

specialista ambulatoriale che aveva effettuato la visita alla paziente, perveniva infine una comunicazione del Direttore dei Poliambulatori in cui venivano formulate sentite scuse alla signora M.G.B., con il riconoscimento che "purtroppo la tubercolosi gode, nella nostra cultura, di una fama sinistra, soprattutto a causa di una letteratura ottocentesca, che con l'introduzione degli antibiotici ha perso ogni fondamento sanitario. Ciò non è stato recepito sempre nella cultura medica, se non nelle sale dei congressi, senza aver sempre inciso nelle coscienze professionali dei medici".

Il Direttore dei Poliambulatori assicurava, infine, il proprio impegno per evitare il ripetersi di simili episodi.

Come già specificato nella relazione dello scorso anno, raramente l'Ufficio può intervenire in modo efficace nel caso in cui il cittadino lamenti danni conseguenti a negligenza sanitaria: in tali ipotesi, infatti, è possibile solo chiedere chiarimenti e sollecitare l'apertura di una pratica presso la compagnia assicurativa della struttura sanitaria.

Negli ultimi anni sono pervenute alcune segnalazioni in merito ad asserita imperizia nell'esecuzione di interventi odontoiatrici e protesici presso il presidio odontostomatologico dell'Ospedale "Niguarda" di Milano.

Alle comunicazioni inviate dai pazienti, la suddetta struttura sanitaria replicava di aver trasmesso gli esposti alla società "Dental Niguarda", soggetto giuridico privato autorizzato, che risponderebbe in proprio in tema di responsabilità.

L'Ufficio, peraltro, riteneva opportuno chiedere alcuni chiarimenti innanzitutto circa lo status giuridico dei medici odontoiatrici che operano presso il suddetto presidio, se cioè inquadrati tra il personale dell'azienda ospedaliera o "dipendenti" dalla suddetta società. Anche nel secondo caso, peraltro, l'Ufficio riteneva che non potesse escludersi in toto una responsabilità della struttura sanitaria, in quanto la "Dental Niguarda" eroga prestazioni odontoiatriche all'interno e per conto della stessa.

Il Direttore sanitario replicava, confermando che l'azienda ospedaliera mantiene a tutti gli effetti la titolarità del servizio di odontostomatologia in regime SSN e privato gestito dalla società Dental Niguarda presso gli ambulatori dell'ente. Questa opera in nome e per conto dell'Ospedale "Niguarda" come concessionaria di un servizio in appalto, utilizzando sia professionisti reclutati con contratti di tipo libero professionale, sia medici dipendenti dell'azienda stessa. Tutto il personale a contratto dispone di una propria polizza assicurativa a copertura dei rischi professionali ed è in possesso dei titoli necessari per poter svolgere la propria attività.

La responsabilità igienico-organizzativa del servizio è in capo alla Direzione Medica di Presidio territoriale dell'A.O. "Niguarda" che esercita la funzione di controllo sull'andamento del servizio e sul rispetto di tutto quanto previsto nel capitolo d'appalto, ivi inclusa la qualità dei prodotti e manufatti utilizzati, che de-

vono essere conformi.

La Direzione sanitaria informava, in ogni caso, che avrebbe provveduto ad eseguire i necessari accertamenti, sia per il tramite del Comitato Valutazione Sinistri, sia presso la stessa società aggiudicataria del servizio.

Mentre veniva respinta, con argomentazioni tecnico-sanitarie che l’Ufficio non aveva la possibilità di contestare, la richiesta di risarcimento presentata dalla signora E.P., è stato dato seguito positivo alla doglianza della signora D.N.

Verificate, infatti, delle incongruenze tra quanto lamentato dalla paziente e quanto dichiarato dalla Dental Niguarda nella relazione appositamente predisposta, la Direzione medica della struttura ospedaliera provvedeva a contattare direttamente l’interessata, programmando un’ulteriore visita per verificare la situazione e procedere a tutto quanto ritenuto necessario per risolvere definitivamente il caso, senza ulteriori spese da parte della paziente.

Successivamente, la signora D.N. informava l’Ufficio che la vicenda si era positivamente risolta, con la sostituzione dell’impianto “difettoso”.

Per quanto concerne, infine, i rapporti con gli enti interlocutori si deve, purtroppo, confermare quanto già evidenziato nelle precedenti relazioni. La solerzia e la qualità delle risposte che giungono dalla Direzione generale Sanità della Giunta regionale sembrano dipendere più dalla professionalità di singoli funzionari che essere conseguenza di una costante prassi collaborativa con questo Ufficio, che pure dovrebbe essersi già instaurata (MTC).

## **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

Merita infine qualche considerazione anche la Tavola 8 App., benché di rilievo prevalentemente interno inerendo ai carichi di lavoro dei singoli funzionari dell'Ufficio; in questa sede, nei suoi dati globali (terzo quadro).

Tenuto conto dei rapporti di lavoro a tempo parziale, infatti, l'organico complessivo reale dell'Ufficio è di 9,1 unità che consente di mantenere il carico di lavoro pro capite sostanzialmente invariato.

Alla luce di ciò, di quanto rilevato sub Tavola 3 App. e di quanto constatato nella relazione precedente, si può affermare che la fascia di equilibrio si è mantenuta ma che il presumibile aumento del carico di lavoro potrà ripercuotersi negativamente sulla celerità della risposta, e quindi sulla qualità della risposta e quindi, in definitiva, sull'efficacia dell'azione dell'organo e sulla sua autorevolezza.

Il che appare tanto più probabile in considerazione dell'estensione dell'ambito di intervento del Difensore civico, che, in forza della l. 24 luglio 2003 n. 10 è tenuto a svolgere anche le funzioni di Garante del contribuente.

A ciò si aggiungano le incombenze che il Difensore civico regionale dovrà affrontare nelle vesti attribuitegli dalla l.r. 14 febbraio 20058 n. 8 di Garante dei detenuti.

Il timore permane tenuto conto del complessivo incremento di contatti (Tavola 9 App.) né va dimenticato che, per il biennio 2007/2009 il Difensore civico regionale è stato eletto Coordinatore della conferenza nazionale dei Difensori civici regionali nonché membro dell'esecutivo dell'EOI (European Ombudsman Institute).

**PAGINA BIANCA**

**TAVOLE**

**PAGINA BIANCA**

**ELENCO TABELLE  
per RELAZIONE  
2008**

n.	Descrizione	data elaborazione
1	MOVIMENTO PRATICHE PER SETTORE	20/01/2009
2	APERTURA PRATICHE PER MESE	14/01/2009
3	TEMPI DI EVASIONE	14/01/2009
4	TEMPI DI EVASIONE PER SETTORE	20/01/2009
5	ESITO PRATICHE	15/01/2009
6	ESITO PRATICHE PER SETTORE	22/01/2009
7	RAPPORTO TRA PRATICHE RELATIVE A REGIONE E ORGANI PERIFERICI, STATO E RELATIVE AD ALTRE AMMINISTRAZIONI	27/01/2009
8	CARICO PER COLLABORATORE	29/01/2009
9	MONITORAGGIO CONTATTI TELEFONICI	30/01/2009
10	STATISTICA PER PROVINCIA	28/01/2009

## 1 - Movimento pratiche per settore

2008										
Cod.	Settore	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	Atti P.C.	% Atti P.C.	Atti P.N.	% Atti P.N.	
1	Assetto istituzionale	62	13,84	127	16,43	55	16,47	96	21,01	
2	Ordinamento personale pubblico	28	6,25	28	3,62	20	5,99	12	2,63	
3	Ordinamento finanziario	25	5,58	77	9,96	21	6,29	51	11,16	
4	Territorio	120	26,79	160	20,70	73	21,86	95	20,79	
5	Ambiente	13	2,90	77	9,96	8	2,40	14	3,06	
6	Sicurezza sociale	60	13,39	109	14,10	47	14,07	63	13,79	
7	Sanità e igiene	50	11,16	73	9,44	31	9,28	33	7,22	
8	Istruz., cult. Informaz.	62	13,84	50	6,47	59	17,66	38	8,32	
9	Agricoltura	2	0,45	4	0,52	2	0,60	2	0,44	
10	Industria	1	0,22	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
11	Terziario	2	0,45	6	0,78	1	0,30	5	1,09	
12	Lavoro	7	1,56	9	1,16	4	1,20	3	0,66	
13	Rapporti privati	10	2,23	34	4,40	9	2,69	33	7,22	
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	1	0,13	0	0,00	1	0,22	
15	Oggetto da definire	2	0,45	11	1,42	1	0,30	7	1,53	
16	Tutela dei detenuti	4	0,89	7	0,91	3	0,90	4	0,88	
Totali		448	100,00	773	100,00	334	100,00	457	100,00	

2007										
Cod.	Settore	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	Atti P.C.	% Atti P.C.	Atti P.N.	% Atti P.N.	
1	Assetto istituzionale	54	13,60	139	20,09	45	15,68	86	24,29	
2	Ordinamento personale pubblico	27	6,80	29	4,19	13	4,53	15	4,24	
3	Ordinamento finanziario	19	4,79	65	9,39	16	5,57	43	12,15	
4	Territorio	113	28,46	129	18,64	69	24,04	53	14,97	
5	Ambiente	11	2,77	24	3,47	8	2,79	14	3,95	
6	Sicurezza sociale	59	14,86	102	14,74	47	16,38	54	15,25	
7	Sanità e igiene	60	15,11	75	10,84	43	14,98	42	11,86	
8	Istruz., cult. Informaz.	33	8,31	80	11,56	32	11,15	19	5,37	
9	Agricoltura	0	0,00	3	0,43	0	0,00	1	0,28	
10	Industria	2	0,50	0	0,00	1	0,35	0	0,00	
11	Terziario	2	0,50	4	0,58	2	0,70	2	0,56	
12	Lavoro	9	2,27	7	1,01	5	1,74	4	1,13	
13	Rapporti privati	7	1,76	24	3,47	6	2,09	15	4,24	
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
15	Oggetto da definire	0	0,00	7	1,01	0	0,00	5	1,41	
16	Tutela dei detenuti	1	0,25	4	0,58	0	0,00	1	0,28	
Totali		397	100,00	692	100,00	287	100,00	354	100,00	

2004-2008					
Cod.	Settore	Aperte P.N.	% Aperte	Atti P.N.	% Atti
1	Assetto istituzionale	570	14,58	349	14,32
2	Ordinamento personale pubblico	152	3,89	63	2,58
3	Ordinamento finanziario	300	7,67	208	8,53
4	Territorio	731	18,70	398	16,32
5	Ambiente	171	4,37	68	2,79
6	Sicurezza sociale	875	22,38	660	27,07
7	Sanità e igiene	358	9,16	177	7,26
8	Istruz., cult. Informaz.	454	11,61	304	12,47
9	Agricoltura	17	0,43	9	0,37
10	Industria	7	0,18	4	0,16
11	Terziario	33	0,84	22	0,90
12	Lavoro	44	1,13	21	0,86
13	Rapporti privati	151	3,86	121	4,96
14	Tutela giurisdizionale	1	0,03	1	0,04
15	Oggetto da definire	33	0,84	27	1,11
16	Tutela dei detenuti	13	0,33	6	0,25
<b>Totali</b>		<b>3910</b>	<b>100,00</b>	<b>2438</b>	<b>100,00</b>

Nota:

P.N. = Pratiche Nuove

P.C. = Pratiche Giacenti

**2 - Apertura pratiche per mese**

Mese	2008		2007		2004 - 2008	
	P.N.	%	P.N.	%	P.N.	%
Gennaio	63	8,15	44	6,36	257	6,57
Febbraio	50	6,47	64	9,25	244	6,24
Marzo	64	8,28	50	7,23	324	8,29
Aprile	68	8,80	29	4,19	280	7,16
Maggio	80	10,35	50	7,23	612	15,65
Giugno	60	7,76	58	8,38	251	6,42
Luglio	80	10,35	61	8,82	379	9,69
Agosto	17	2,20	26	3,76	217	5,55
Settembre	64	8,28	56	8,09	358	9,16
Ottobre	45	5,82	106	15,32	360	9,21
Novembre	65	8,41	88	12,72	340	8,70
Dicembre	117	15,14	60	8,67	288	7,37
<b>Totale</b>	<b>773</b>	<b>100,00</b>	<b>692</b>	<b>100,00</b>	<b>3910</b>	<b>100,00</b>

**Media**

	2008	2007	2004-2008
mensile	64,42	57,67	65,17
giornaliera	3,22	2,88	3,26

## 3 - Tempi di evasione

Periodo	2008				2007				2004 - 2008	
	P.N.	% P.N.	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.
<b>Fino 30</b>	109	23,85	3	0,90	55	15,54	4	1,39	394	16,16
<b>Fino 90</b>	197	43,11	68	20,30	161	45,48	43	14,98	922	37,82
<b>Fino 180</b>	120	26,26	82	24,48	103	29,10	62	21,60	775	31,79
<b>Fino 270</b>	29	6,35	63	18,81	28	7,91	39	13,59	324	13,29
<b>Fino 365</b>	2	0,44	33	9,85	7	1,98	41	14,29	23	0,94
<b>Fino 548</b>	0	0,00	45	13,43	0	0,00	53	18,47	0	0,00
<b>Oltre</b>	0	0,00	41	12,24	0	0,00	45	15,68	0	0,00
<b>Totale</b>	<b>457</b>	<b>100,00</b>	<b>335</b>	<b>100,00</b>	<b>354</b>	<b>100</b>	<b>287</b>	<b>100</b>	<b>2438</b>	<b>100,00</b>

## 4 - Tempi di evasione per settore

2008

Cod.	Settore	Fino a 30	%	Fino a 90	%	Fino a 180	%	Fino a 270	%	Fino a 365	%	Fino a 548	%	Oltre	%
1	Assetto istituzionale	24	21,43	53	20,00	40	19,80	23	25,27	4	11,43	3	6,67	4	9,76
2	Ordinamento personale pubblico	3	2,68	9	3,40	7	3,47	2	2,20	1	2,86	3	6,67	7	17,07
3	Ordinamento finanziario	11	9,82	29	10,94	19	9,41	4	4,40	7	20,00	1	2,22	1	2,44
4	Territorio	22	19,64	38	14,34	47	23,27	25	27,47	6	17,14	17	37,78	13	31,71
5	Ambiente	5	4,46	7	2,64	4	1,98	2	2,20	2	5,71	1	2,22	1	2,44
6	Sicurezza sociale	10	8,93	26	9,81	40	19,80	14	15,38	5	14,29	10	22,22	5	12,20
7	Sanità e igiene	4	3,57	15	5,66	15	7,43	10	10,99	5	14,29	6	13,33	9	21,95
8	Istruz., cult. e informaz.	12	10,71	60	22,64	17	8,42	4	4,40	4	11,43	0	0,00	0	0,00
9	Agricoltura	0	0,00	2	0,75	0	0,00	1	1,10	0	0,00	1	2,22	0	0,00
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
11	Terziario	2	1,79	0	0,00	2	0,99	2	2,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00
12	Lavoro	0	0,00	1	0,38	2	0,99	0	0,00	1	2,86	2	4,44	1	2,44
13	Rapporti privati	11	9,82	22	8,30	6	2,97	2	2,20	0	0,00	1	2,22	0	0,00
14	Tutela giurisdizionale	1	0,89	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Oggetto da definire	7	6,25	1	0,38	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
16	Tutela dei detenuti	0	0,00	2	0,75	3	1,49	2	2,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Totali		112	100,00	265	100,00	202	100,00	91	100,00	35	100,00	45	100,00	41	100,00

2007

Cod.	Settore	Fino a 30	%	Fino a 90	%	Fino a 180	%	Fino a 270	%	Fino a 365	%	Fino a 548	%	Oltre	%
1	Assetto istituzionale	14	23,33	52	25,49	26	15,76	11	16,42	18	37,50	5	9,43	5	11,11
2	Ordinamento personale pubblico	3	5,00	7	3,43	6	3,64	3	4,48	2	4,17	4	7,55	3	6,67
3	Ordinamento finanziario	1	1,67	32	15,69	20	12,12	4	5,97	0	0,00	1	1,89	1	2,22
4	Territorio	13	21,67	22	10,78	24	14,55	14	20,90	14	29,17	20	37,74	15	33,33
5	Ambiente	0	0,00	7	3,43	10	6,06	4	5,97	0	0,00	0	0,00	1	2,22
6	Sicurezza sociale	6	10,00	24	11,76	34	20,61	14	20,90	5	10,42	9	16,98	9	20,00
7	Sanità e igiene	5	8,33	21	10,29	21	12,73	16	23,88	8	16,67	5	9,43	9	20,00
8	Istruz., cult. e informaz.	7	11,67	22	10,78	17	10,30	0	0,00	0	0,00	4	7,55	1	2,22
9	Agricoltura	0	0,00	1	0,49	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,89
11	Terziario	0	0,00	0	0,00	1	0,61	1	1,49	0	0,00	2	3,77	0	0,00
12	Lavoro	3	5,00	1	0,49	2	1,21	0	0,00	1	2,08	2	3,77	1	2,22
13	Rapporti privati	3	5,00	15	7,35	3	1,82	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Oggetto da definire	4	6,67	0	0,00	1	0,61	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
16	Tutela dei detenuti	1	1,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Totali		60	100,00	204	100,00	165	100	67	100	48	100	53	100	45	100

## 6 - Esito pratiche per settore

2008

Cod.	Settore	Infondatezza	%	Conclusione positiva	%	Conclusione positiva senza intervento	%	Conclusione negativa	%	Non intervento per incompetenza	%	Rinvio ad altro dc.	%	Indicazione verso altro soggetto	%	Istante abbandono richiesta	%	Mancanza di difensore civico	%	Consulenza	%	
1	Assetto istituzionale	7	9,38	72	20,51	1	4,55	13	28,89	10	13,89	21	35,00	6	17,65	11	26,19	0	0,00	5	6,56	
2	Ordinamento personale pubblico	1	1,33	14	3,99	2	9,09	1	2,22	3	4,17	0	0,00	0	0,00	8	19,05	0	0,00	1	1,32	
3	Ordinamento finanziario	2	2,67	38	10,83	1	4,55	6	13,33	1	1,39	8	13,33	6	17,65	2	4,76	0	0,00	8	10,53	
4	Territorio	12	16,00	85	24,22	4	18,18	14	31,11	13	18,06	14	23,33	5	14,71	5	11,90	0	0,00	13	17,11	
5	Ambiente	1	1,33	6	1,71	0	0,00	1	2,22	1	1,39	8	13,33	3	8,82	0	0,00	0	0,00	1	1,32	
6	Sicurezza sociale	4	5,33	44	12,54	10	45,45	1	2,22	6	8,33	4	6,67	5	14,71	4	9,52	0	0,00	31	40,79	
7	Sanità e igiene	3	4,00	38	10,83	2	9,09	3	6,67	2	2,78	3	5,00	0	0,00	5	11,90	0	0,00	8	10,53	
8	Istruz. cult. informaz.	44	58,47	42	11,97	0	0,00	4	8,89	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	11,90	0	0,00	1	1,32	
9	Agricoltura	0	0,00	2	0,57	0	0,00	0	0,00	1	1,39	0	0,00	0	0,00	1	2,38	0	0,00	0	0,00	
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
11	Territorio	0	0,00	2	0,57	0	0,00	1	2,22	0	0,00	1	1,67	1	2,38	0	0,00	0	0,00	1	1,32	
12	Lavoro	0	0,00	6	1,71	0	0,00	0	0,00	1	1,39	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
13	Rapporti privati	0	0,00	2	0,57	1	4,55	0	0,00	31	43,06	0	0,00	5	14,71	0	0,00	0	0,00	3	3,95	
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,39	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
15	Oggetto da definire	1	1,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	5,88	1	2,38	0	0,00	2	2,63	
16	Tutela dei detenuti	0	0,00	0	0,00	1	4,55	1	2,22	2	2,78	1	1,67	1	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,00	
Totali			75	100,00	351	100,00	22	100,00	45	100,00	72	100,00	60	100,00	34	97,06	42	100,00	0	0,00	76	97,37

2007

Cod.	Settore	Infondatezza	%	Conclusione positiva	%	Conclusione positiva senza intervento	%	Conclusione negativa	%	Non intervento per incompetenza	%	Rinvio ad altro dc.	%	Indicazione verso altro soggetto	%	Istante abbandono richiesta	%	Mancanza di difensore civico	%	Consulenza	%	
1	Assetto istituzionale	8	15,09	49	18,92	12	41,38	10	29,41	16	21,02	2	7,14	1	3,85	28	44,44	0	0,00	2	3,23	
2	Ordinamento personale pubblico	0	0,00	12	4,63	1	3,45	1	2,94	3	4,05	1	3,57	0	0,00	6	9,52	0	0,00	1	1,61	
3	Ordinamento finanziario	2	3,77	11	4,25	0	0,00	6	17,65	18	24,32	5	17,86	13	50,00	2	3,17	0	0,00	2	3,23	
4	Territorio	9	16,98	72	27,80	1	3,45	8	23,83	9	12,16	11	39,29	1	3,85	6	9,52	0	0,00	4	6,45	
5	Ambiente	1	1,89	10	3,86	0	0,00	1	2,94	0	0,00	2	7,14	4	15,38	0	0,00	0	0,00	2	3,23	
6	Sicurezza sociale	3	5,66	35	13,51	4	13,79	2	5,88	5	6,76	4	14,29	2	7,89	7	11,11	0	0,00	38	61,29	
7	Sanità e igiene	4	7,55	44	16,99	9	31,03	2	5,88	4	5,41	1	3,57	2	7,89	12	19,05	0	0,00	7	11,29	
8	Istruz. cult. informaz.	25	47,17	18	6,95	0	0,00	2	5,88	1	1,35	1	3,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	4,84	
9	Agricoltura	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	2,94	0	0,00	1	3,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
11	Territorio	0	0,00	2	0,77	0	0,00	1	2,94	0	0,00	0	0,00	1	3,85	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
12	Lavoro	1	1,89	6	2,32	1	3,45	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
13	Rapporti privati	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	17	22,97	0	0,00	2	7,89	0	0,00	0	0,00	2	3,23	
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
15	Oggetto da definire	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,35	0	0,00	0	0,00	2	3,17	0	0,00	1	1,61	
16	Tutela dei detenuti	0	0,00	0	0,00	1	3,45	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Totali			53	100,00	259	100,00	29	96,55	34	100,00	74	100,00	28	100,00	26	100,00	63	100,00	0	0,00	52	100,00

## 5 - Esito pratiche

Codice	Qualificazione	2008				2007				2004 - 2008	
		Atti P.N.	% Atti P.N.	Atti P.C.	% Atti P.C.	Atti P.N.	% Atti P.N.	Atti P.C.	% Atti P.C.	Atti P.N.	% Atti P.N.
6+7	Abbandono	20	5,01	22	6,71	48	13,91	15	5,28	141	5,99
8	Conclusione positiva senza intervento	19	4,76	3	0,91	23	6,67	6	2,11	123	5,23
14	Infondatezza	48	12,03	27	8,23	25	7,25	28	9,86	257	10,92
9+18	Conclusione positiva	157	39,35	195	59,45	92	26,67	167	58,80	598	25,41
10+16+17+19	Conclusione negativa	13	3,26	32	9,76	15	4,35	19	6,69	58	2,46
11	Invio ad altro D.C. per competenza	20	5,01	7	2,13	21	6,09	7	2,46	107	4,55
12	Indicazione verso altro soggetto	18	4,51	8	2,44	18	5,22	8	2,82	139	5,91
13	Non intervento per incompetenza	59	14,79	14	4,27	60	17,39	14	4,93	328	13,94
20+21	Mancanza Difensore civico	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	0,25
15	Consulenza	43	10,78	20	6,10	42	12,17	20	7,04	578	24,56
5	Oggetto inqualificabile	2	0,50	0	0,00	1	0,29	0	0,00	18	0,76
Totali		399	100,00	328	100,00	345	100,00	284	100,00	2353	100,00

## Legenda:

5	Oggetto inqualificabile
6	Istante abbandona richiesta
7	Istante chiede interruzione
8	Conclusione positiva prima dell'intervento
9	Conclusione conforme a richiesta dell'Ufficio
10	Conclusione non conforme a richiesta dell'Ufficio
11	Rinvio ad altro D.C. per incompetenza
12	Indicazione verso altro soggetto
13	Mancato intervento per incompetenza
14	Mancato intervento per infondatezza istanza
15	Consulenza/Parere
16	Mancato riscontro da ente destinatario
17	Espressa indisponibilità ente destinatario
18	Conclusione conforme a proposta dell'Ufficio
19	Conclusione non conforme a proposta dell'Ufficio
20	Mancato intervento per vacanza D.C.
21	Interrotto intervento per vacanza D.C.

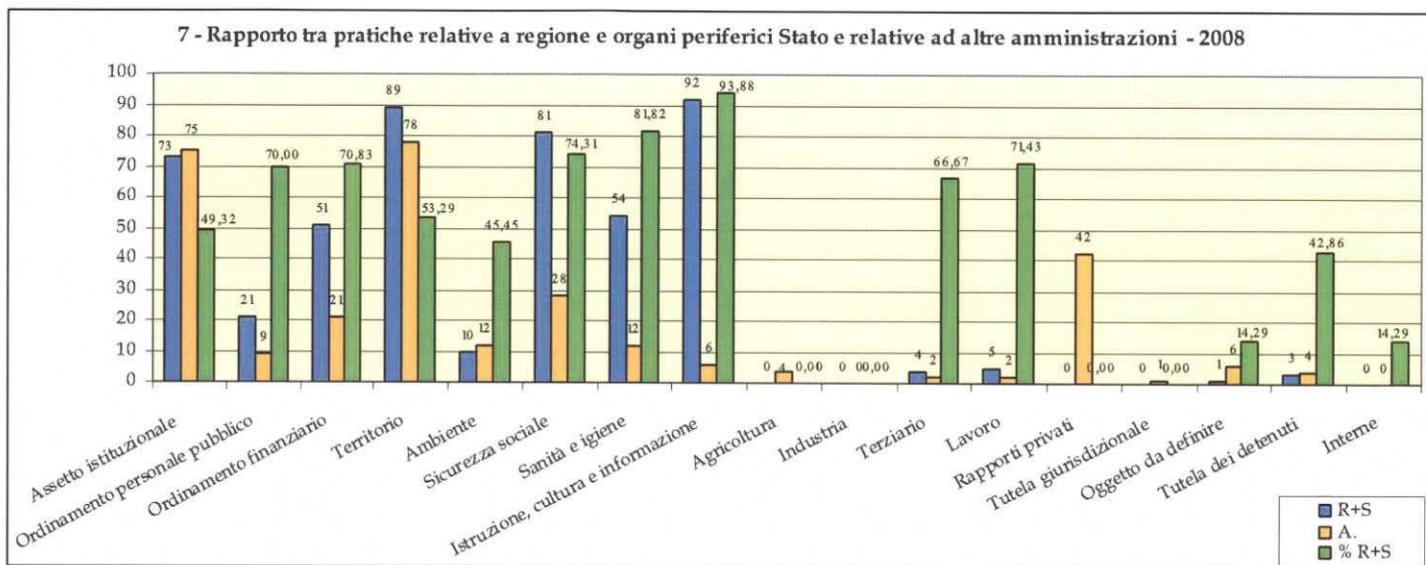
## 7 - Rapporto tra pratiche relative a regione e organi periferici Stato e relative ad altre amministrazioni

Cod.	Settore	2008			2007			2006			2004 - 2008		
		R+S	A.	% R+S	R+S	A.	% R+S	R+S	A.	% R+S	R+S	A.	% R+S
1	Assetto istituzionale	73	75	49,32	42	66	38,89	29	86	25,22	209	342	37,93
2	Ordinamento personale pubblico	21	9	70,00	16	5	76,19	15	8	65,22	89	49	64,49
3	Ordinamento finanziario	51	21	70,83	22	37	37,29	15	31	32,61	121	163	42,61
4	Territorio	89	78	53,29	58	63	47,93	34	99	25,56	276	453	37,86
5	Ambiente	10	12	45,45	12	10	54,55	4	16	20,00	51	72	41,46
6	Sicurezza sociale	81	28	74,31	70	30	70,00	45	38	54,22	714	214	76,94
7	Sanità e igiene	54	12	81,82	72	13	84,71	54	13	80,60	288	58	83,24
8	Istruzione, cultura e informazione	92	6	93,88	44	7	86,27	120	7	94,49	415	44	90,41
9	Agricoltura	0	4	0,00	0	1	0,00	0	2	0,00	4	13	23,53
10	Industria	0	0	0,00	1	0	100,00	3	0	100,00	7	0	100,00
11	Terziario	4	2	66,67	1	3	25,00	2	8	20,00	12	23	34,29
12	Lavoro	5	2	71,43	7	2	77,78	5	2	71,43	25	9	73,53
13	Rapporti privati	0	42	0,00	0	21	0,00	1	32	3,03	3	152	1,94
14	Tutela giurisdizionale	0	1	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	1	0,00
15	Oggetto da definire	1	6	14,29	1	4	20,00	0	3	0,00	3	21	12,50
16	Tutela dei detenuti	3	4	42,86	0	1	0,00	0	0	0,00	3	6	33,33
90	Interne	0	0	14,29	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00
Totali		484	302	61,58	346	263	56,81	327	345	48,66	2220	1620	57,81

## Legenda:

R+S= pratiche relative a regione e organi periferici dello Stato

A= pratiche relative ad altre amministrazioni



## 8 - Carico per collaboratore

ISTRUTTORE	Pratiche GIACENTI	Pratiche NUOVE PERVENUTE	AGLI ATTI nel periodo in esame GIACENTI	AGLI ATTI nel periodo in esame NUOVE PERVENUTE	APERTE e-o IN ISTRUTTORIA GIACENTI	2008	
						APERTE e-o IN ISTRUTTORIA NUOVE PERVENUTE	
P.B.	34	66	28	39	6	27	
G.B.	51	81	40	46	11	35	
A.C.	36	93	31	65	5	28	
A.C.	83	68	56	45	27	23	
M.T.C.	53	61	31	27	22	34	
E.C.	62	71	47	35	15	36	
M.D.T.	10	14	1	9	9	5	
D.G.	0	0	0	0	0	0	
L.G.	27	70	25	56	2	14	
C.P.	0	11	0	3	0	8	
T.R./R.V.	40	169	32	86	8	83	
A.S.	52	69	43	50	9	19	
<b>TOTALI</b>	<b>448</b>	<b>773</b>	<b>334</b>	<b>461</b>	<b>114</b>	<b>312</b>	

## 2007

ISTRUTTORE	Pratiche GIACENTI	Pratiche NUOVE PERVENUTE	AGLI ATTI nel periodo in esame GIACENTI	AGLI ATTI nel periodo in esame NUOVE PERVENUTE	APERTE e-o IN ISTRUTTORIA GIACENTI	2007	
						APERTE e-o IN ISTRUTTORIA NUOVE PERVENUTE	
P.B.	33	61	27	33	6	28	
G.B.	48	62	37	22	11	40	
A.C.	42	81	36	51	6	30	
A.C.	64	72	35	18	29	54	
M.T.C.	63	72	45	37	18	35	
E.C.	50	96	28	56	22	40	
M.D.T.	11	6	3	4	8	2	
D.G.	0	0	0	0	0	0	
L.G.	24	64	21	40	3	24	
T.R./R.V.	32	96	28	60	4	36	
A.S.	30	82	27	33	3	49	
<b>TOTALI</b>	<b>397</b>	<b>692</b>	<b>287</b>	<b>354</b>	<b>110</b>	<b>338</b>	

Quantità media *pro capite*

ANNO	DIVISORE	P.C.	P.N.	TOTALE
2008		9,10	49,23	84,95
2007		8,10	49,01	85,43
				134,44

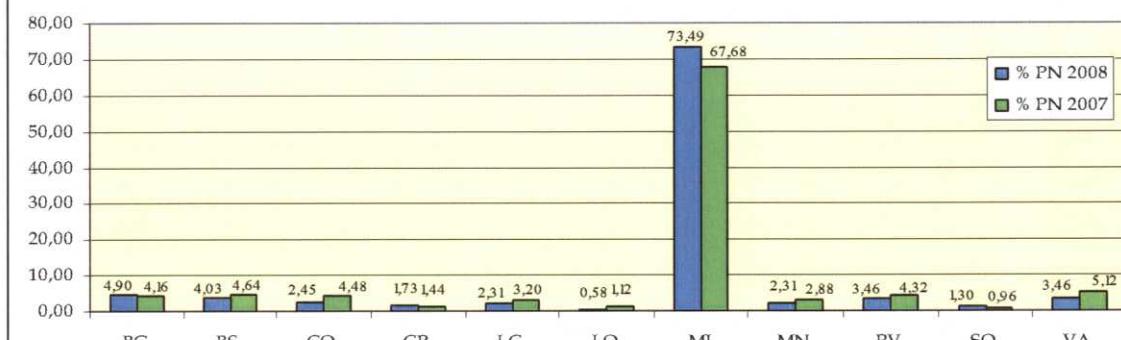
## 9 - Monitoraggio contatti telefonici

DENOMINAZIONE	2008		2007		2006		2005		2004		2004-2008	
	Q.	%	Q.	%								
Contatto con funzionario	847	30,07	681	29,52	818	26,30	1.269	25,79	1.158	28,53	4.773	27,73
Informazioni su istanza	621	22,04	524	22,71	737	23,70	1.001	20,34	862	21,24	3.745	21,76
Informazioni su Difensore civico	467	16,58	393	17,04	466	14,98	719	14,61	630	15,52	2.675	15,54
Informazioni su competenze dell'organo	567	20,13	621	26,92	774	24,89	1.012	20,56	938	23,11	3.912	22,73
Sportello	315	11,18	88	3,81	315	10,13	920	18,70	471	11,60	2.109	12,25
<b>Totali</b>	<b>2.817</b>	<b>100,00</b>	<b>2.307</b>	<b>100,00</b>	<b>3.110</b>	<b>100,00</b>	<b>4.921</b>	<b>100,00</b>	<b>4.059</b>	<b>100,00</b>	<b>17.214</b>	<b>100,00</b>

## 10 - Statistica per provincia

Codice	Denominazione	2008		2007		2006		2004-2008	
		Pratiche NUOVE PERVENUTE nel periodo in Esame	%	Pratiche NUOVE PERVENUTE nel periodo in Esame	%	Pratiche NUOVE PERVENUTE nel periodo in Esame	%	Pratiche NUOVE PERVENUTE nel periodo in Esame	%
BG	BERGAMO	34	4,90	26	4,16	52	7,80	201	5,55
BS	BRESCIA	28	4,03	29	4,64	41	6,15	172	4,75
CO	COMO	17	2,45	28	4,48	34	5,10	233	6,43
CR	CREMONA	12	1,73	9	1,44	11	1,65	55	1,52
LC	LECCO	16	2,31	20	3,20	21	3,15	137	3,78
LO	LODI	4	0,58	7	1,12	6	0,90	51	1,41
MI	MILANO	510	73,49	423	67,68	421	63,12	2361	65,20
MN	MANTOVA	16	2,31	18	2,88	10	1,50	76	2,10
PV	PAVIA	24	3,46	27	4,32	24	3,60	128	3,53
SO	SONDRIO	9	1,30	6	0,96	7	1,05	34	0,94
VA	VARESE	24	3,46	32	5,12	40	6,00	173	4,78
TOTALI		694	100,00	625	100,00	667	100,00	3621	100,00

Tav. 10 - Province



**PAGINA BIANCA**