

## II.2 Tipologie di intervento e Andamento dell'attività

Le richieste che giungono al Difensore civico non sempre si traducono nell'apertura di un fascicolo ma questo non significa necessariamente che comportino un minore lavoro di ricerca e studio.

Spesso infatti, le richieste di informazioni, siano esse telefoniche che scritte, provengono da cittadini che devono essere aiutati ad orientarsi nel mare magnum della normativa e ad individuare quali siano gli interlocutori da adire per le questioni che li riguardano.

Le risposte non possono pertanto essere sommarie o superficiali e comportano comunque un approfondimento, sia in termini giuridici che giurisprudenziali, della questione sottoposta.

La conferma dell'importanza di questa parte dell'attività è rappresentata dal dato relativo alla richiesta di informazioni scritte che nel 2007 arriva a coprire più del 18% di quella complessiva: la chiave di lettura è che c'è una sempre crescente fiducia nel servizio che viene individuato quale interlocutore ideale per acquisire tutte le informazioni relative all'attività della pubblica amministrazione in generale, non solo quindi quelle finalizzate al reclamo.

Stessa interpretazione può essere data anche dall'elevato numero di telefonate che quotidianamente vengono ricevute e che si può stimare intorno al migliaio in un anno.

I dati evidenziati dalle tabelle 1 e 2 mostrano, per contro, come l'attività legata all'apertura di fascicoli abbia conosciuto un momento di calo generale nel 2006 per poi riprendersi nel 2007.

Una delle ragioni è sicuramente da attribuirsi al fatto che a fine 2005 l'ufficio del difensore civico ha cambiato sede trasferendosi da Largo Caduti del Lavoro, in zona centro storico, a viale Aldo Moro dove ha sede la maggior parte dei servizi regionali.

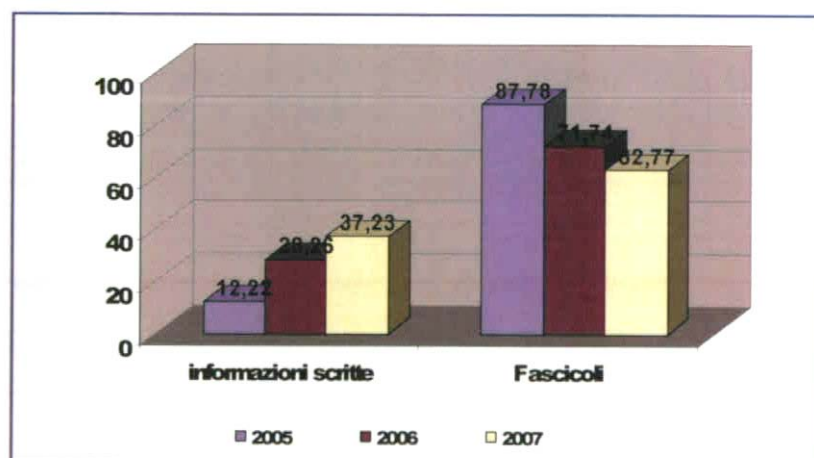
Viene da sé che, per quanto sia stata data tempestiva comunicazione dei nuovi riferimenti, alcune categorie di soggetti che si rivolgono al difensore civico, quali le persone anziane, si siano trovate in difficoltà nel raggiungere il servizio.

Anche nel 2007 si è registrato un calo degli accessi “di persona”, al servizio, ma questo dato è stato compensato dall'aumentare delle istanze pervenute per iscritto o per telefono.

**Tab.1 Principali tipologie di intervento anni 2005-2007**  
(valori assoluti)

ANNO	INFORMAZIONI SCRITTE	FASCICOLI	TOTALE
2005	61	438	499
2006	130	330	460
2007	220	371	591

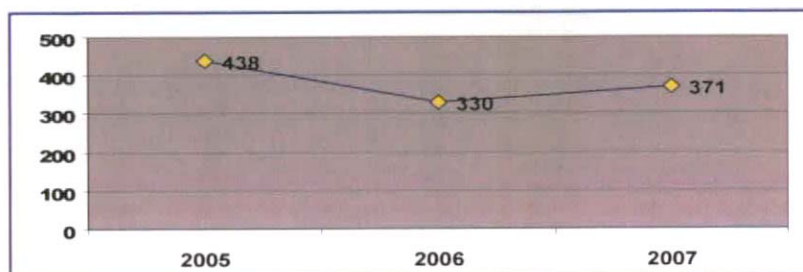
**Tab. 2 Principali tipologie di intervento anni 2005-2007**  
(valori percentuali)



### II.2.2 Apertura fascicoli

La tabella 3, già anticipata dalle precedenti, evidenzia come nel 2007 l'attività legata all'apertura dei fascicoli abbia iniziato un trend di crescita nonostante la vacatio del difensore civico da fine ottobre e nonostante la scelta di aprire i fascicoli solo laddove la fase istruttoria porti ad una valutazione di reale "maladministration" e non, pur a fronte di un'attività di ricerca e approfondimento, alla decisione di non dare luogo ad un intervento di difesa civica.

**Tab. 3 Apertura fascicoli anni 2005-2007**  
(valori assoluti)



### II.2.3 Esiti

Le istanze poste all'attenzione del Difensore civico si articolano in due categorie: quelle procedibili, rispetto alle quali si procede con l'attivazione dell'intervento, e quelle improcedibili, che invece vengono archiviate e che in genere presentano problemi di palese infondatezza o di mancanza di elementi che consentano di individuare l'oggetto del contendere.

Le istanze procedibili rappresentano le istanze fondate, nel senso che ci sono elementi sufficienti per procedere con l'intervento ma non necessariamente tali da provare le ragioni del ricorrente e, quindi, non lasciano prevedere quale possa essere l'esito.

Di assoluto rilievo risultano pertanto i dati riportati nelle tabelle 4 e 5.

La rappresentazione grafica della tabella 4 infatti sottolinea come una percentuale altissima dei reclami fondati si concluda con esito positivo attestandosi nel 2007 quasi al 95%.

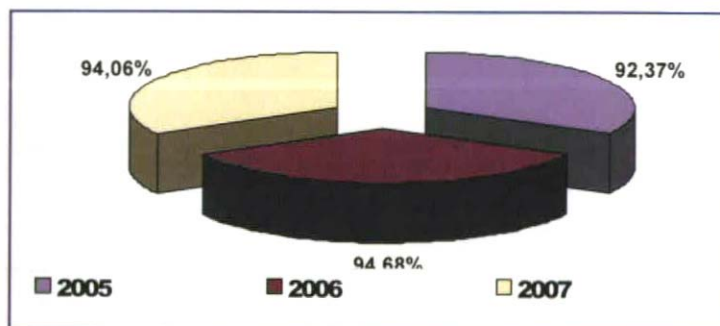
Questo valore dà l'idea dell'incisività dell'intervento del difensore civico che è in grado di rimuovere realmente gli ostacoli che si sovrappongono tra cittadino e pubblica Amministrazione.

Non solo, la tabella successiva evidenzia come l'incisività sia anche accompagnata dalla tempestività, infatti la percentuale degli interventi che si chiudono nell'anno di apertura, viaggia mediamente intorno al 75%.

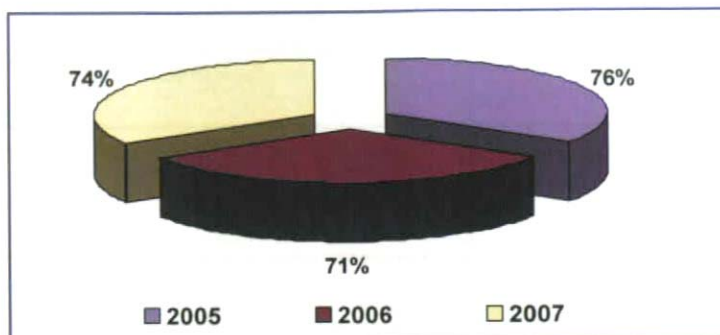
Dato di rilevanza assoluta se si pensa che esistono dei tempi fisiologici inderogabili, quali quelli di trasmissione delle comunicazioni, e i tempi di risposta da parte degli enti coinvolti nel procedimento, che sono solo in parte controllabili da parte del difensore civico.

**Tab.4 Reclami fondati che si chiudono in corso d'anno  
con esito positivo**

*anni 2005-2007 (valori percentuali)*



**Tab. 5 Fascicoli chiusi nello stesso anno di apertura**  
*anni 2005-2007 (valori percentuali)*



PAGINA BIANCA



## Aree di intervento

PAGINA BIANCA



### III.1 Enti nei confronti dei quali si sono attivati interventi

Di facile intuizione il perché la maggior parte di richieste di intervento riguardino le attività e le funzioni facenti capo alla Regione Emilia-Romagna e agli enti locali convenzionati, come mostrato dalla tabella 6, importante è invece l'indicatore relativo agli enti locali non convenzionati che, seppur con valori non eclatanti, è comunque in crescita, arrivando nel 2007 a coprire il 16% dell'attività.

Questo dato è assolutamente confortante e significativo del fatto che la scelta di intervenire anche nei confronti di quegli enti rispetto ai quali non c'è competenza diretta, ha avuto evidentemente un ritorno positivo.

**Tab. 6 Enti nei confronti dei quali si sono attivati interventi**  
*anni 2005-2007 (valori assoluti)*

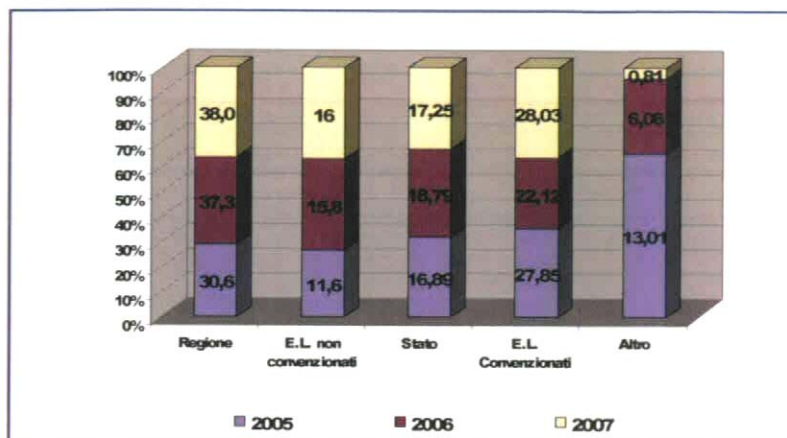
Regione	Enti Locali non convenzionati	Stato	Enti Locali convenzionati	Altro
134	51	74	122	57
123	52	62	73	20
141	59	64	104	3

Ai fini della definizione delle competenze del Difensore Civico:

- a) per Enti Locali si intendono: Province, Comunità Montane, Circondari ecc.;
- b) per Stato: tutti gli organismi statali con sede periferica nel territorio regionale quali INPS, Provveditorati agli Studi, Agenzie del Demanio, ecc.;

- c) per Regione: le attività e le funzioni dirette o indirette facenti capo alla Regione Emilia-Romagna, come AUSL, ARSTUD, ACER, Servizio tributi regionali ecc.

**Tab. 7 Enti nei confronti dei quali si sono attivati interventi  
anni 2005-2007 (valori percentuali)**



Come già detto, gli Enti locali hanno la possibilità di convenzionarsi con il Difensore civico regionale sia in forma singola che associata. Ad oggi le convenzioni attive sono 7 e riguardano i comuni di Budrio, Casalecchio di Reno, Zola Predosa, Sala Bolognese, Sant'Agata Bolognese, Anzola dell'Emilia e Provincia di Bologna.

Sono poi in corso di definizione gli accordi per la riattivazione della convenzione con il comune di Crevalcore e per l'attivazione con la Provincia di Ravenna.

Le convenzioni possono prevedere la presenza di un funzionario dell'ufficio del Difensore civico regionale presso la sede dell'ente convenzionato una o due volte al mese, resta ferma comunque la facoltà per i cittadini di rivolgere le loro istanze anche presso la sede regionale.

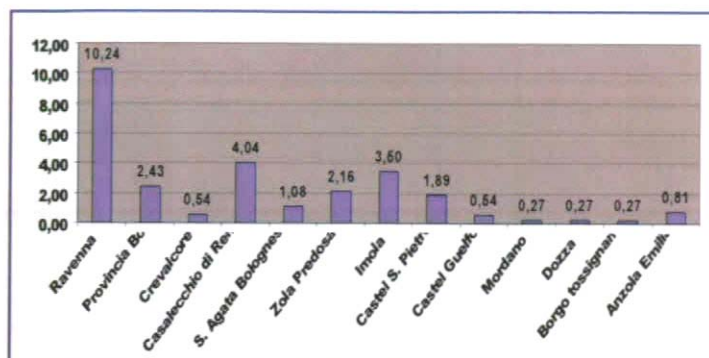
Il complesso dell'attività afferente a questi enti non è rappresentabile in quanto non è al momento possibile il monitoraggio degli accessi finalizzati alla sola acquisizione di informazioni o chiarimenti.

Le tabelle 8 e 9 che seguono, rimandano pertanto solo a quegli interventi che sono esitati nell'apertura di un fascicolo (Non sono stati inseriti i comuni convenzionati rispetto ai quali non sono stati formalizzati procedimenti).

**Tab. 8 Interventi attivati nei confronti  
degli Enti locali convenzionati  
anno 2007 (valori assoluti)**

Enti Locali convenzionati	Procedimenti formalizzati
Anzola Emilia	3
Borgo Tossignano	1
Casalecchio di Reno	15
Castel Guelfo	2
Castel S. Pietro Terme	7
Crevalcore	2
Dozza	1
Imola	13
Mordano	1
Provincia di Bologna	9
Ravenna	38
S. Agata Bolognese	4
Zola Predosa	8

**Tab. 9 Incidenza degli interventi attivati nei confronti degli Enti locali convenzionati sull'attività del servizio anno 2007 (valori percentuali)**



### III.2 Materie di intervento

Se si tiene conto del fatto che il difensore civico regionale ha competenza nei confronti dell'universo delle amministrazioni, e che la sua competenza pertanto abbraccia una larghissima parte delle amministrazioni e degli organismi che erogano pubblici servizi presenti sul territorio regionale, ben si comprende come le materie oggetto di trattazione siano le più varie.

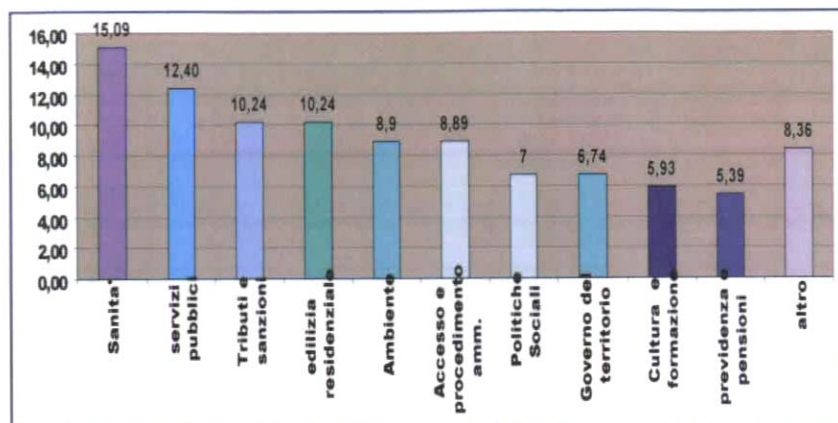
Non solo, per quanto riconducibili a categorie ben definite, spesso si articolano in casi diversi.

Schematizzando, le aree di intervento sono riassumibili in:

Agricoltura; Ambiente; Attività produttive, artigianato, industria e turismo; Cultura, istruzione, sport, formazione e lavoro; Edilizia residenziale privata e pubblica; Governo del territorio; Politiche sociali; Previdenza e pensioni; Procedimento amministrativo e diritto d'accesso; Responsabilità della P.A.; Sanità ed igiene, ASL ed Aziende ospedaliere; Servizi demografici ed elettorali; Servizi pubblici; Tributi e sanzioni amministrative.

La tabella che segue mostra, in percentuale, le aree che più frequentemente sono oggetto di difesa civica.

**Tab.10 Ambiti di intervento**  
*anni 2005-2007 (valori percentuali)*



PAGINA BIANCA