ufficio (articoli di stampa e altro)	50	6,8
Esposto scritto (posta, fax, e-mail)	305	41,2
TOTALE	740	100



- Colloquio in ufficio (n. interventi 385)
- Intervento d'ufficio (articoli di stampa e altro; n. interventi 50)
- Esposto scritto (posta, fax, e-mail; n. interventi 305)

6) ANALISI DEI RISULTATI CONTENUTI NELLE STATISTICHE

TABELLA 1

In questa tabella viene evidenziato l'andamento del numero di richieste di intervento pervenute all'Ufficio dal 2004 al 2006. E' riscontrabile un incremento dei casi trattati nell'anno 2005. La percentuale di definizione delle pratiche è del 100% con riferimento all'anno 2004. Residuano alcune pratiche relative all'anno 2005, la cui trattazione si è protratta per la complessità delle materie coinvolte. Con riferimento all'anno 2006, infine, risulta essere già stato trattato e definito tempestivamente circa il 70 % delle richieste di intervento pervenute.

TABELLA 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 6 principali aree tematiche ed in una residuale area mista.

Come si può notare, anche per l'anno 2006, l'area più rilevante è quella dei *servizi alla persona* con il 38,8% dei casi totali, in cui rientrano principalmente le questioni concernenti la sanità, la previdenza sociale e l'assistenza pubblica.

Segue l'area relativa a *territorio e ambiente*, che vede accorpate le due materie per motivi di contiguità dei casi, spesso di difficile collocazione in una sola delle due materie.

Tale area comprende le casistiche relative all'urbanistica, all'edilizia residenziale pubblica, alla viabilità, nonché alla difesa del suolo e

all'inquinamento ambientale, con preponderanza di interventi concernenti i rapporti fra i cittadini e i rispettivi comuni di residenza.

Una consistente percentuale di casi è 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.

Vi è quindi l'area dei *trasporti pubblici*, ove sono state inserite le problematiche relative ai ritardi sulle linee ferroviarie e altre casistiche concernenti il sistema di trasporto regionale.

Nell'area del *personale pubblico* sono state inserite le problematiche legate allo stato di servizio dei dipendenti delle P.A. e quelle concernenti la partecipazione a pubblici concorsi.

Come già riscontrato in anni precedenti è rilevante, per l'importanza delle tematiche trattate, anche l'area della *partecipazione al procedimento amministrativo e attività istituzionale*, che comprende, fra le altre, le tipologie riferite a semplificazione di procedure e a diritto di accesso a documenti amministrativi.

Infine vi è l'area mista, residuale, che riunisce le altre materie non riferibili alle 6 principali aree sopra menzionate.

TABELLA 3

Questa tabella presenta la distribuzione per provincia delle richieste di intervento pervenute. Tralasciando il dato riferito al capoluogo di regione, vanno evidenziati i dati relativi alle richieste di intervento provenienti dalle province di Alessandria e Cuneo.

TABELLA 4

Le richieste di intervento per mese di presentazione mostrano, per l'anno 2006, un incremento nei mesi di febbraio-marzo, giugno-luglio e ottobre-novembre, con un decremento, peraltro facilmente spiegabile, nei mesi di agosto e settembre.

TABELLA 5

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, che supera il 50 % dei casi. Un certo 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. I dati confermano pertanto l'utilità dell'esposto scritto quale modalità di attivazione dell'Ufficio, utilizzata soprattutto nei casi di urgenza o nei casi in cui risultava difficile per l'interessato accedere direttamente all'Ufficio.

7) APPENDICE NORMATIVA

- Trattato che istituisce la Comunità Europea (art.5)
- Costituzione della Repubblica Italiana (art. 97 – Titolo V)
- Statuto della Regione Piemonte (art. 90)
- L.r. 9.12.81, n.50, Istituzione dell'Ufficio del Difensore Civico (modificata da L.r. 6.3.00, n. 17).
- L.r. 24.4.85, n. 47 - Norme relative all'estensione delle competenze del Difensore Civico alle strutture amministrative del Servizio Sanitario e delle U.S.L. operanti nel territorio regionale.
- L. 05.2.92, n. 104 - Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i doveri delle persone handicappate (art.36).
- L. 15.03.97, n.59 – Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed Enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa (art.4).
- L. 15.5.97, n. 127 - Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo (art. 16).
- D.lgs. 18.8.00, n. 267 - Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali (artt. 3 e 136).
- L. 5.6.2003 n. 131 – Disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento della Repubblica alla Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3.
- L. 11.02.2005 n.15 – Modifiche ed integrazioni alla l. 7 agosto 1990, n.241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa. (art.17)

TRATTATO CHE ISTITUISCE LA COMUNITÀ EUROPEA*Articolo 5*

La Comunità agisce nei limiti delle competenze che le sono conferite e degli obiettivi che le sono assegnati dal presente trattato.

Nei settori che non sono di sua esclusiva competenza la Comunità interviene, secondo il principio della sussidiarietà, soltanto se e nella misura in cui gli obiettivi dell'azione prevista non possono essere sufficientemente realizzati dagli Stati membri e possono dunque, a motivo delle dimensioni o degli effetti dell'azione in questione, essere realizzati meglio a livello comunitario.

L'azione della Comunità non va al di là di quanto necessario per il raggiungimento degli obiettivi del presente trattato.



COSTITUZIONE DELLA REPUBBLICA ITALIANA**TITOLO III****IL GOVERNO****Sezione II***La Pubblica Amministrazione.***Art. 97.**

I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione. Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari. Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge.

TITOLO V**LE REGIONI, LE PROVINCE, I COMUNI**

così come modificato dalla legge costituzionale 18.10.2001, n.3

Art. 114

La Repubblica è costituita dai Comuni, dalle Province, dalle Città metropolitane, dalle Regioni e dallo Stato. I Comuni, le Province, le Città metropolitane e le Regioni sono enti autonomi con propri statuti, poteri e funzioni secondo i principi fissati dalla Costituzione. Roma è la capitale della Repubblica. La legge dello Stato disciplina il suo ordinamento.

Art. 115

Abrogato

Art. 116

Il Friuli-Venezia Giulia, la Sardegna, la Sicilia, il Trentino-Alto Adige/Südtirol e la Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste dispongono di forme e condizioni particolari di autonomia, secondo i rispettivi statuti speciali adottati con legge costituzionale. La Regione Trentino-Alto Adige/Südtirol è costituita dalle Province autonome di Trento e di Bolzano.

Ulteriori forme e condizioni particolari di autonomia, concernenti le materie di cui al terzo comma dell'articolo 117 e le materie indicate dal secondo comma del medesimo articolo alle lettere *l*), limitatamente all'organizzazione della giustizia di pace, *n*) e *s*), possono essere attribuite ad altre Regioni, con legge dello Stato, su iniziativa della Regione interessata, sentiti gli enti locali, nel rispetto dei principi di cui all'articolo 119. La legge è approvata dalle Camere a maggioranza assoluta dei componenti, sulla base di intesa fra lo Stato e la Regione interessata.

Art. 117

La potestà legislativa è esercitata dallo Stato e dalle Regioni nel rispetto della Costituzione, nonché dei vincoli derivanti dall'ordinamento comunitario e dagli obblighi internazionali.

Lo Stato ha legislazione esclusiva nelle seguenti materie:

- a*) politica estera e rapporti internazionali dello Stato; rapporti dello Stato con l'Unione europea; diritto di asilo e condizione giuridica dei cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea;
- b*) immigrazione;
- c*) rapporti tra la Repubblica e le confessioni religiose;
- d*) difesa e Forze armate; sicurezza dello Stato; armi, munizioni ed esplosivi;
- e*) moneta, tutela del risparmio e mercati finanziari; tutela della concorrenza; sistema valutario; sistema tributario e contabile dello Stato; perequazione delle risorse finanziarie;

- f) organi dello Stato e relative leggi elettorali; *referendum* statali; elezione del Parlamento europeo;
- g) ordinamento e organizzazione amministrativa dello Stato e degli enti pubblici nazionali;
- h) ordine pubblico e sicurezza, ad esclusione della polizia amministrativa locale;
- i) cittadinanza, stato civile e anagrafi;
- l) giurisdizione e norme processuali; ordinamento civile e penale; giustizia amministrativa;
- m) determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale;
- n) norme generali sull'istruzione;
- o) previdenza sociale;
- p) legislazione elettorale, organi di governo e funzioni fondamentali di Comuni, Province e Città metropolitane;
- q) dogane, protezione dei confini nazionali e profilassi internazionale;
- r) pesi, misure e determinazione del tempo; coordinamento informativo statistico e informatico dei dati dell'amministrazione statale, regionale e locale; opere dell'ingegno;
- s) tutela dell'ambiente, dell'ecosistema e dei beni culturali.

Sono materie di legislazione concorrente quelle relative a: rapporti internazionali e con l'Unione europea delle Regioni; commercio con l'estero; tutela e sicurezza del lavoro; istruzione, salva l'autonomia delle istituzioni scolastiche e con esclusione della istruzione e della formazione professionale; professioni; ricerca scientifica e tecnologica e sostegno all'innovazione per i settori produttivi; tutela della salute; alimentazione; ordinamento sportivo; protezione civile; governo del territorio; porti e aeroporti civili; grandi reti di trasporto e di navigazione; ordinamento della comunicazione; produzione, trasporto e distribuzione nazionale dell'energia; previdenza complementare e integrativa; armonizzazione dei bilanci pubblici e coordinamento della finanza pubblica e del sistema tributario; valorizzazione dei beni culturali e ambientali e promozione e organizzazione di attività culturali;

casse di risparmio, casse rurali, aziende di credito a carattere regionale; enti di credito fondiario e agrario a carattere regionale. Nelle materie di legislazione concorrente spetta alle Regioni la potestà legislativa, salvo che per la determinazione dei principî fondamentali, riservata alla legislazione dello Stato. Spetta alle Regioni la potestà legislativa in riferimento ad ogni materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato.

Le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, nelle materie di loro competenza, partecipano alle decisioni dirette alla formazione degli atti normativi comunitari e provvedono all'attuazione e all'esecuzione degli accordi internazionali e degli atti dell'Unione europea, nel rispetto delle norme di procedura stabilite da legge dello Stato, che disciplina le modalità di esercizio del potere sostitutivo in caso di inadempienza.

La potestà regolamentare spetta allo Stato nelle materie di legislazione esclusiva, salva delega alle Regioni. La potestà regolamentare spetta alle Regioni in ogni altra materia. I Comuni, le Province e le Città metropolitane hanno potestà regolamentare in ordine alla disciplina dell'organizzazione e dello svolgimento delle funzioni loro attribuite.

Le leggi regionali rimuovono ogni ostacolo che impedisce la piena parità degli uomini e delle donne nella vita sociale, culturale ed economica e promuovono la parità di accesso tra donne e uomini alle cariche elettive.

La legge regionale ratifica le intese della Regione con altre Regioni per il migliore esercizio delle proprie funzioni, anche con individuazione di organi comuni.

Nelle materie di sua competenza la Regione può concludere accordi con Stati e intese con enti territoriali interni ad altro Stato, nei casi e con le forme disciplinati da leggi dello Stato.

Art. 118

Le funzioni amministrative sono attribuite ai Comuni salvo che, per assicurarne l'esercizio unitario, siano conferite a Province, Città metropolitane, Regioni e Stato, sulla base dei principî di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza.

I Comuni, le Province e le Città metropolitane sono titolari di funzioni amministrative proprie e di quelle conferite con legge statale o regionale, secondo le rispettive competenze.