

Signore,  
Signori,

anche nel 2009, come meglio analizzato nella relazione, l'attività del Difensore civico regionale ha registrato un buon incremento, sia per quanto riguarda i semplici contatti con gli utenti, sia, e soprattutto, per quanto riguarda le pratiche avviate.

Ciò è certamente dovuto sia alla migliorata accessibilità al sito internet, che grazie al proprio dominio [www.difensorecivico.lombardia.it](http://www.difensorecivico.lombardia.it) si presenta come prima opzione nei maggiori motori di ricerca, sia alla diffusione del materiale promozionale in diversi uffici pubblici.

Molto però è dovuto al lavoro svolto da tutto l'ufficio, con serietà e costanza, senza grandi clamori, e sempre nel rispetto delle competenze che la legge assegna al Difensore civico.

Lavoro che nel 2009 si è concretizzato, oltre che nella consueta trattazione delle istanze, nell'elaborare e mettere a punto la nuova procedura informatica per la gestione completamente informatizzata dell'attività dell'ufficio del Difensore civico: Di.As.Pro.

L'utilizzo di questa nuova procedura è una tra le risposte efficaci per coronare il raggiungimento di uno degli obiettivi più ambiziosi che si pone chi presta la propria attività alla Pubblica amministrazione: utilizzare la tecnologia al servizio della trasparenza e al servizio dei cittadini.

Ciò equivale all'utilizzare la tecnologia come strumento di democrazia, sburocratizzando le procedure, semplificando i rapporti tra P.A. e cittadino, permettendogli di conoscere in ogni istante il contenuto dei documenti che lo riguardano e di seguire l'iter delle proprie richieste e addirittura, volendo, -questo sarà il passo successivo- senza dover chiedere l'intermediazione di un funzionario, ma potendo consultare direttamente la propria pratica via Web.

Questo è l'aspetto che il cittadino utente può sperimentare in prima persona, accedendo liberamente alle informazioni.

Non va certamente sottovalutato l'ulteriore aspetto positivo della dematerializzazione (che insieme alla trasparenza è uno degli obiettivi perseguiti dal piano del Ministero della Pubblica amministrazione e innovazione e-government 2012) con la drastica riduzione dei flussi cartacei e il risparmio che si produrrà, non solo dalla riduzione dell'utilizzo di carta, ma ad esempio anche nel risparmio di spese postali, di attrezzature fax, stampanti; nella razionalizzazione logistica - la carta va stoccatà in qualche luogo prima dell'utilizzo, le innumerevoli copie di documenti vanno archiviate, quelli che non servono devono esser smaltiti; nella diminuzione dei tempi di espletamento delle pratiche da parte del personale evitando di gravare un'istanza anche dei numerosi passaggi che fisicamente un documento deve compiere. Riflettendoci, potremmo trovare numerose altre voci di risparmio.

L’Ufficio del Difensore civico ha, per sua vocazione, e non potrebbe essere altrimenti, un’impostazione di lavoro già orientata alla trasparenza, alla condivisione delle informazioni alla partecipazione al procedimento amministrativo e pertanto la portata indiscutibilmente innovativa di questa nuova procedura di gestione potrebbe non essere valutata in pieno. Si può però provare ad immaginare le svariate possibilità di applicazione in settori tradizionalmente più “chiusi” e complessi, sia interni all’amministrazione, ad esempio il personale, o esterni come l’Inps e a quanto ciò possa davvero contribuire alla crescita di una pubblica amministrazione più trasparente, più efficiente e più economica, in una parola più democratica.

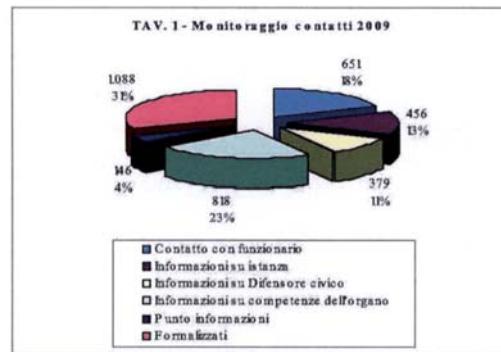
***Donato Giordano***

Difensore Civico della Lombardia e  
Coordinatore della Conferenza nazionale  
dei Difensori civici delle Regioni  
e delle Province autonome

## L'attività dell'Ufficio in generale

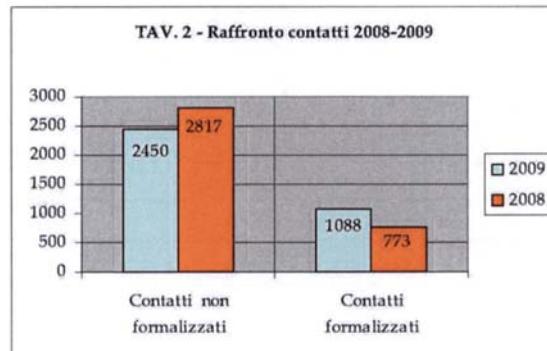
Nel corso dell'anno 2009 l'Ufficio per il D.C. ha registrato 3.538 contatti con cittadini ripartiti come segue:

TAV. 1 - Monitoraggio contatti 2009		
Descrizione	Q.	%
Contatto con funzionario	651	18,4
Informazioni su istanza	456	12,89
Informazioni su Difensore civico	379	10,71
Informazioni su competenze dell'organo	818	23,12
Punto informazioni	146	4,13
Formalizzati	1.088	30,75
<b>Totale</b>	<b>3.538</b>	<b>100,00</b>



con un decremento di 367, pari al 13%, nei contatti telefonici ed un incremento di 315, pari al 40%, nei contatti formalizzati.

TAV. 2 - Raffronto contatti 2008 - 2009			
	2008	2009	%
Contatti non formalizzati	2817	2450	-13
Contatti formalizzati	773	1.088	-40,75



L'aumento complessivo del numero dei contatti, ed in particolare di quelli formalizzati, dimostra tanto una maggiore affermazione e una maggiore conoscenza della difesa civica, quanto l'efficacia delle azioni di promozione della difesa civica regionale (nuovo sito, brochure, etc.).

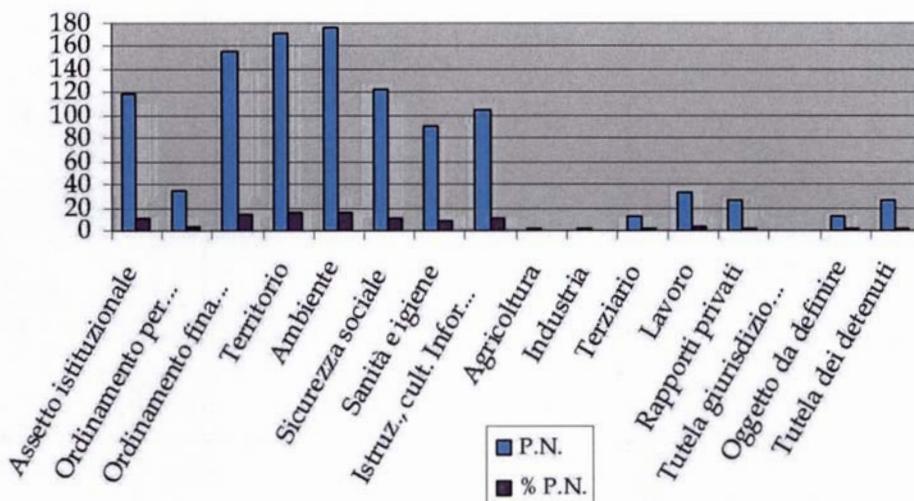
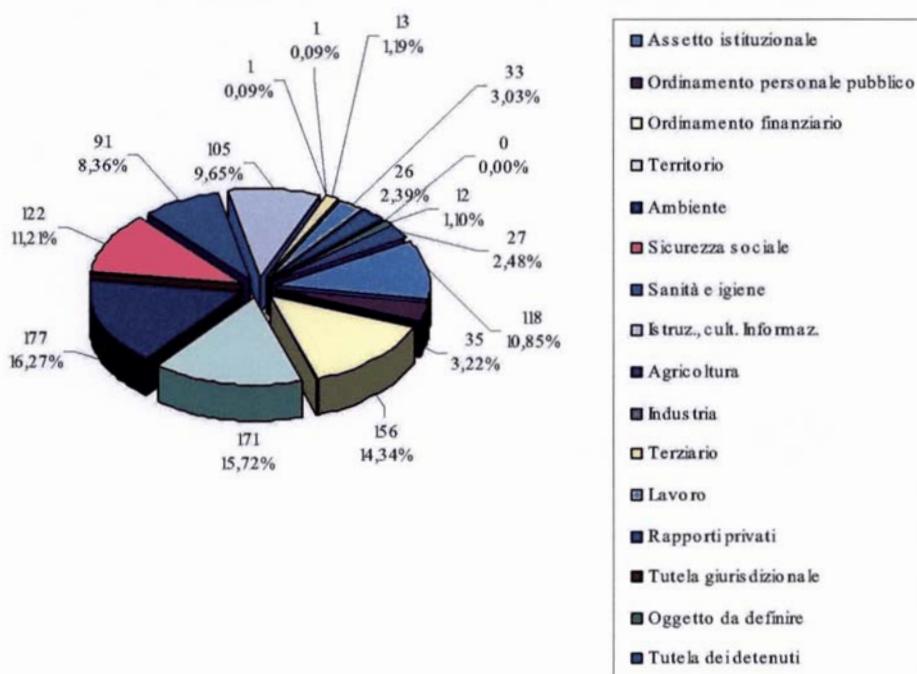
Qui di seguito ci si occupa in particolare dei contatti formalizzati, ossia di quei contatti che hanno originato l'apertura di una pratica. Per quanto riguarda i contatti non formalizzati si può rilevare che circa il 30% (pari a 117) di essi riguardano i funzionari e che poco meno della metà di essi attiene ad una pratica formalizzata in corso: il dato è sostanzialmente costante, nel tempo.

Le istanze formalizzate nel corso dell'anno sono state 1.088, cioè 315 in più rispetto all'anno passato, mentre le istanze in corso di trattazione, cioè originate

nell'anno o in anni precedenti sono state 432, cioè 19 in meno rispetto all'anno precedente: l'Ufficio perciò ha trattato complessivamente 1520 pratiche formalizzate, cioè 299 in più rispetto al 2008.

**TAV. 3 - Movimento pratiche per settore:  
pratiche nuove 2009**

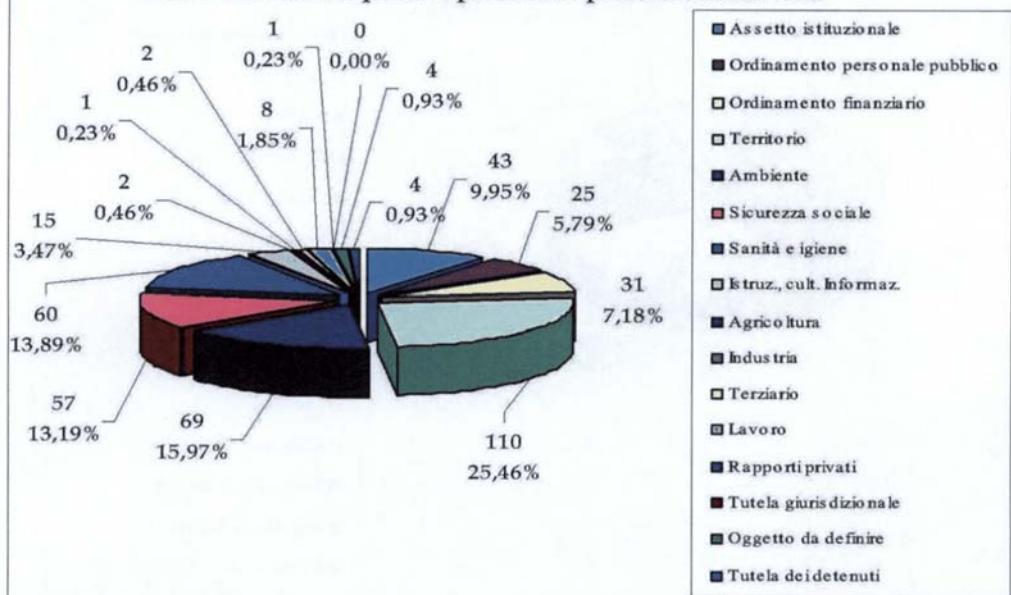
Cod.	Settore	P.N.	% P.N.
1	Assetto istituzionale	118	10,85
2	Ordinamento personale pubblico	35	3,22
3	Ordinamento finanziario	156	14,34
4	Territorio	171	15,72
5	Ambiente	177	16,27
6	Sicurezza sociale	122	11,21
7	Sanità e igiene	91	8,36
8	Istruz., cult. Informaz.	105	9,65
9	Agricoltura	1	0,09
10	Industria	1	0,09
11	Terziario	13	1,19
12	Lavoro	33	3,03
13	Rapporti privati	26	2,39
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00
15	Oggetto da definire	12	1,10
16	Tutela dei detenuti	27	2,48
<b>Totali</b>		<b>1088</b>	<b>100,00</b>

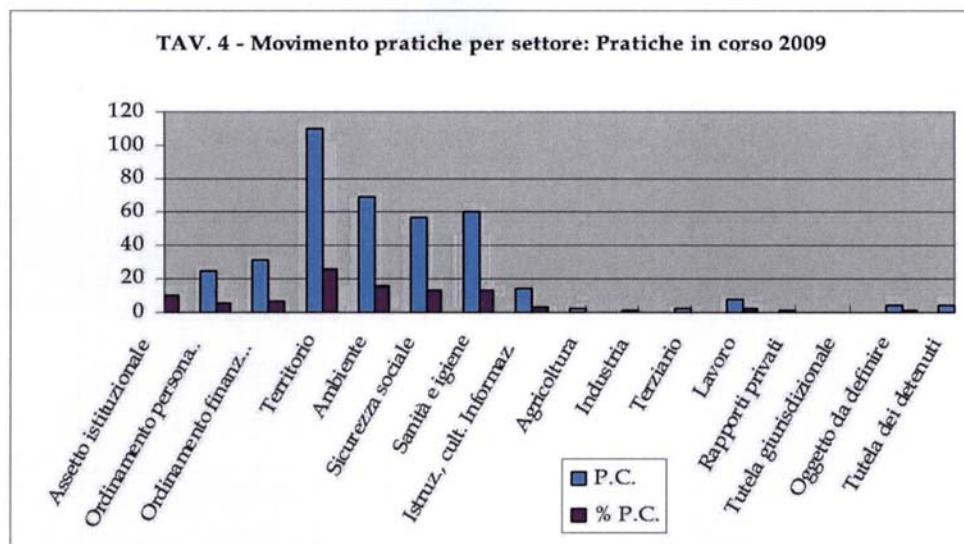
**TAV. 3 - Movimento pratiche per settore: pratiche nuove 2009****TAV. 3 - Movimento pratiche per settore: Pratiche nuove 2009**

**TAV. 4 - Movimento pratiche per settore:  
Pratiche in corso 2009**

Cod.	Settore	P.C.	% P.C.
1	Assetto istituzionale	43	9,95
2	Ordinamento personale pubblico	25	5,79
3	Ordinamento finanziario	31	7,18
4	Territorio	110	25,46
5	Ambiente	69	15,97
6	Sicurezza sociale	57	13,19
7	Sanità e igiene	60	13,89
8	Istruz., cult. Informaz.	15	3,47
9	Agricoltura	2	0,46
10	Industria	1	0,23
11	Terziario	2	0,46
12	Lavoro	8	1,85
13	Rapporti privati	1	0,23
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00
15	Oggetto da definire	4	0,93
16	Tutela dei detenuti	4	0,93
<b>Totali</b>		<b>432</b>	<b>100,00</b>

**Tav. 4- Movimento pratiche per settore: pratiche in corso 2009**





In primo luogo, si intende mettere a raffronto il complesso dell'attività svolta dall'Ufficio nel corso del 2009 con l'anno precedente e con l'intiera attività degli ultimi cinque anni.

Scopo del raffronto è verificare in termini prevalentemente quantitativi – ma anche qualitativi, laddove il dato consentisse di farlo – quali siano gli ambiti nei quali il presidio difensoriale debba essere rafforzato, quali gli ambiti nei quali esso abbia raggiunto risultati consolidati, quali gli ambiti nei quali all'azione del Difensore civico debba o possa essere affiancata un'azione politico-amministrativa.

Successivamente verranno presi in esame i singoli settori nei quali la difesa civica regionale opera al fine di trarne considerazioni prevalentemente qualitative.

TAV. 5 (tav. 1 App.) - Movimento pratiche per settore

Cod.	Settore	2009						2008						2005-2009							
		P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	Atti P.C.	% Atti P.C.	Atti P.N.	% Atti P.N.	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	Atti P.C.	% Atti P.C.	Atti P.N.	% Atti P.N.	Aperte P.N.	% Aperte	Atti P.N.	% Atti
1	Assetto istituzionale	43	9,95	118	10,85	36	15,66	74	11,23	64	14,19	127	16,43	52	15,66	96	20,92	600	14,09	373	14,19
2	Ordinamento personale pubblico	25	5,79	35	3,22	20	6,02	24	3,64	29	6,43	28	3,62	20	6,02	12	2,61	155	3,64	77	2,93
3	Ordinamento finanziario	31	7,18	156	14,34	30	6,33	119	18,06	25	5,54	77	9,96	21	6,33	50	10,89	392	9,21	276	10,50
4	Territorio	110	25,46	171	15,72	98	21,99	92	13,96	118	26,16	160	20,70	73	21,99	95	20,70	755	17,73	392	14,91
5	Ambiente	69	15,97	177	16,27	20	2,41	62	9,41	14	3,10	77	9,96	8	2,41	14	3,05	320	7,52	116	4,41
6	Sicurezza sociale	57	13,19	122	11,21	44	14,46	75	11,38	59	13,08	109	14,10	48	14,46	63	13,73	883	20,74	673	25,60
7	Sanità e igiene	60	13,89	91	8,36	51	9,04	51	7,74	52	11,53	73	9,44	30	9,04	35	7,63	390	9,16	198	7,53
8	Istruz., cult. Informaz.	15	3,47	105	9,65	13	17,77	98	14,87	63	13,97	50	6,47	59	17,77	39	8,50	405	9,51	288	10,95
9	Agricoltura	2	0,46	1	0,09	2	0,60	1	0,15	2	0,44	4	0,52	2	0,60	2	0,44	9	0,21	5	0,19
10	Industria	1	0,23	1	0,09	1	0,00	0	0,00	1	0,22	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	0,16	3	0,11
11	Terziario	2	0,46	13	1,19	2	0,30	7	1,06	2	0,44	6	0,78	1	0,30	5	1,09	35	0,82	21	0,80
12	Lavoro	8	1,85	33	3,03	8	1,20	12	1,82	7	1,55	9	1,16	4	1,20	3	0,65	69	1,62	29	1,10
13	Rapporti privati	1	0,23	26	2,39	1	3,01	21	3,19	10	2,22	34	4,40	10	3,01	33	7,19	155	3,64	124	4,72
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,13	0	0,00	1	0,22	1	0,02	1	0,04
15	Oggetto da definire	4	0,93	12	1,10	4	0,30	11	1,67	1	0,22	11	1,42	1	0,30	7	1,53	42	0,99	35	1,33
16	Tutela dei detenuti	4	0,93	27	2,48	2	0,90	12	1,82	4	0,89	7	0,91	3	0,90	4	0,87	40	0,94	18	0,68
	Totali	432	100,00	1088	100,00	332	100,00	659	100,00	451	100,00	773	100,00	332	100,00	459	100,00	4258	100,00	2629	100,00

Conviene, innanzitutto, sottolineare di nuovo (**Tavola 5**) che la tendenza all'incremento è stata rilevante: il fenomeno può attribuirsi alle azioni promozionali svolte negli ultimi anni, oltre, e ovviamente, al valore intrinseco della difesa civica. L'osservazione sembra confermata dalla sostanziale stabilità delle istanze provenienti dalle province lombarde (**Tavola 10 App.**).

L'accennato incremento di circa il 40%, benché generalizzato, non è proprio, però, di tutti gli ambiti di intervento: infatti i settori *Assetto istituzionale*, *Ordinamento del personale pubblico*, *Agricoltura*, *Industria*, *Rapporti tra privati e Oggetto da definire* si mantengono sostanzialmente stabili, con variazioni in più o in meno di poche unità (da 1 a 5) in termini assoluti e di pochi punti percentuali in termini relativi; non ci si deve tuttavia fare ingannare da questi ultimi, il significato dei quali è, per così dire, falsato dal notevole incremento verificatosi in altri settori dei quali ci si occuperà tra breve.

C'è da evidenziare la stabilità del Settore *Rapporti tra privati*, che può leggersi come conferma di quanto la figura del Difensore civico si sia ormai radicata nella consapevolezza dei cittadini quale mediatore con le pubbliche amministrazioni.

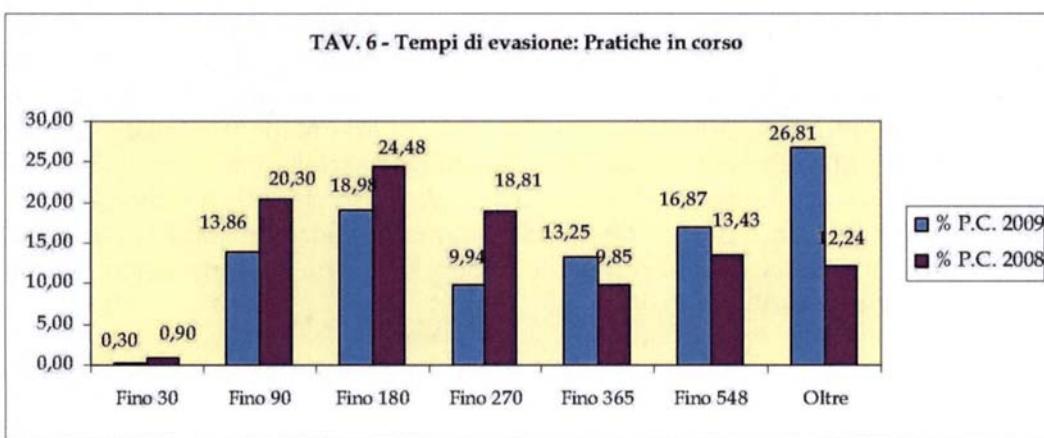
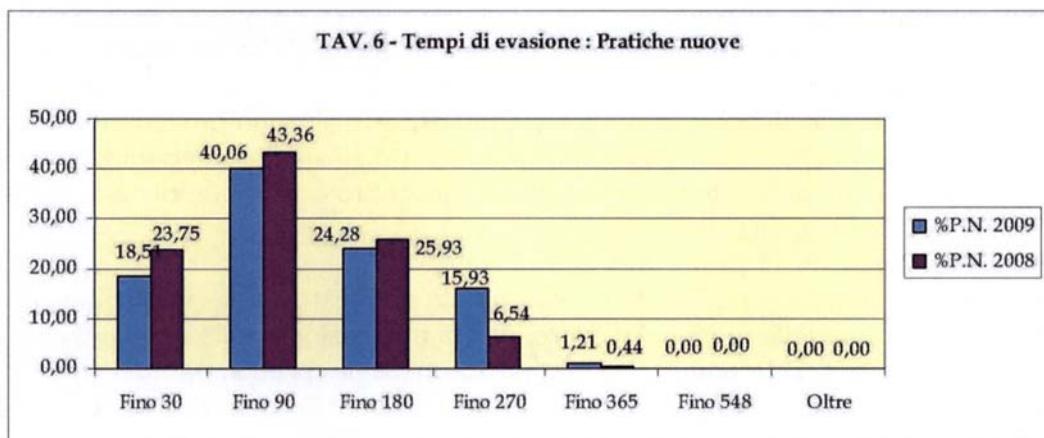
Segnano un incremento significativo i settori:

- *Sicurezza sociale*, con 11 pratiche in più rispetto all'anno precedente;
- *Sanità e igiene*, con 20 pratiche in più rispetto all'anno precedente: l'avvio di una nuova unità a tempo parziale ha consentito comunque di mantenere invariabile la qualità delle risposte;
- *Territorio*, con 15 pratiche in più.

Incremento ancora più significativo è quello verificatosi nei settori Terziario (con il raddoppio delle pratiche), Lavoro (con la triplicazione delle pratiche) e soprattutto Tutela dei detenuti (con la triplicazione delle pratiche). Quest'ultimo dato sta a significare che la nuova funzione attribuita al Difensore civico si va affermando rapidamente.

I settori Ordinamento finanziario (con il raddoppio delle pratiche), Istruzione, Cultura e Informazione (con il raddoppio delle pratiche) e Ambiente (con il raddoppio delle pratiche) sono i settori, per così dire, responsabili dell'incremento del 40%: il che, come si vedrà a suo luogo è dovuto, da un lato, all'azione di sollecitazione all'adozione/approvazione dei piani di azzonamento acustico intrapresa delle Giunte regionali e, dall'altro, all'affermarsi della funzione di Garante del contribuente attribuita al Difensore civico. Va da sé che quest'ultima è la più preoccupante dal punto di vista gestionale, in quanto funzione stabile relativa ad attività ordinaria della Giunta regionale: a suo luogo ne saranno esaminati gli aspetti principali e problematici

TAV 6 (tav. 3 App.) - Tempi di evasione										
	2009				2008				2005-2009	
	P.N.	% P.N.	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.
Fino 30	122	18,51	1	0,30	109	23,75	3	0,90	413	15,71
Fino 90	264	40,06	46	13,86	199	43,36	68	20,30	1009	38,38
Fino 180	160	24,28	63	18,98	119	25,93	82	24,48	781	29,71
Fino 270	105	15,93	33	9,94	30	6,54	63	18,81	399	15,18
Fino 365	8	1,21	44	13,25	2	0,44	33	9,85	27	1,03
Fino 548	0	0,00	56	16,87	0	0,00	45	13,43	0	0,00
Oltre	0	0,00	89	26,81	0	0,00	41	12,24	0	0,00
<b>Totale</b>	<b>659</b>	<b>100,00</b>	<b>332</b>	<b>100,00</b>	<b>459</b>	<b>100,00</b>	<b>335</b>	<b>100,00</b>	<b>2629</b>	<b>100,00</b>



Il notevole incremento del numero complessivo delle pratiche formalizzate non poteva non ripercuotersi su tempi di evasione, la costante tendenza alla riduzione dei quali ha subito una lieve battuta di arresto.

La tendenza a concludere le pratiche in tempi comunque brevi appare confermata nella **Tavola 6** dove si evidenzia la stabilità delle pratiche in corso, ossia di quelle pratiche della durata fisiologica superiore all'anno. Come è intuitivo, non ogni pratica può essere risolta in tempi brevi: possono, infatti, rendersi necessari accertamenti complessi, da condursi in contradditorio o con la collaborazione di altre amministrazioni o che comunque presentano complessità di diversa natura. Anche qui può tuttavia rilevarsi che la durata ultrannuale è comunque stabile con riferimento al periodo 2004-2007.

La sostanziale costanza nella celerità dell'intervento è da imputarsi prevalentemente a due ragioni che si rafforzano reciprocamente: la buona organizzazione dell'Ufficio e il riconoscimento del Difensore civico quale efficace strumento di mediazione e superamento delle *res litigiosae* da parte degli stessi enti destinatari degli interventi. In particolare, con riferimento all'organizzazione, si possono ritenere in gran parte conseguiti gli obiettivi di razionalizzazione dell'attività, già da tempo impostati e perseguiti dal Difensore civico e resi più evidenti dalla notevole informatizzazione. Il tutto si risolve in una maggiore autorevolezza acquisita dall'istituzione (e dalla sua struttura) presso le amministrazioni nei confronti delle quali interviene.

Infine, se è vero che *qui cito dat bene dat*, la celerità non può che giovare all'immagine dell'istituto regionale, e consiliare in particolare. Anche questo è un dato di rilievo ai fini del riorientamento dell'azione del Difensore civico allo studio dell'Ufficio.

Si rinvia alla **Tavola 4 App.**, che valuta i tempi di intervento per settore: chi ritienga di addentrarvisi potrà constatare che la celerità è evidente in settori di particolare rilievo regionale.

Codice	Qualificazione	TAV. 7 (tav. 5 App.) - Esito pratiche									
		2009				2008				2005-2008	
		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	35	5,47	17	5,21	20	5,01	22	6,71	155	6,01
8	Conclusione positiva senza intervento	44	6,88	6	1,84	19	4,76	3	0,91	144	5,59
14	Infondatezza	64	10,00	12	3,68	48	12,03	27	8,23	275	10,67
9+18	Conclusione positiva	227	35,47	199	61,04	157	39,35	195	59,45	653	25,33
10+16+17+19	Conclusione negativa	20	3,13	40	12,27	13	3,26	32	9,76	65	2,52
11	Invio ad altro D.C. per competenza	73	11,41	4	1,23	20	5,01	7	2,13	198	7,68
12	Indicazione verso altro soggetto	53	8,28	12	3,68	18	4,51	8	2,44	157	6,09
13	Non intervento per incompetenza	71	11,09	9	2,76	59	14,79	14	4,27	313	12,14
20+21	Mancanza Difensore civico	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Consulenza	45	7,03	24	7,36	43	10,78	20	6,10	597	23,16
5	Oggetto inqualificabile	8	1,25	3	0,92	2	0,50	0	0,00	21	0,81
	Totali	640	100,00	326	100,00	399	100,00	328	100,00	2578	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.

