



#### Modalità di accesso

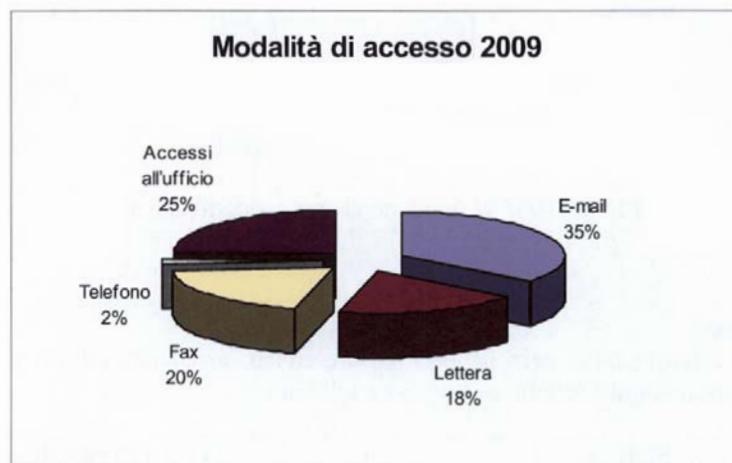
I cittadini possono rivolgersi di persona al Difensore civico, accedendo all'ufficio durante l'orario di ricevimento oppure tramite lettera, e-mail, fax e telefono.

Sedi	Orari di ricevimento
Sede istituzionale di Bologna viale Aldo Moro, 44	da lunedì al venerdì 9.30-12.30 lunedì e mercoledì anche 14.30-16.30
Provincia di Ravenna	1° e 3° venerdì del mese 10.00-13.30
Comune di Casalecchio di Reno fino a giugno 2009	1° lunedì del mese ore 14.30-17.30 3° lunedì del mese ore 10.00-13.00
Comune di Budrio	3° martedì del mese ore 9.00-13.00
Comune di Zola Predosa fino a giugno 2009	1° lunedì del mese ore 10.00-13.00 3° lunedì del mese ore 14.30-17.30

Nel 2009, 146 cittadini hanno optato per la prima possibilità e sono stati ricevuti, in genere, dai funzionari del servizio; 210 persone hanno invece utilizzato l'e-mail, 108 la posta ordinaria, 116 il fax e 10 il telefono.

Il dato relativo alle telefonate si riferisce solo a quelle chiamate che hanno dato poi luogo all'apertura di procedimenti di difesa civica; non tiene conto invece dei numerosi contatti che si sostanziano in una mera richiesta di informazioni sulla difesa civica. Queste telefonate, il cui flusso quotidiano è massiccio (anche attraverso un numero verde gratuito), vengono prese in carico dal personale della segreteria e, nei casi più complessi, vengono indirizzate ai funzionari che forniscono ulteriori chiarimenti.

<b>Modalità di accesso</b>	<b>2009</b>
E-mail	210
Lettera	108
Fax	116
Telefono	10
Accessi all'ufficio	146
<b>Totale</b>	<b>590</b>



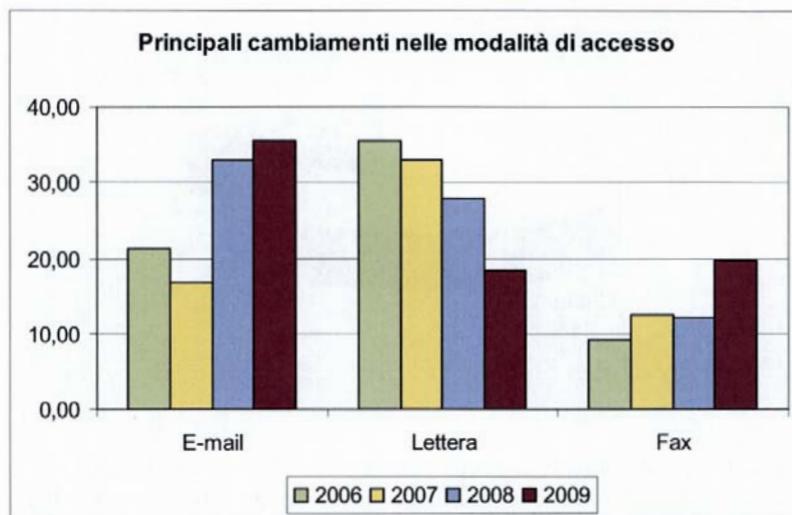
Negli ultimi 4 anni le modalità di contatto sono cambiate in modo significativo, evidenziato dalla tabella e dal grafico seguenti.

Le modalità più informali e di più celere trasmissione sono in costante aumento: l'e-mail ha veicolato oltre il 35% delle istanze del 2009, contro un 21% del 2006; nello stesso periodo l'utilizzo del fax è più che raddoppiato (dal 9 al 19%).

Il dato è positivo e indica che i cittadini hanno compreso la funzione di servizio e la vicinanza del Difensore civico, a cui ci si può rivolgere senza particolari formalismi. Sul sito internet sono comunque a disposizione modelli che aiutano i cittadini nella presentazione delle istanze.

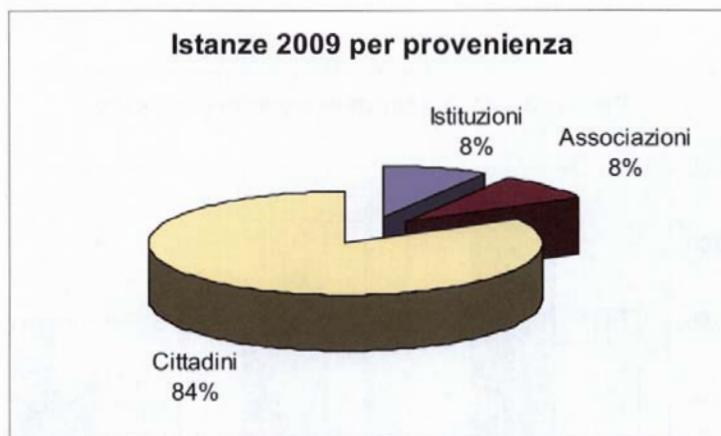
Si sono ridotti lievemente gli accessi all'ufficio (dal 32 al 25%) e, in misura più forte, le lettere, passate dal 35% del 2006 al 18% del 2009. Questo mostra come il contatto personale nei casi più complessi non si sia perso, mentre si sono accorciati i tempi per l'invio di comunicazioni.

<b>Modalità di contatto</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
E-mail	21,21	16,71	32,99	35,59
Lettera	35,45	32,88	27,92	18,31
Fax	9,09	12,40	12,18	19,66
Telefono	2,12	1,62	1,02	1,69
Accessi all'ufficio	32,12	36,39	25,89	24,75
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Tipologia di utenti.**

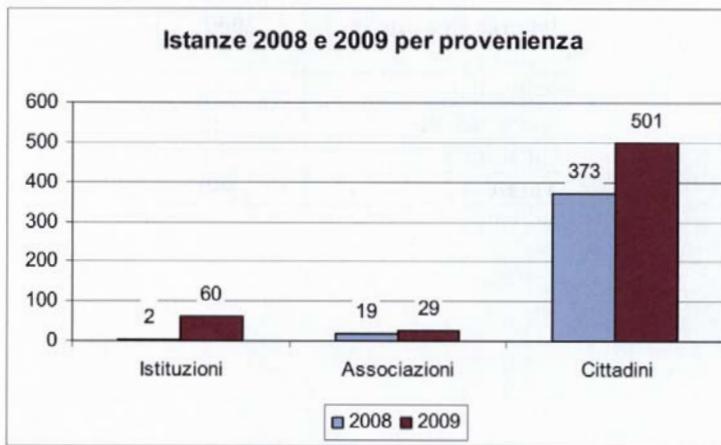
Non sono solo i singoli cittadini a rivolgersi al Difensore civico; nel corso del 2009, come illustrano le tabelle seguenti, lo hanno fatto anche associazioni (presentando 29 istanze), enti ed istituzioni (60 istanze). Fra i contatti con le istituzioni sono da segnalare alcune richieste di pareri provenienti da assessori comunali e un numero rilevante di sollecitazioni pervenute dal Procuratore della Repubblica presso il Tribunale dei minorenni di Bologna, che trovano un particolare approfondimento nell'allegato 11 sui procedimenti a tutela di minori.

Istanze ricevute da	2009
Istituzioni	60
Associazioni	29
Cittadini	501
<b>Totale</b>	<b>590</b>



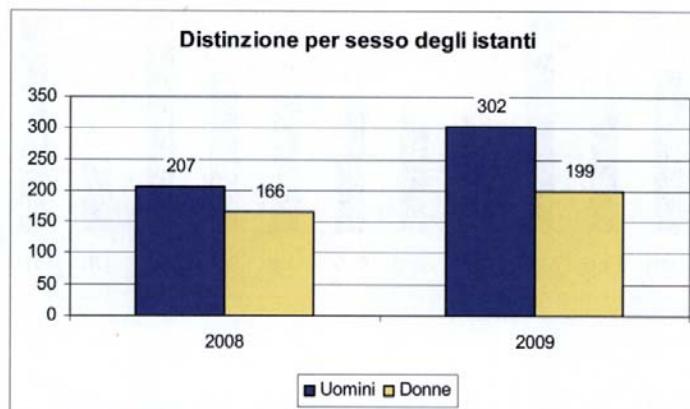
Rispetto all'anno 2008, l'incremento nella presentazione delle istanze riguarda sia i cittadini, sia le istituzioni e le associazioni. Proprio con queste ultime si intende aumentare la collaborazione.

Istanze ricevute da	2008	2009
Istituzioni	2	60
Associazioni	19	29
Cittadini	373	501
<b>Totale</b>	<b>394</b>	<b>590</b>



La tabella seguente mostra come l'utenza del Difensore civico sia, in genere, più maschile che femminile, un dato confermato anche con l'incremento di casi registrato tra il 2008 e il 2009. L'ipotesi è che in molte famiglie continui ad essere condivisa l'idea che i contatti con le istituzioni sia soprattutto un impegno maschile. Di fatto sono spesso le donne a collaborare con l'ufficio nel completamento della pratica, anche quando l'istanza è stata originariamente presentata da un uomo.

Istanti	2008	2009
Uomini	207	302
Donne	167	199
<b>Totale</b>	<b>394</b>	<b>501</b>

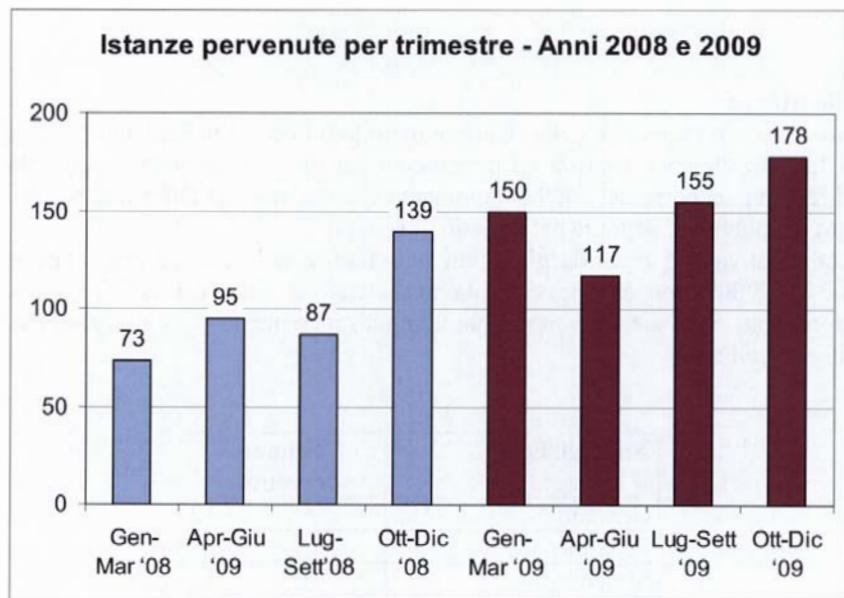
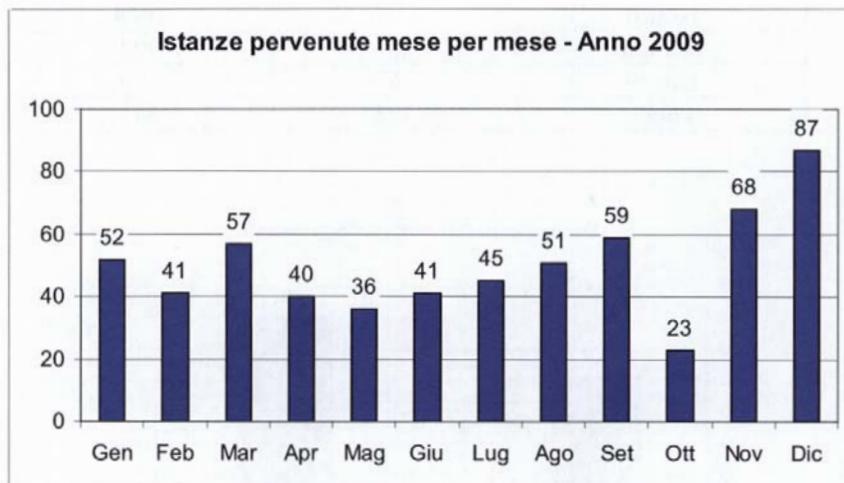


### Il flusso delle istanze

Il flusso delle istanze presentate e delle richieste di colloquio con l'ufficio non è costante nel corso dell'anno e, tendenzialmente, registra un incremento nei mesi di novembre e dicembre. L'attività non si è mai fermata nel corso del 2009 dal momento che l'ufficio del Difensore non ha mai sospeso il ricevimento del pubblico, neppure nel periodo di agosto.

Il grafico comparativo che riguarda gli ultimi due anni, con le istanze presentate per trimestre, mostra come nel 2009 non si sia verificata una flessione nei mesi estivi, osservabile invece nell'anno precedente. Si è anzi assistito ad un continuo incremento delle pratiche, dalla primavera fino alla chiusura dell'anno.

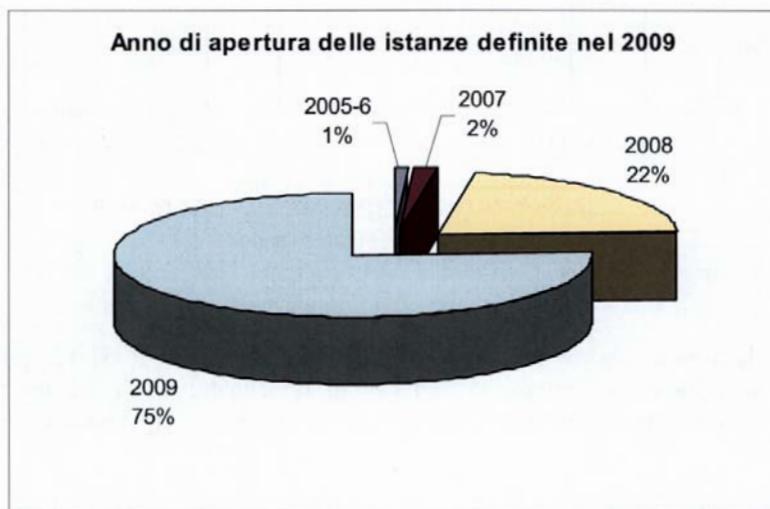
Anno 2009	Istanze pervenute
Gennaio	52
Febbraio	41
Marzo	57
Aprile	40
Maggio	36
Giugno	41
Luglio	45
Agosto	51
Settembre	49
Ottobre	23
Novembre	68
Dicembre	87
<b>Totale</b>	<b>590</b>



Dei **590** procedimenti attivati nel 2008, **412** si sono conclusi nello stesso anno; in percentuale, il 75 per cento dei procedimenti di difesa civica si conclude entro l'anno di apertura.

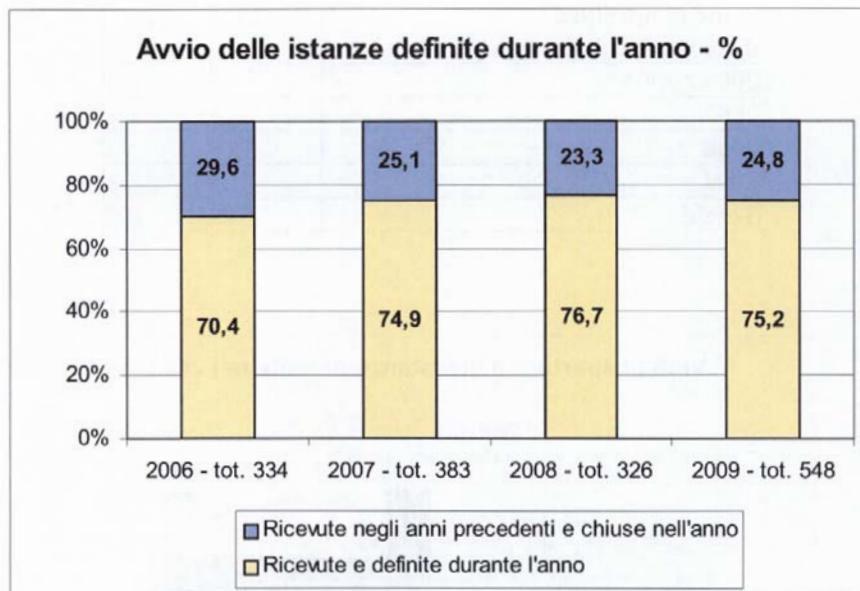
Se prendiamo in considerazione i fascicoli chiusi nel 2009, vediamo che 412 erano stati aperti in quell'anno (75,2 per cento) e i restanti erano stati avviati negli anni precedenti con una netta prevalenza del 2008. I pochi casi iniziati negli anni 2005-2007 sono relativi a questioni particolarmente complesse che hanno richiesto una attività di monitoraggio nel tempo.

Anno di apertura delle istanze definite nel 2009	v.a.	%
2005 e 2006	4	1
2007	9	2
2008	123	22
2009	412	75
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100</b>



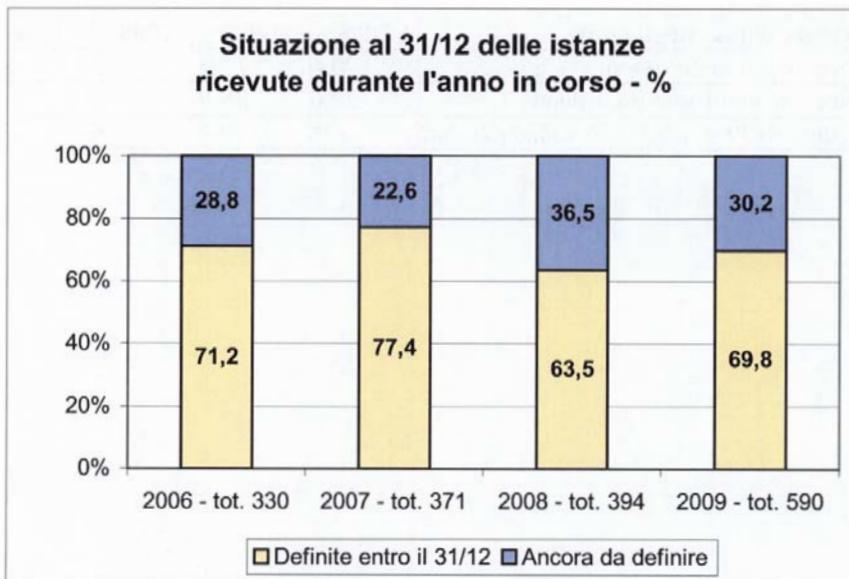
L'ufficio ha tendenzialmente diminuito i tempi di conclusione dei procedimenti nonostante l'aumento del carico di lavoro complessivo. Se infatti nel 2006 quasi il 30 percento delle pratiche chiuse proveniva dagli anni precedenti, tale percentuale è ora inferiore al 25 per cento.

Istanze chiuse negli anni	2006	2007	2008	2009
Ricevute durante l'anno	70,4	74,9	76,7	75,2
Ricevute negli anni precedenti	29,6	25,1	23,3	24,8
<i>Chiusi dall'1/1 al 31/12 – valori assoluti</i>	334	383	326	548



Specularmente le istanze aperte nell'anno ed ancora da definire al 31/12, pur con qualche oscillazione, si sono stabilizzate intorno al 30 per cento. Il picco del 2008 è probabilmente connesso al cospicuo numero di istanze ricevute in dicembre, tendenza che si è ripetuta nel 2009.

Istanze chiuse negli anni	2006	2007	2008	2009
Definite entro il 31/12	71,2	77,4	63,5	69,8
Ancora da definire	28,8	22,6	36,5	30,2
<i>Aperti dall'1/1 al 31/12 – valori assoluti</i>	330	371	394	590



**TITOLO II: MATERIE ED ENTI DESTINATARI**

Il novero delle questioni sottoposte, nel 2009, alla attenzione del Difensore civico è stato decisamente vasto.

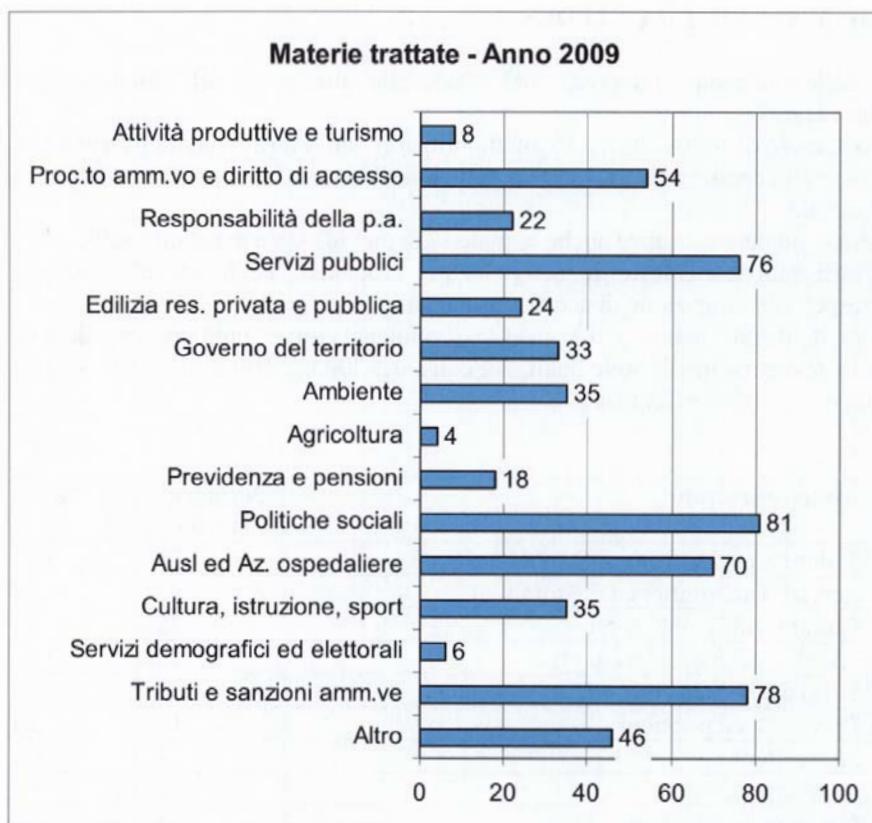
Un discreto numero di istanze ha avuto infatti attinenza con il diritto amministrativo in senso stretto (in particolare all'accesso agli atti ed alla responsabilità della p.a.), alla materia urbanistica e al diritto ambientale.

Sono pervenute numerose istanze anche in materia di previdenza e di tributi locali.

Piuttosto consistenti le richieste di intervento per problematiche legate alla gestione dei servizi pubblici (trasporti ed erogazione di acqua, gas e energia elettrica).

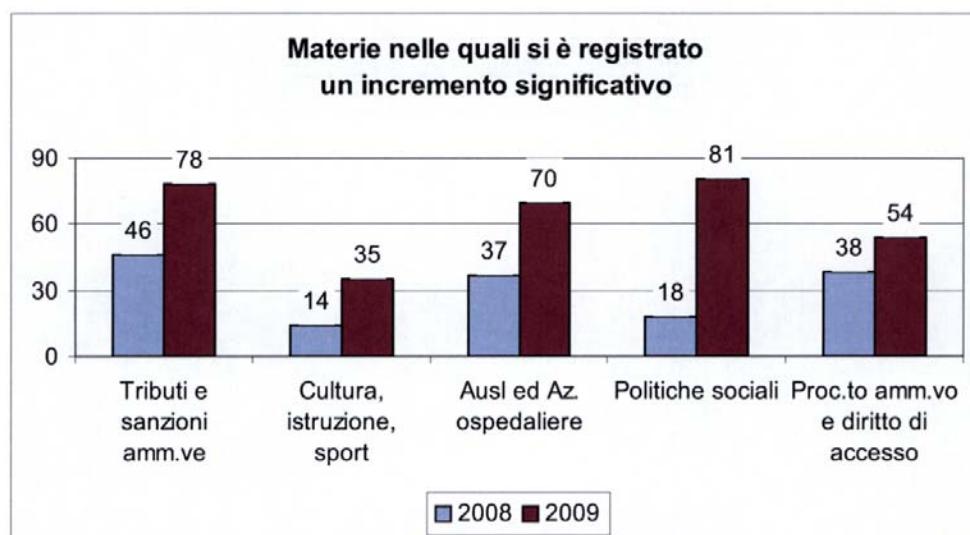
Le questioni di diritto sanitario o connesse comunque con le politiche ospedaliere, sociali ed assistenziali rimangono quelle sulle quali, nel corso del 2009, il Difensore civico è stato chiamato a pronunciarsi con maggiore frequenza.

Materie trattate	Numero istanze	%
Tributi e sanzioni amministrative	78	13,2
Servizi demografici ed elettorali	6	1,0
Cultura, istruzione, sport	35	5,9
AUSL e aziende ospedaliere	70	11,9
Politiche sociali	81	13,7
Previdenza e pensioni	18	3,1
Agricoltura	4	0,7
Ambiente	35	5,9
Governo del territorio	33	5,6
Edilizia residenziale privata e pubblica	24	4,1
Servizi pubblici	76	12,9
Responsabilità della p.a.	22	3,7
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	54	9,2
Attività produttive e turismo	8	1,4
Altro	46	7,8
<b>Totale</b>	<b>590</b>	<b>100,0</b>



Il confronto con l'anno 2008 evidenzia un marcato aumento delle questioni legate alle politiche sociali (che sono più che quadruplicate); l'incremento è legato all'invio di numerose istanze da parte del Procuratore della Repubblica presso il Tribunale dei Minorenni e, in parte, è anche conseguenza della crisi economica che nell'anno 2009 ha interessato il territorio regionale. Risultano anche sensibilmente aumentate le istanze legate alle problematiche sanitarie (con particolare riferimento alle liste di attesa per le visite specialistiche e gli esami diagnostici), nonché le richieste di riesame dei provvedimenti di diniego di accesso agli atti.

MATERIE	2008	2009
Tributi e sanzioni amministrative	42	78
Servizi demografici ed elettorali	7	6
Cultura, istruzione, sport	14	35
Ausl ed Az. ospedaliere	37	70
Politiche sociali	18	81
Previdenza e pensioni	13	18
Agricoltura	5	4
Ambiente	29	35
Governo del territorio	31	33
Edilizia residenziale pubblica e privata	24	24
Servizi pubblici	72	76
Responsabilità della p.a.	21	22
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	38	54
Attività produttive e turismo	4	8
Altro	39	46
<b>Totali</b>	<b>394</b>	<b>590</b>



**Enti**

<b>Enti</b>	<b>2009</b>
Regione	160
Stato	137
Enti locali non convenzionati	260
Enti locali convenzionati	32
Altri enti o privati	1
<b>TOTALE</b>	<b>590</b>

<b>Enti convenzionati</b>	<b>2009</b>
Comune di Anzola dell'Emilia	0
Comune di Budrio	5
Comune di Casalecchio di Reno	8
Comune di Sant'agata	0
Comune di Sala Bolognese	3
Comune di Zola Predosa	8
Provincia di Bologna	5
Provincia di Ravenna	3
<b>Totale</b>	<b>32</b>

### TITOLO III - ESITI DELL'ATTIVITÀ DI DIFESA CIVICA

L'attività di difesa civica può essere distinta in due macro aree:

- 1) tutela del cittadino in senso stretto, su casi specifici segnalati dai cittadini, finalizzata a verificare il corretto comportamento amministrativo ed eventualmente a suggerire modifiche;
- 2) l'attività di indirizzo è volta invece ad orientare il cittadino nei rapporti con la pubblica amministrazione e spazia dall'offerta di informazioni sui servizi all'indicazione di altre figure di garanzia (difensore civico locale, garante del contribuente, garante di ateneo, associazioni di advocacy, ecc.).

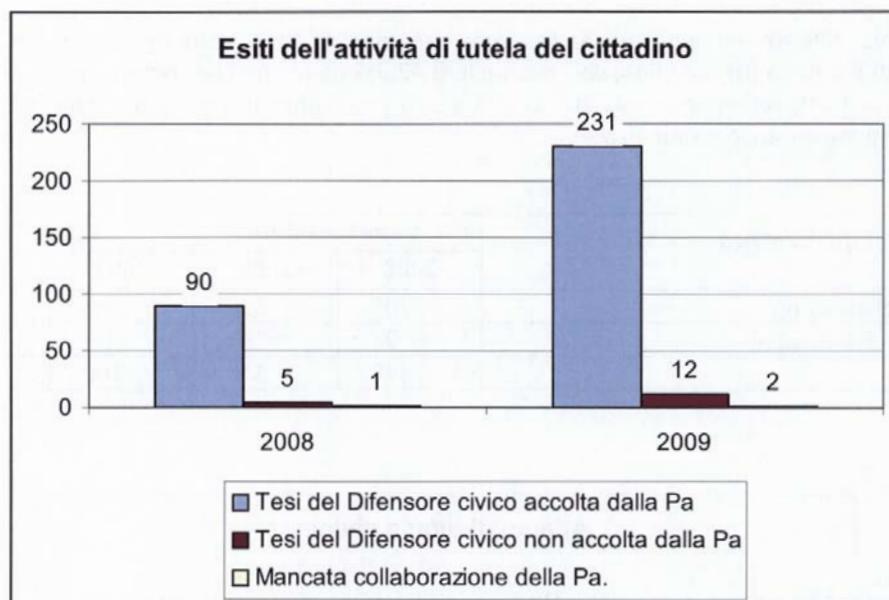
Nel biennio 2008-09 entrambi gli ambiti sono cresciuti. L'incremento riguarda particolarmente l'attività di indirizzo del cittadino, che racchiude il 42,3% delle pratiche complessivamente trattate. L'attività di tutela, che pure è passata da 203 a 316 procedimenti, risulta percentualmente meno visibile rispetto all'attività di indirizzo.

Attività di difesa civica	Valori assoluti		Valori %	
	2008	2009	2008	2009
Tutela del cittadino	203	316	68,4	57,7
Indirizzo del cittadino	94	232	31,6	42,3
<b>Totale</b>	<b>297</b>	<b>548</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



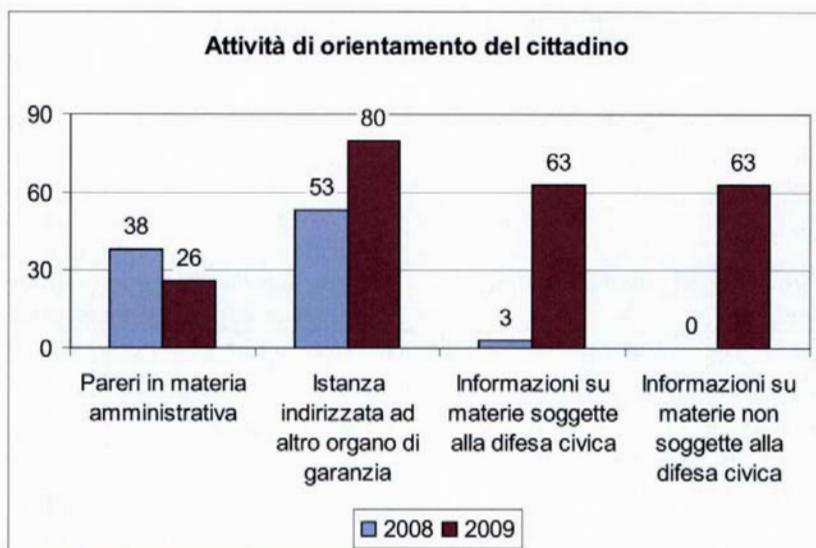
Come si vede nella tabella seguente, nel corso del 2009, in 232 casi gli enti pubblici hanno accolto la tesi del Difensore civico modificando, o motivando in modo più compiuto, la propria condotta amministrativa. Rispetto all'anno 2008 il dato registra un sensibile incremento, a dimostrazione dell'aumentato potere di persuasione (moral suasion). Molto rari i casi di mancata collaborazione. Sono sensibilmente diminuite anche le istanze giudicate infondate a seguito di istruttoria, a dimostrazione del fatto che risulta più chiaro ai cittadini ciò che può essere richiesto al Difensore Civico.

<b>Attività di tutela del cittadino</b>	<b>Valori assoluti</b>		<b>Valori %</b>	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Tesi del Difensore civico accolta dalla p.a.	90	231	44,3	73,1
Tesi del Difensore civico non accolta dalla p.a.	5	12	2,5	3,8
Mancata collaborazione della p.a.	1	2	0,5	0,6
Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria	107	71	52,7	22,5
<b>Totale</b>	<b>203</b>	<b>316</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



Sono notevolmente aumentati i casi nei quali l'ufficio ha fornito ai cittadini informazioni su materie soggette alla difesa civica. Capita sovente infatti che ci si rivolga al Difensore per avere chiarimenti o rassicurazioni riguardo ai comportamenti della p.a.. È un dato che invita a riflettere sulle difficoltà di comunicazione tra amministratori e amministrati, che sono spesso il cuore delle incomprensioni e insoddisfazioni diffuse.

<b>Attività di indirizzo e di orientamento</b> (dati calcolati sui procedimenti conclusi)	<b>Valori assoluti</b>		<b>Valori %</b>	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Pareri in materia amministrativa	38	26	40,4	11,2
Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia	53	80	56,4	34,5
Informazioni su materie soggette alla difesa civica	3	63	3,2	27,2
Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	0	63	0,0	27,2
<b>Totale</b>	<b>94</b>	<b>232</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



#### SCHEDA RELATIVA AI SINGOLI ENTI

Si riporta, di seguito, un prospetto relativo agli enti destinatari dei procedimenti di difesa civica attivati nel 2008 e definiti nel medesimo anno. Seguono poi alcune schede che sintetizzano l'oggetto e l'esito dei suddetti procedimenti, suddivise in base agli enti destinatari dell'attività di difesa civica.

Sono stati presi a riferimento i 548 procedimenti conclusi nel 2009, indipendentemente dall'anno di apertura.

<b>Enti</b>	<b>Istanze</b>
Regione	152
Stato	128
Provincia di Bologna	5
Provincia di Ravenna	7
Anzola Emilia	3
Budrio	7
Casalecchio di Reno	10
Crevalcore	2
Pieve di Cento	1
Sala Bolognese	4
Zola Predosa	6
Enti locali non convenzionati	223
<b>Totale</b>	<b>548</b>

**REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

<b>2009</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ente</b>	<b>Esito</b>
585	Informazioni in merito a certificazione medica	Ausl Ravenna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
551	Bollo ACI	ufficio tributi regionale	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
537	Informazioni su guardia ecologica volontaria	Regione Emilia - Romagna	Pareri in materia amministrativa
536	Informazioni sull'interpretazione della Legge Regionale n. 6/2009	Regione Emilia - Romagna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
516	Danno temuto	AUSL di Rimini	informazioni su materie soggette alla difesa civica
515	Lavori su area privata	Regione Emilia - Romagna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
512	Accesso atti	Ausl di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
507	Contesta sanzione per reati su cantiere edile	Ausl	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
502	intervento chirurgico da fare entro 3 giorni: irrintracciabilità della struttura al numero telefonico fornito	ospedale Bellaria	Pareri in materia amministrativa
490	Debito relativo al pagamento di cartella esattoriale	Equitalia per Consorzio Canale di Savena	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
485	Diritti negati al familiare con problemi di salute mentale	AUSL di Bologna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
483	Vitellino in gabbia	Ausl di Piacenza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
430	Situazione di abbandono di persona anziana.	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
420	Compartecipazione dei familiari alle spese di assistenza sociale	Regione Emilia Romagna	informazioni su materie soggette alla difesa civica
411	Diniego ad istanza presentata per la concessione di un bene del demanio idrico.	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
403	Consumi idrici	A	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
393	Fondazione bancaria	Regione Emilia Romagna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
389	Lamenta tempi attesa per cure mediche e problemi economici	Ausl	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
388	Impossibilità di trasportare bici su treno regionale	Regione Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione