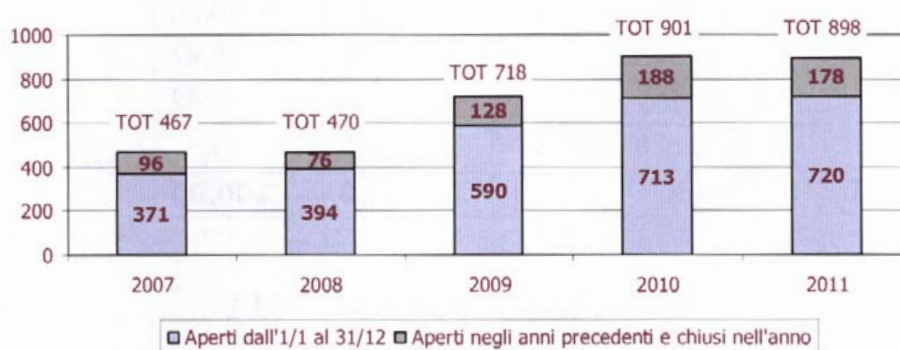


Circa l'attività di supplenza nei confronti degli enti locali privi di difensore civico, valgono le considerazioni già svolte nella precedente relazione. Purtroppo, come evidenziato in altro allegato, le province emiliano romagnole si mostrano restie nella nomina dei difensori civici territoriali. Nel frattempo, e ciò aggrava ulteriormente la situazione, sempre più difensori comunali hanno terminato il loro mandato, determinando nei territori oggettivi vuoti di tutela, avvertiti soprattutto dalle fasce sociali più deboli.

Istanze trattate negli ultimi quattro anni



Da segnalare, infine, che nell'anno 2011, come evidenziato nel grafico che precede, l'ufficio ha portato a conclusione anche 178 istanze presentate negli anni precedenti.

Modalità di accesso

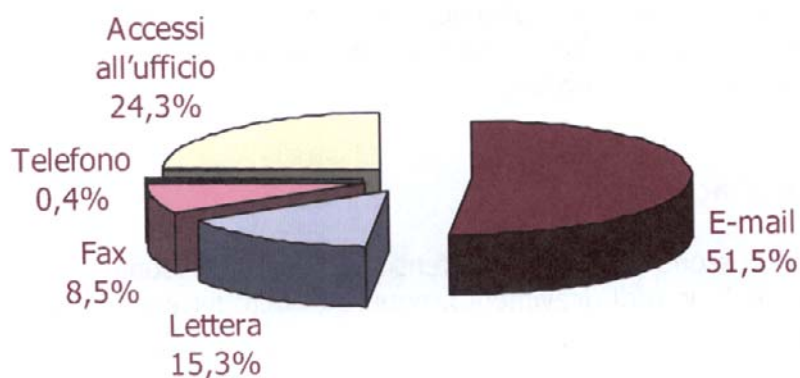
I cittadini possono rivolgersi al Difensore civico di persona, accedendo all'ufficio negli orari di ricevimento, oppure tramite lettera, e-mail, fax e telefono.

Sedi	Orari di ricevimento
Sede istituzionale di Bologna viale Aldo Moro, 44	da lunedì al venerdì 9.30-12.30 lunedì e mercoledì 14.30-16.30
Provincia di Ravenna Piazza Caduti per la libertà, 2	1° e 3° lunedì del mese Ore 10.00-14.00

Nel 2011, 175 cittadini hanno optato per la prima possibilità e sono stati ricevuti dai funzionari del servizio nelle sedi di Bologna e di Ravenna; 371 persone hanno invece utilizzato l'e-mail, 110 la posta ordinaria, 61 il fax e 3 il telefono.

Modalità di accesso	2011 v.a.	2011 %
E-mail	371	51,53
Lettera	110	15,28
Fax	61	8,47
Telefono	3	0,42
Accessi all'ufficio	175	24,31
Totale	720	100,00

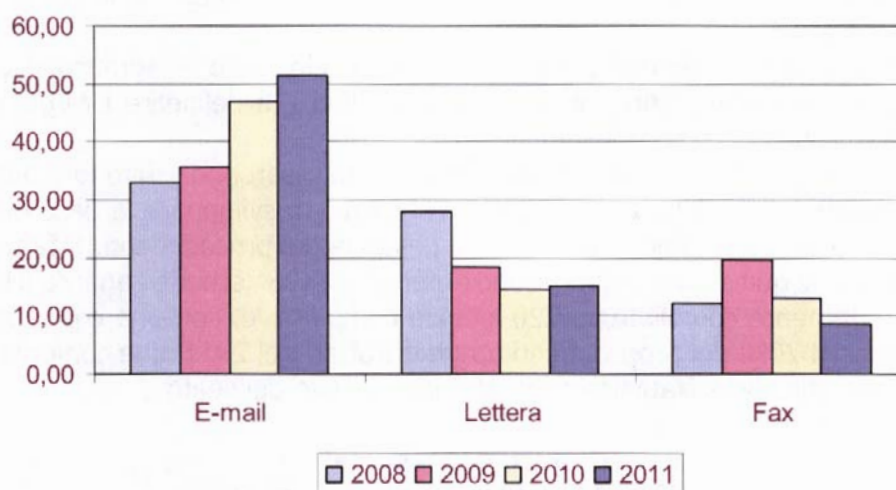
Modalità di accesso 2011



È costantemente in crescita il numero di cittadini che utilizza la mail per attivare un procedimento di difesa civica. Questo è ormai il mezzo prevalente; diminuiscono in modo significativo fax e telefonate, mentre gli accessi all'ufficio e le lettere sembrano attestarsi, rispettivamente, intorno al 24% e 15% del totale delle istanze.

Modalità di contatto	2008	2009	2010	2011
E-mail	32,99	35,59	46,98	51,53
Lettera	27,92	18,31	14,45	15,28
Fax	12,18	19,66	13,18	8,47
Telefono	1,02	1,69	1,40	0,42
Accessi all'ufficio	25,89	24,75	23,98	24,31
Totale	100,00	100,00	100,00	100,00

Principali cambiamenti nelle modalità di accesso



L'ormai ampio utilizzo degli strumenti informatici da parte di tanti utenti porta a ritenere che gli stessi sarebbero in grado di seguire per via telematica l'intero svolgimento della loro istanza. Anche per questo si sta valutando l'adozione di un sistema informatico di gestione dei flussi documentali già in uso presso altri difensori civici regionali, che consentirebbe anche una ottimizzazione dei tempi tecnici di protocollazione e spedizione della corrispondenza.

Tramite un'apposita procedura di autenticazione, poi, il cittadino dal proprio computer potrebbe seguire l'iter della pratica, senza necessariamente contattare per telefono il funzionario responsabile.

È comunque importante che ai cittadini venga garantita la possibilità di essere ascoltati, e ciò per un duplice ordine di ragioni: il colloquio personale consente di chiarire nel dettaglio le questioni e risulta indispensabile per quelle fasce di popolazione che non hanno la capacità di formulare istanze scritte.

Per questi motivi, anche presso la provincia convenzionata di Ravenna sono previste due giornate mensili dedicate al ricevimento dei cittadini. Nel 2011, 81 persone a Ravenna si sono avvalse di questa possibilità.

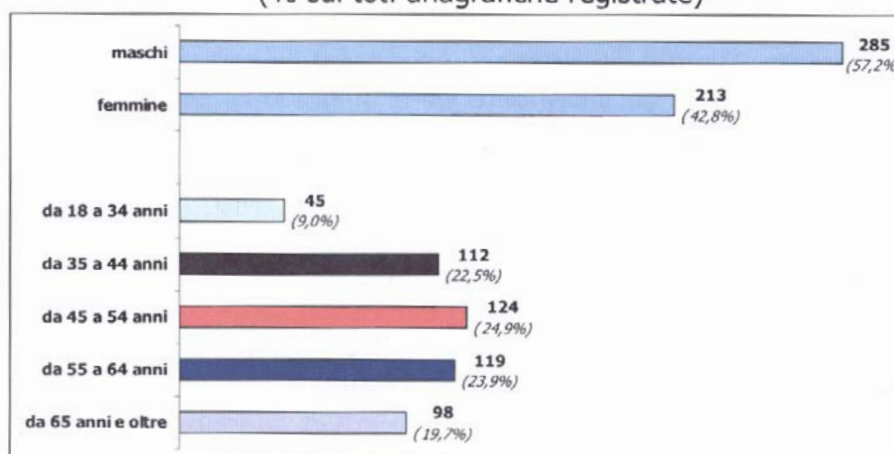
Tipologia di utenti

L'ufficio del Difensore civico ha sperimentato, nel corso del 2011, un modulo per la registrazione di informazioni a carattere socio anagrafico compilato al momento della presentazione delle istanze, in sede, o auto compilato successivamente, a procedimento avviato, dai cittadini interessati.

I dati raccolti concorrono a comporre il profilo socio anagrafico degli istanti e contribuiscono – in termini conoscitivi – a delineare i *target* di popolazione che si sono rivolti all'ufficio.

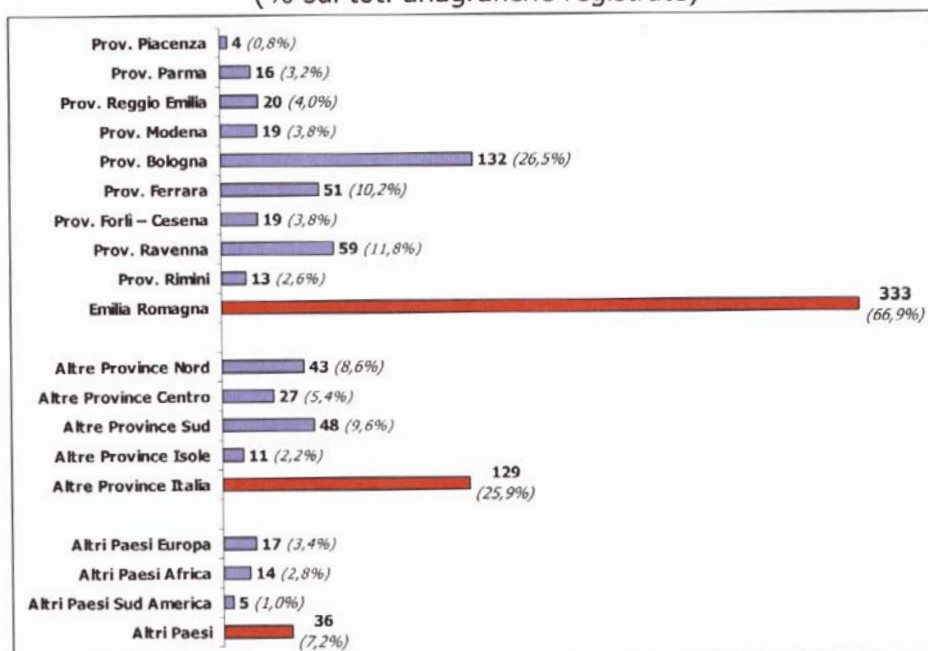
Si tratta, inoltre, di informazioni che saranno ulteriormente sistematizzate e standardizzate, con l'obiettivo di sviluppare la base dati anagrafica del sistema informativo di gestione dei procedimenti. Infatti, i dati di seguito presentati, sono riferiti a 498 schede anagrafiche correttamente compilate su 720 istanze complessive, con una copertura di quasi il 70% dei procedimenti aperti e trattati nel 2011, che conferisce una significatività statistica al quadro informativo delineato.

Genere e classi d'età
(% sul tot. anagrafiche registrate)

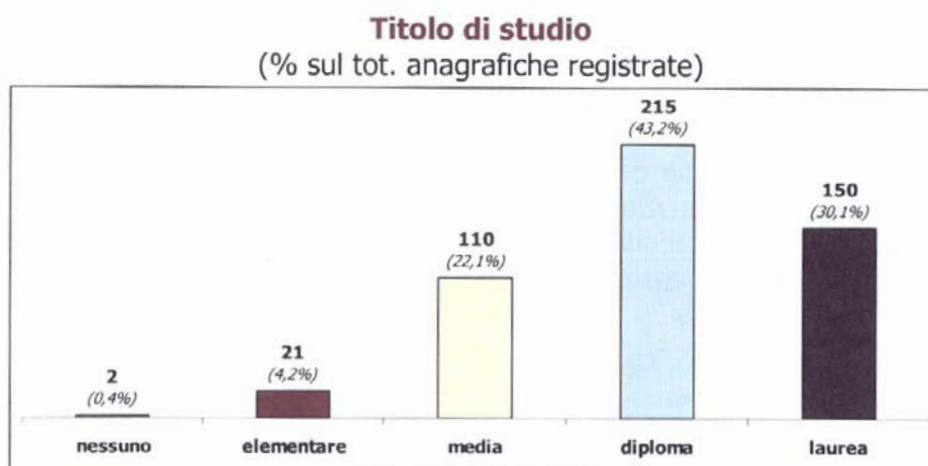


La prima indicazione aggiuntiva, rispetto alle precedenti relazioni annuali, si ricava dalle classi d'età in cui gli istanti si distribuiscono, dove gli elementi distintivi sono l'equilibrio e la rappresentatività di tutte le classi d'età considerate – compresa quella relativa alla popolazione più giovane – a conferma dell'*universalità* che caratterizza la percezione, e di conseguenza l'esercizio, delle funzioni svolte dal Difensore civico. Per quanto riguarda il genere, invece, si ricava una conferma sull'utenza dell'ufficio – già evidenziata nelle passate relazioni – con una prevalenza maschile degli accessi.

Luogo di nascita (% sul tot. anagrafiche registrate)

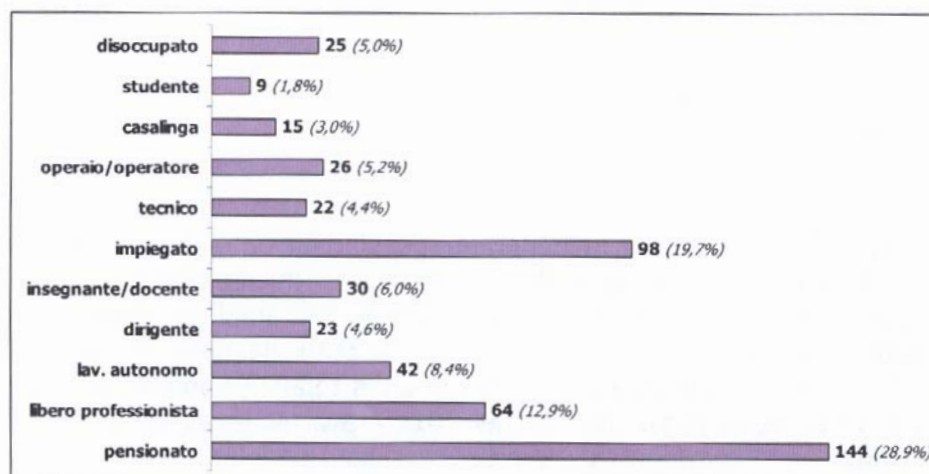


I luoghi di nascita sono in generale speculari al dato della residenza anagrafica dei cittadini dai quali provengono le richieste – analizzato nel paragrafo seguente – ma offrono un dettaglio più ampio e articolato, di grande interesse per gli approfondimenti che potenzialmente consente. I cittadini nati in altri Paesi – con il 7,2% del totale – sono ancora al di sotto della media regionale che nel 2011 era arrivata ad un 10,5% di cittadini con nazionalità straniera sulla popolazione residente complessiva.



Con il titolo di studio il profilo socio anagrafico degli istanti si arricchisce di un elemento che qualifica particolarmente l'utenza dell'ufficio: con nessun titolo o in possesso di istruzione primaria e secondaria inferiore non si supera il 26,7%, mentre con un'istruzione superiore secondaria ci si attesta al 43,2%. Nondimeno, è il dato della cosiddetta istruzione terziaria di tipo universitario, con oltre un terzo del totale, che induce a considerare come medio - alto il grado di istruzione dei cittadini che beneficiano della difesa civica regionale.

Posizione lavorativa
(% sul tot. anagrafiche registrate)



Ad integrazione dei dati sui titoli di studio ed a completamento della sintetica descrizione delle informazioni di base qui raccolte, troviamo la posizione lavorativa alla quale però – anche per essere stata categorizzata *ex post* – è opportuno riservare un valore indicativo. Si evince, tuttavia, chiaramente dalla rappresentazione grafica il dato elevato sui cittadini in quiescenza con quasi il 29% del totale.

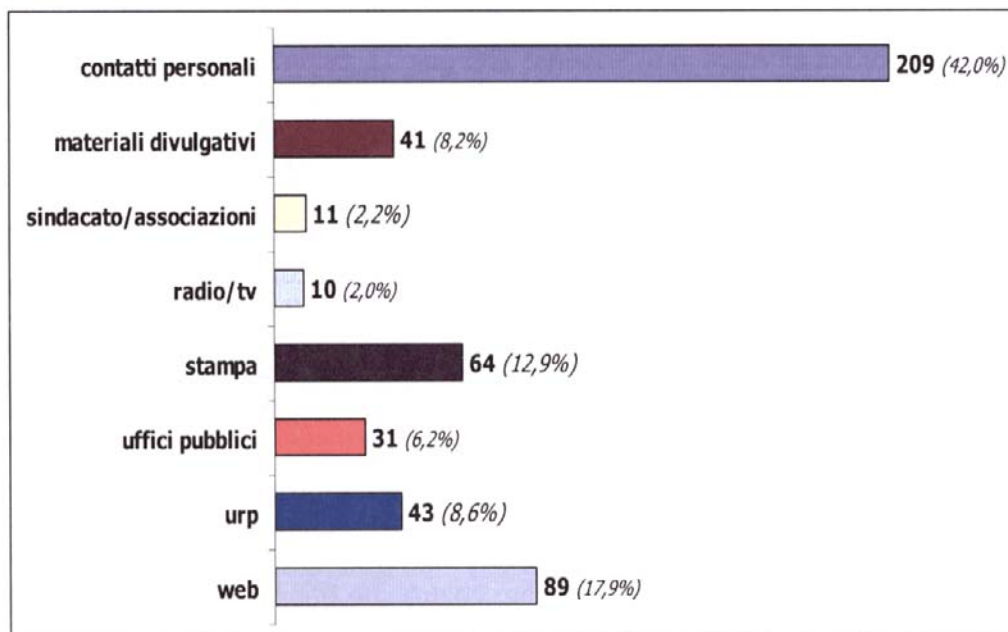
Il complessivo 61% dei cittadini occupati può essere ricondotto prevalentemente – come per i titoli di studio – a categorie medio alte: con oltre il 30% in posizioni lavorative da impiegati a dirigenti, e comprendendo anche insegnanti e docenti, e con quasi il 13% di liberi professionisti. Se a queste percentuali si aggiunge l'8,4% di lavoratori autonomi, appaiono residuali le restanti posizioni considerate.

Il Grafico che segue, infine, è relativo ad un'informazione a valenza strategica per l'ufficio ed in questa relazione, poiché concerne la domanda: come è venuto a conoscenza del Difensore civico?

Le risposte registrate sono concentrate in un significativo 42% che attribuisce al classico passaparola la principale fonte di conoscenza della Difesa civica. È legittimo dedurre – anche solo come indicatore indiretto – l'alto grado di soddisfazione che, coloro che hanno già svolto pratiche presso l'ufficio, hanno trasmesso contestualmente all'informazione.

Tra le altre fonti di conoscenza rilevate, non può non essere sottolineato il web con il 17,9% (ed è un dato già alto e destinato a crescere) e le campagne informative a mezzo stampa con quasi il 13% delle risposte. Quest'ultimo dato, se associato all'8,2% relativo ai materiali divulgativi in distribuzione in varie sedi pubbliche, costituisce una segnalazione eloquente per il forte impegno a carattere comunicativo che l'Ufficio del Difensore ha perseguito.

Fonti di conoscenza del Difensore (% sul tot. anagrafiche registrate)



Provenienza geografica delle istanze



Nella cartina che precede è indicata la provincia di residenza degli utenti. Vi sono province dalle quali pervengono molte istanze (Bologna, Ravenna e Ferrara), da altre molte di meno.

Le ragioni di tale disomogeneità, come indicato anche nella relazione dello scorso anno, sono molteplici: principalmente, il diverso numero di abitanti delle singole province e la presenza di difensori civici locali, particolarmente per quello che riguarda il territorio modenese.

Numerose istanze provengono dalle province dove si svolge il servizio di ricevimento. Questo è certamente vero per Bologna, ed anche per Ravenna. La convenzione in atto con la Provincia, che dal 2012 è estesa al comune capoluogo, prevede infatti presenze quindicinali di un funzionario dell'ufficio. Già lo scorso anno le istanze del territorio ravennate erano 115, giunte oggi a 152.

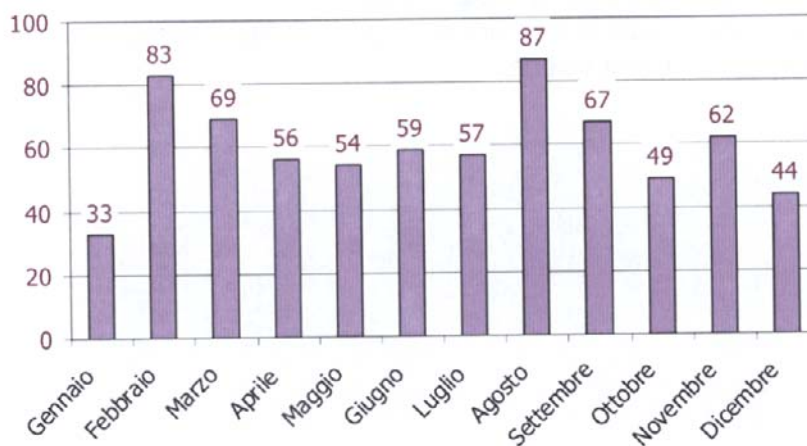
Resta elevato il dato di Ferrara, in ragione della conoscenza diretta del Difensore civico che lì risiede.

Il flusso delle istanze

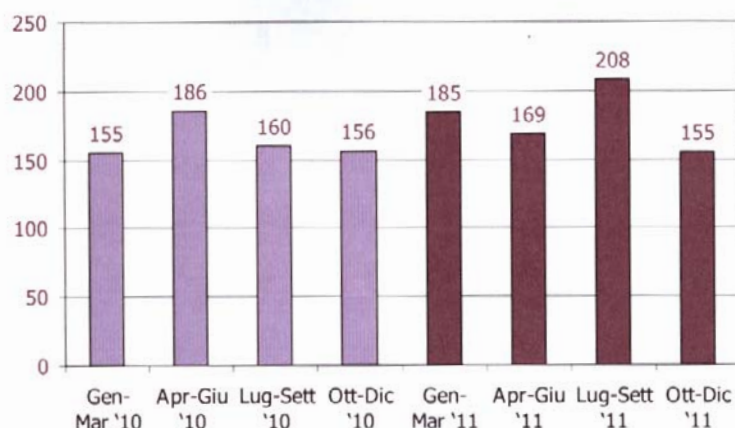
La tabella che segue evidenzia come il flusso di presentazione delle istanze sia continuo nell'anno, con picchi in determinati mesi. In ogni caso, il ricevimento del pubblico è stato garantito per tutto l'anno, non essendosi verificate sospensioni neppure in agosto, nelle due sedi di Bologna e Ravenna.

Anno 2011	Istanze pervenute
Gennaio	33
Febbraio	83
Marzo	69
Aprile	56
Maggio	54
Giugno	59
Luglio	57
Agosto	87
Settembre	67
Ottobre	49
Novembre	62
Dicembre	44
Totale	720

Istanze pervenute mese per mese - Anno 2011



Istanze pervenute per trimestre - Anni 2010 e 2011



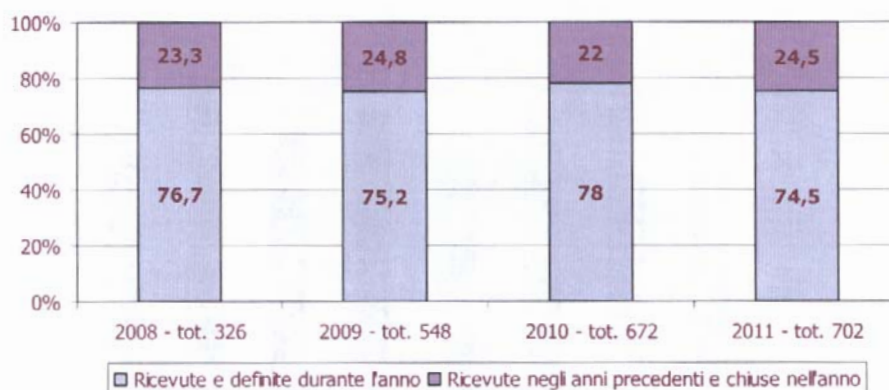
Dei **720** procedimenti attivati nel 2011, **523** si sono conclusi nello stesso anno e rappresentano il 74,5% dei procedimenti di difesa civica conclusi nel 2011.

La grandissima parte dei rimanenti procedimenti definiti nell'anno 2011 sono relativi all'anno 2010. I pochi casi iniziati negli anni 2009 riguardano questioni particolarmente complesse che hanno richiesto una attività di monitoraggio nel tempo.

Anno di apertura delle istanze definite nel 2011	v.a.	%
2009	27	3,9
2010	152	21,6
2011	523	74,5
Totale	702	100,0

Istanze chiuse negli anni	2008	2009	2010	2011
Ricevute durante l'anno	76,7	75,2	78,0	74,5
Ricevute negli anni precedenti	23,3	24,8	22,0	25,5
<i>Chiusi dall'1/1 al 31/12 – valori assoluti</i>	326	548	672	720

Avvio delle istanze definite durante l'anno - %



Un rapido sguardo alla tabella seguente ci permette di riconoscere che il numero di istanze definite nel 2011 è in buona sostanza lo stesso del 2010, a riprova di una sostanziale tenuta dell'ufficio rispetto al flusso di richieste dei cittadini.

Istanze aperte e chiuse nell'anno	2008		2009		2010		2011	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Definite entro il 31/12	287	63,5	412	69,8	524	73,5	523	72,6
Ancora da definire	107	36,5	178	30,2	189	26,5	197	27,4
<i>Aperti dall'1/1 al 31/12</i>	<i>394</i>	<i>100,0</i>	<i>590</i>	<i>100,0</i>	<i>713</i>	<i>100,0</i>	<i>720</i>	<i>100,0</i>

Stato dei fascicoli aperti durante l'anno, al 31/12/11



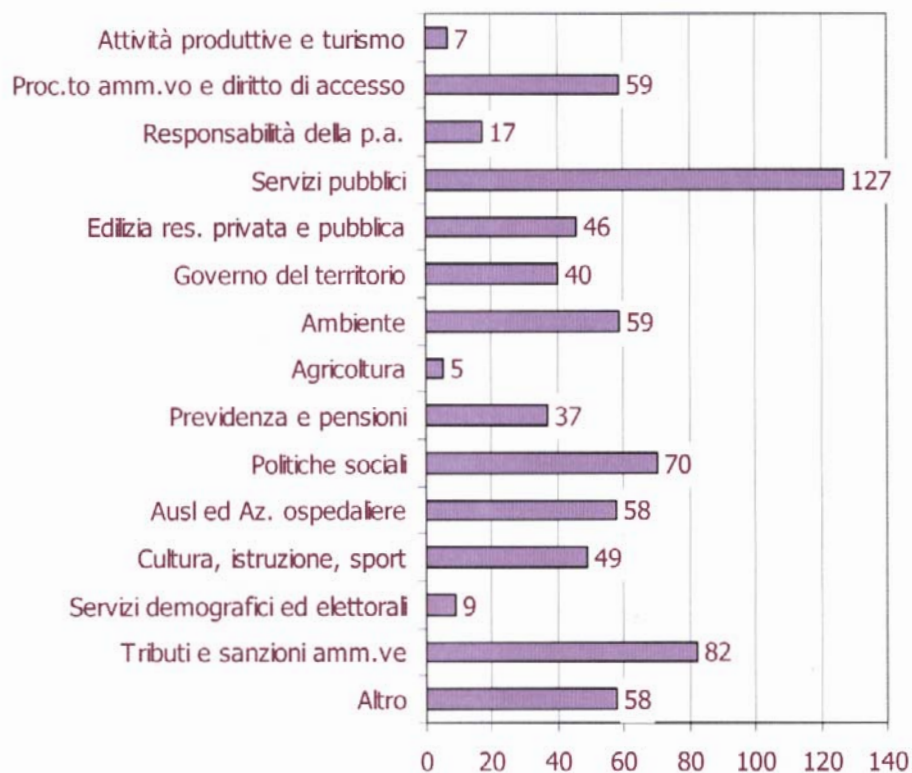
Materie

Il maggior numero di istanze riguarda il funzionamento dei servizi pubblici. Sul tema sono stati organizzati seminari ed è stata attivata una collaborazione con Federconsumatori, iniziative che hanno indubbiamente contribuito alla crescita dei procedimenti.

La seconda area in termini di prevalenza è quella dei tributi e delle sanzioni amministrative, quindi politiche sociali e sanità, di seguito le tematiche ambientali e il diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Materie trattate	Numero istanze	%
Tributi e sanzioni amministrative	82	11,4
Servizi demografici ed elettorali	9	1,3
Cultura, istruzione, sport	49	6,8
AUSL e aziende ospedaliere	58	8,1
Politiche sociali	70	9,7
Previdenza e pensioni	37	5,1
Agricoltura	5	0,7
Ambiente	59	8,2
Governo del territorio	40	5,6
Edilizia residenziale privata e pubblica	46	6,4
Servizi pubblici	127	17,6
Responsabilità della p.a.	17	2,4
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	59	8,2
Attività produttive e turismo	7	1,0
Altro	58	8,1
Totale	720	100,0

Materie trattate - Anno 2011



La tabella che segue prende in considerazione un arco temporale di tre anni. Gli incrementi maggiori si sono verificati nelle materie relative ai servizi pubblici e all'accesso agli atti. In leggera crescita anche i procedimenti di difesa civica relativi all'ambiente mentre si riscontra, nel triennio, una decrescita per quanto riguarda le pur importanti materie della sanità e delle politiche sociali.

Si stabilizza l'aumento già osservato nel 2010 in materia previdenziale e per quanto riguarda l'edilizia residenziale pubblica e privata.

MATERIE	2009	2010	2011
Tributi e sanzioni amministrative	78	91	82
Servizi demografici ed elettorali	6	13	9
Cultura, istruzione, sport	35	54	49
AUSL ed Az. ospedaliere	70	64	58
Politiche sociali	81	68	70
Previdenza e pensioni	18	40	37
Agricoltura	4	8	5
Ambiente	35	56	59
Governo del territorio	33	45	40
Edilizia residenziale pubblica e privata	24	44	46
Servizi pubblici	76	107	127
Responsabilità della p.a.	22	17	17
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	54	45	59
Attività produttive e turismo	8	4	7
Altro	46	57	58
Totale	590	713	720

Enti destinatari

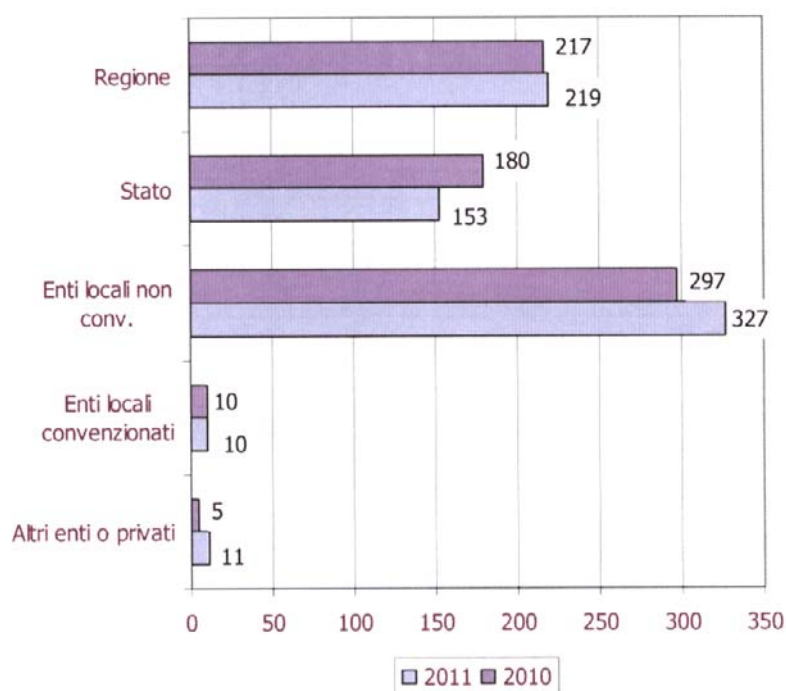
Nel 2011 sono stati attivati 219 procedimenti nei confronti della Regione, 153 verso organi dello Stato e 327 nei confronti di enti locali non convenzionati.

Enti	2011
Regione	219
Stato	153
Enti locali non convenzionati	327
Enti locali convenzionati	10
Altri enti o privati	11
TOTALE	720

Il dato relativo agli interventi nei confronti degli enti locali non convenzionati evidenzia lo sforzo compiuto dall'ufficio nel tentativo di supplire alla massiccia e progressiva diminuzione dei difensori civici locali.

Sono infatti 327 i procedimenti di difesa civica attivati nei confronti di questi enti. Il dato è emblematico e sottolinea con grande evidenza l'opportunità che le Province procedano alla nomina del Difensore civico territoriale.

Enti destinatari dei procedimenti di difesa civica



Esiti dell'attività di difesa civica

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

- 1) tutela in senso stretto, su casi specifici segnalati dai cittadini, finalizzata a verificare il corretto comportamento amministrativo ed a suggerire modifiche, se necessarie;