

UNA VISIONE D'INSIEME

Egregio signor Presidente,
gentili Consigliere, egregi Consiglieri
della Provincia Autonoma di Bolzano,

come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 3 del 2010 la Difensora civica deve presentare annualmente al Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2011.

Uno sguardo al passato

La legge sulla Difesa civica prevede per i cittadini dei singoli Comuni la possibilità di usufruire dei servizi offerti da quest'ultima, previa stipulazione di un'apposita convenzione con la quale il Comune s'impegna a collaborare con la Difesa civica al fine di trovare una soluzione positiva alle controversie con le proprie cittadine e i propri cittadini. Nell'anno di riferimento ho stipulato tale convenzione con il Comune di Laion il 14 aprile e con il Comune di Tübe il 13 maggio, cosicché ora tutti i **116 Comuni della Provincia Autonoma di Bolzano** rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica.

Nel corso del mio mandato ho cercato dapprima di preparare il terreno contattando personalmente ogni Comune e riuscendo a convincere i Sindaci che il servizio reso dalla Difesa civica non è da vedersi come un'ingerenza esterna, ma come un'opportunità per essere più vicini alle esigenze del cittadino e migliorare l'attività amministrativa. In particolare nei Comuni in cui c'è una fitta rete parentale, i cittadini si rivolgono volentieri alla Difesa civica in quanto istituzione neutrale e indipendente, non coinvolta nella vita di paese. Spesso i colloqui con la Difensora civica consentono di risolvere situazioni di stallo, in cui le posizioni del Comune e di chi presenta reclamo si sono ormai irrigidite e non è più possibile una comunicazione obiettiva.

Le 116 convenzioni stipulate con i Sindaci dimostrano anche che le amministrazioni comunali

riconoscono alla Difesa civica un ruolo di mediazione e garanzia per un'amministrazione efficiente e vicina ai cittadini. (→ Vedi allegato 1)

Il 24 settembre 2011, in occasione dell'Assemblea generale dell'EOI svoltasi in Serbia a Novi Sad, sono stata rieletta **Presidente dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI)**, un'organizzazione che persegue fra i suoi scopi l'attività scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'Ombudsman nonché la divulgazione e la promozione del concetto di Ombudsman. Attualmente aderiscono all'associazione quasi tutte le Difese civiche europee. (→ Vedi allegato 6)

Dal 22 al 24 marzo 2011 ha avuto luogo a Strasburgo la ventesima seduta del **Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa (CPLRE)**. L'ordine del giorno prevedeva anche la trattazione del tema relativo al ruolo dei Difensori civici regionali in Europa. Accogliendo l'invito del Presidente della Camera delle Regioni ho illustrato al Congresso la mia attività di Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano. In qualità di Presidente dell'EOI ho sottolineato inoltre nel mio contributo al dibattito la necessità di indicare degli standard minimi validi per tutti i Difensori civici regionali in Europa. Le proposte concrete migliorative presentate in conclusione sono state recepite dal Congresso con la Risoluzione 327 del 2011 e con la Raccomandazione 309 del 2011. (→ Vedi allegato 7)

Nell'anno di riferimento è stata anche rielaborata e ristampata la **pubblicazione relativa ai diritti dei cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione**. Tale piccola guida dal titolo "È un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione", realizzata dalla Difesa civica della Provincia di Bolzano in lingua italiana, tedesca e ladina e arricchita dalle caricature di Hanspeter Demetz, illustra con un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti la funzione della Difesa civica e offre un aiuto alle cittadine e

ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione, specificando cosa possono aspettarsi da quest'ultima, cosa l'amministrazione è tenuta a fare e cosa non può fare e come i cittadini si possono difendere in caso di necessità. (→Vedi allegato 8)

Uno sguardo al presente

Il numero dei casi trattati nel 2011 registra un aumento rispetto a quello dell'anno precedente. Tale dato è di particolare rilievo se si considera che nel frattempo è stata istituita la figura del Garante per l'infanzia e l'adolescenza e sono state ampliate le competenze del Comitato provinciale per le comunicazioni. La scelta di riunire in un'unica struttura le istituzioni insediate presso il Consiglio provinciale, ossia la Difesa civica, il Garante dei minori e il Comitato provinciale per le comunicazioni, si è rivelata vincente. La possibilità di avere ogni giorno uno scambio informale di opinioni favorisce l'instaurarsi di un buon rapporto di collaborazione fra le istituzioni.

Riflesso della difficile situazione economica è stato nell'anno 2011 l'ulteriore aumento di quella fascia di popolazione che non è più in grado di stare al passo con una società competitiva e orientata al benessere come la nostra. Il fenomeno non riguarda più soltanto i gruppi che vivono ai margini della nostra società, ma coinvolge anche nuclei familiari dell'ampio ceto medio, preoccupati non solo di un possibile abbassamento del loro standard di vita, ma che addirittura nutrono timori di ridursi in povertà a causa della disoccupazione, della malattia e della contrazione del reddito nell'età anziana.

Lo scorso anno abbiamo potuto percepire chiaramente nelle persone che si sono rivolte a noi un diffuso **senso di incertezza e di paura del futuro**. La revoca di un contributo, un debito erariale, una sanzione amministrativa o il diniego di una domanda di sussidio sociale spesso sono stati motivo di disperazione e di rabbia. Molte persone sostenevano che la politica è solo menzogna e inganno, fucina di vacue promesse, e che gli amministratori non lavorano nell'interesse della gente.

Tali reazioni erano molto frequenti in particolare quando i Comuni esigevano il pagamento di imposte e tasse. Non di rado vi era chi riteneva che il proprio Comune intendesse "arricchirsi a spese del cittadino". Fatto sta che nel 2011 si è registrato un ulteriore rafforzamento del numero dei reclami in **materia di tributi**, che già nell'anno precedente aveva conosciuto un aumento del 25%. Un numero sempre più elevato di cittadini di tutti i ceti sociali ha sollevato interrogativi e obiezioni riguardo alle richieste di pagamento avanzate dai Comuni – anche se si trattava di importi molto contenuti – in relazione alla fornitura di acqua ed energia, alle sanzioni per violazioni del Codice della strada, alla raccolta dei rifiuti, ai costi di costruzione, agli oneri di urbanizzazione e all'imposta comunale sugli immobili. Dai cittadini veniva la richiesta di verificare la legittimità dell'ingiunzione di pagamento e di motivare dettagliatamente eventuali sanzioni.

L'anno appena trascorso ha visto ulteriormente rafforzarsi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: un numero sempre più significativo di persone alle prese con difficoltà economiche e debiti si è rivolto alla Difesa civica nel tentativo di trovare una via d'uscita ai propri problemi. I loro reclami riguardavano **l'ambito dell'assistenza sociale**. La Provincia di Bolzano dispone di una fitta rete di sostegno sociale che dovrebbe garantire alla cittadinanza una certa tranquillità. Il ventaglio delle offerte è ampio e comprende il sussidio sociale, l'assegno di cura, l'assegno al nucleo familiare, il sussidio casa, il sussidio di disoccupazione, l'indennità di mobilità, la pensione sociale, la pensione di invalidità civile e molte altre agevolazioni sociali. Dai dati forniti dall'Istituto provinciale di Statistica (ASTAT), risalenti ormai all'anno 2010, emerge che in provincia di Bolzano il 17,9% delle famiglie è da considerarsi a rischio povertà: detto con altre parole, di 200.000 nuclei familiari in Alto Adige, 36.000 famiglie dispongono di un reddito annuo inferiore ai 10.250 euro. Tuttavia se mancassero i sussidi sociali sarebbe da considerarsi a rischio povertà il 25,3% della popolazione della provincia di Bolzano, vale a dire 50.700 nuclei familiari. Questi dati spiegano perché molte persone, temendo concretamente per il proprio futuro, esigono con veemenza dalla Difesa civica che

accerti la fondatezza giuridica del diniego o della riduzione di un sussidio. Essere a rischio povertà non significa soffrire la fame, ma sicuramente dover risparmiare al centesimo, avere situazioni abitative problematiche, non essere in grado di pagare i conti, rischiare di essere sempre più emarginati dalla società. I responsabili politici devono affrontare una sfida sempre più impegnativa per quanto riguarda la destinazione del denaro pubblico e risulta sempre più importante fissare regole eque per una gestione mirata delle prestazioni sociali.

Anche la **preoccupazione per la sicurezza del posto di lavoro** è andata accentuandosi nell'anno appena concluso. Nonostante l'indice di disoccupazione in provincia di Bolzano sia il più basso in Italia (3,1% secondo i dati Eurostat), mentre già in Trentino raggiunge il 4,3%, molte persone temono per il loro posto di lavoro, e non a torto. Secondo le indicazioni dell'Osservatorio provinciale per il mercato del lavoro nel febbraio 2012, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, in Sudtirolo il numero dei disoccupati registrati è salito da 9.500 a 10.483, segnando quindi un aumento di 1.000 unità.

Da un punto di vista macroeconomico questi dati in sé non sarebbero catastrofici, ma allarmante è lo scenario dei drammi personali che si cela dietro queste cifre. In particolare si sono rivolti alla Difensora civica numerosi lavoratori di una certa età per sottoporre questioni relative alla perdita dello stato di disoccupazione: con il loro licenziamento avevano visto precipitare le loro sicurezze e ora faticavano a trovare un nuovo posto di lavoro nonostante le iniziative di riqualificazione. A questo proposito non sono mancate le lamentele da parte dei cittadini in merito alla ritrosia delle imprese ad assumere forza lavoro matura la quale, appunto in ragione della propria esperienza professionale acquisita in tanti anni di lavoro, non sa ben districarsi all'interno delle nuove tipologie occupazionali quali contratti a tempo determinato, lavoro a progetto e lavoro a chiamata. A questo proposito non si apprezzerà mai a sufficienza l'impegno che viene profuso in campo politico per assicurare l'occupazione.

Voglio rendere esplicitamente merito agli sforzi

intrapresi nel 2011 dall'ente pubblico al fine di ridurre **le lungaggini amministrative**.

Iniziative particolarmente lodevoli sono l'istituzione dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE) e l'introduzione della "Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio" (DURP).

Con il potenziamento dei **servizi online da parte della pubblica amministrazione** si è andati realizzando fin dagli anni scorsi un'autostrada digitale che collega in maniera bidirezionale il cittadino e l'amministrazione. Grazie alla "Carta provinciale dei servizi" (CPS) è ora possibile, utilizzando un apposito lettore digitale, mettersi in contatto con la pubblica amministrazione e accedere ai servizi online stando seduti al computer di casa.

Merita sottolineare la positività del fatto che consultando i portali delle singole amministrazioni pubbliche si può accedere a gran parte delle informazioni e delle fonti giuridiche utili al caso. L'uso della posta elettronica per svolgere la corrispondenza e la possibilità di inoltrare documentazione per via telematica testimoniano la capacità dell'amministrazione di lavorare in modo adeguato ai tempi. Apprezzabile è anche la volontà di offrire, a fronte di una sempre più marcata tendenza alla digitalizzazione, la possibilità di gestire personalmente il contatto con l'amministrazione, prevedendo l'inserimento in rete del nome e del numero di contatto dei singoli funzionari. Si privilegia così una modalità di approccio con l'amministrazione che si affida ai moderni supporti digitali, ma non trascura l'importanza della componente personale.

Resta tuttavia ancora da migliorare il linguaggio usato dalla pubblica amministrazione. Capita di continuo che i cittadini si rivolgano alla Difesa civica perché non riescono a comprendere correttamente il contenuto delle comunicazioni a loro destinate. Il personale deve riconoscere che lo sforzo di utilizzare un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti rappresenta per l'amministrazione un dovere primario.

Nell'anno appena concluso la Difesa civica è stata in grado di operare con successo anche in virtù dell'ampio sostegno di cui ha potuto godere.

Rivolgo un ringraziamento al Presidente e alla Vicepresidente del Consiglio provinciale, al Presidente della Provincia nonché a tutte le istituzioni e le persone che hanno collaborato con noi nell'anno trascorso dimostrando grande disponibilità.

Bolzano, 31 marzo 2012

Desidero poi ringraziare in particolare il mio staff, senza il cui impegno, supportato da competenza tecnica e qualità umane, non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi illustrati nella presente relazione, e concludo rinnovando la mia disponibilità a fornire chiarimenti in merito a tutti gli eventuali altri aspetti relativi all'attività della Difesa civica.

La Difensora civica dott.ssa Burgi Volgger



ASPETTI GENERALI

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

La nostra provincia, con una superficie di 7400 km² e una popolazione di 507.657 abitanti all'inizio del 2011, è costituita attualmente da 116 Comuni, di cui 8 con titolo di città, ed è suddivisa in 8 Comunità comprensoriali.

Alla Difesa civica nel corso del 2011 sono stati presentati dalla cittadinanza **2.985** reclami o istanze. Nei casi in cui i cittadini si rivolgono per iscritto alla Difensora civica e alle sue collaboratrici e nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi, viene aperta una pratica. Nell'anno di riferimento la Difensora civica ha aperto 876 nuove pratiche e ne ha trattato complessivamente 956, considerando sia le 876 nuove pratiche che le 80 rimaste aperte dallo scorso anno.

I casi risolti in maniera informale, senza procedere all'apertura di pratiche, ammontano a 2.109. Si tratta di consulenze registrate che non danno luogo a corrispondenza scritta e si concludono semplicemente con un colloquio consultivo. Talora si rendono inoltre necessari chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento con chi ha presentato il reclamo.

L'evoluzione nel lungo periodo mostra la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica. Più dei due terzi dei casi trattati sono consulenze, quasi un terzo dei casi implica invece l'apertura di una pratica.

Rispetto all'anno precedente si registra un lieve aumento del numero dei casi, dato che merita particolare attenzione se si considera che nel frattempo è stato istituito il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e che sono state estese le competenze del Comitato provinciale per le comunicazioni.

Spicca il fatto che nonostante la crisi economica

siano aumentati i reclami che interessano il settore urbanistico. I reclami nel settore delle tasse e delle imposte, aumentati lo scorso anno già del 25%, nel 2011 hanno fatto registrare un ulteriore incremento. È cresciuto anche il numero dei casi riguardanti l'ambito sanitario, quello privatistico e quello giurisdizionale, mentre si segnala un trend opposto per quanto concerne i casi relativi al funzionamento dell'amministrazione in generale (silenzio dell'amministrazione, accesso agli atti, bilinguismo).

Tipo di contatto

Nel 48% dei casi l'utenza ha preso contatto **telefonico** per esporre i propri reclami o istanze; nel 36% dei casi ha preferito invece avere un primo contatto con la Difesa civica rivolgendosi **di persona** ad essa. Considerando che i colloqui personali ammontano a 1.077 e corrispondono al 36% del totale, si osserva che tale dato, confrontato con quello relativo ad analoghe istituzioni europee con funzioni di ombudsman, è esorbitante, e induce a pensare che la popolazione della provincia ha uno spiccato bisogno di esporre i propri problemi nell'ambito di un colloquio individuale.

I reclami presentati per iscritto costituiscono il 16% del totale; di questi il 50% viene inoltrato avvalendosi della possibilità di presentare **"reclami online"** tramite il sito internet. Naturalmente, attivando il contatto tramite e-mail emerge spesso la necessità di approfondire in un colloquio telefonico o di persona i dettagli rimasti da chiarire. Ma il successo ottenuto dimostra quanto la cittadinanza apprezzi questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, non vincolata in termini di luogo e di tempo.

Distribuzione dell'utenza per Comprensorio

La distribuzione dei reclami in base al luogo di residenza degli interessati non risulta

sostanzialmente cambiata negli ultimi anni. Al primo posto troviamo i Comprensori di Bolzano e della Valle d'Isarco, dove si sono rivolti alla Difesa civica rispettivamente 8,5 e 8 abitanti su mille. Nella fascia intermedia si trovano la Val Pusteria con il 5,5 per mille, la Val Venosta e l'Alta Valle Isarco con il 5 per mille. Seguono i Comprensori del Burgraviato e di Salto-Sciliar con il 4,5 su mille abitanti. Il minor numero di reclami — 3 su 1000 abitanti — è stato registrato dalla Difesa civica nel Comprensorio Oltradige-Bassa Atesina. **Complessivamente quindi in provincia di Bolzano nell'anno di riferimento ha presentato reclami o istanze alla Difesa civica una media di 6 abitanti su mille.**

Esito della trattazione delle pratiche

Anche nel 2011 sono stati attentamente monitorati **l'esito della trattazione delle pratiche e il grado di soddisfazione dell'utenza.** Nella maggior parte dei casi i cittadini hanno espresso soddisfazione per le informazioni fornite dalla Difesa civica e per il suo operato.

Il 77% delle pratiche si è concluso con una soluzione soddisfacente per coloro che avevano presentato reclamo.

Nella metà di questi casi le autorità avevano agito in maniera legittima e corretta, ed è stato possibile convincere gli interessati della correttezza dell'azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica contribuisca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadinanza e pubblica amministrazione.

Nell'altra metà dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, accogliendo poi il punto di vista giuridico sostenuto dalla Difesa civica.

Per il 18% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente per i cittadini. Nell'8% di tali casi le autorità sono rimaste sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro al cittadino. Sono questi i casi in cui abbiamo formulato una raccomandazione

formale. Nel rimanente 10% dei casi chi aveva presentato il reclamo, pur riscontrando che le autorità avevano agito correttamente, per motivi a noi talora incomprensibili non si è dichiarato soddisfatto dell'esito della pratica.

In alcuni di tali casi non è stato possibile far comprendere agli utenti che la Difesa civica non può modificare *ad hoc* le disposizioni di legge e che non è un "avvocato difensore" messo gratuitamente a disposizione dall'ente pubblico per rappresentare il cittadino in tribunale. Di conseguenza il parere della Difesa civica, secondo cui nel caso specifico le autorità avevano operato correttamente e non vi erano elementi per portare avanti il procedimento, non è stato condiviso dagli interessati, che pertanto sono rimasti insoddisfatti.

Il 5% dei reclami per i quali era stata aperta una pratica è stato poi ritirato.

Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui le cittadine e i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza ristretti limiti di tempo. I 1.077 colloqui individuali dimostrano che le udienze registrano una buona frequenza e che per la cittadinanza il contatto diretto è importante.

Nell'anno di riferimento le udienze sono state tenute quotidianamente, mattina e pomeriggio, presso la sede della Difesa civica a Bolzano. A intervalli regolari si sono tenute **udienze anche presso le sedi distaccate**, per un totale di **138 mezze giornate** suddivise come segue: 21 a Bressanone, Brunico e Merano, 11 a Silandro, 6 a Vipiteno e Egna, 12 nelle valli ladine, 11 presso l'ospedale di Bolzano, 10 presso l'ospedale di Bressanone e presso quello di Brunico, 9 presso quello di Merano.

La possibilità di prendere appuntamento ha consentito di programmare meglio i giorni d'udienza presso le sedi distaccate. La prenotazione è gradita, ma non obbligatoria, e va sottolineato che i vari calendari delle udienze

prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutti coloro che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento bisogna mettere in conto dei tempi d'attesa. (→ Per le udienze vedi allegato 2)

Nell'anno di riferimento insieme al mio staff ho organizzato **102 colloqui personali con i rappresentanti delle autorità, quasi il doppio quindi rispetto all'anno precedente in cui ne hanno avuto luogo 53**. Sono stati effettuati inoltre **4 sopralluoghi**.

Staff e sede

È opinione diffusa che l'unica figura di riferimento sia la Difensora civica, tuttavia in realtà chi ha bisogno di consulenza e di aiuto trova spesso nelle collaboratrici addette alla segreteria nonché nelle esperte amministrative le prime interlocutrici. Godo della grande fortuna di aver sempre potuto contare su un eccellente team di comprovata esperienza. Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della Difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire. (→ Per le collaboratrici vedi allegato 3)

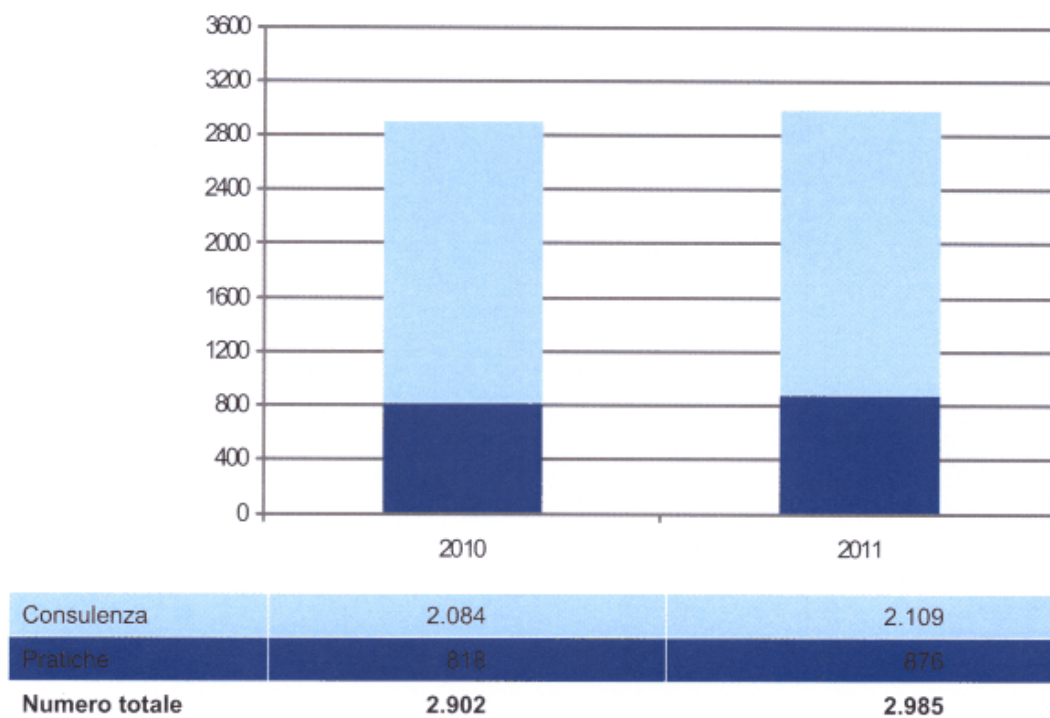
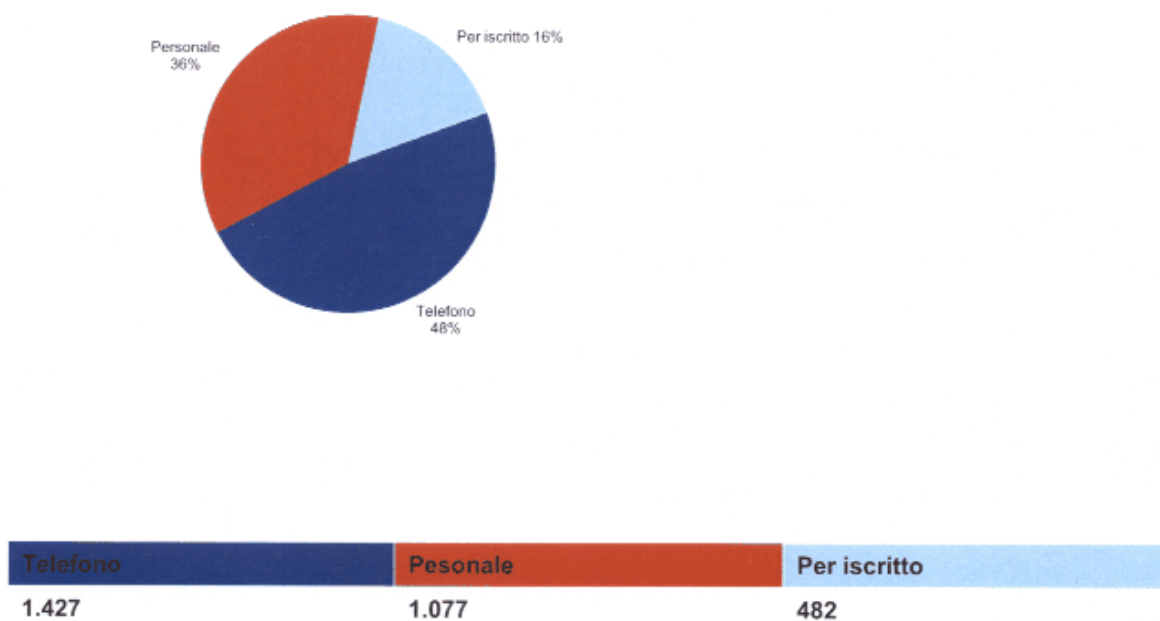
L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **4 posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale). Nell'anno di riferimento si è registrato un cambiamento per quanto

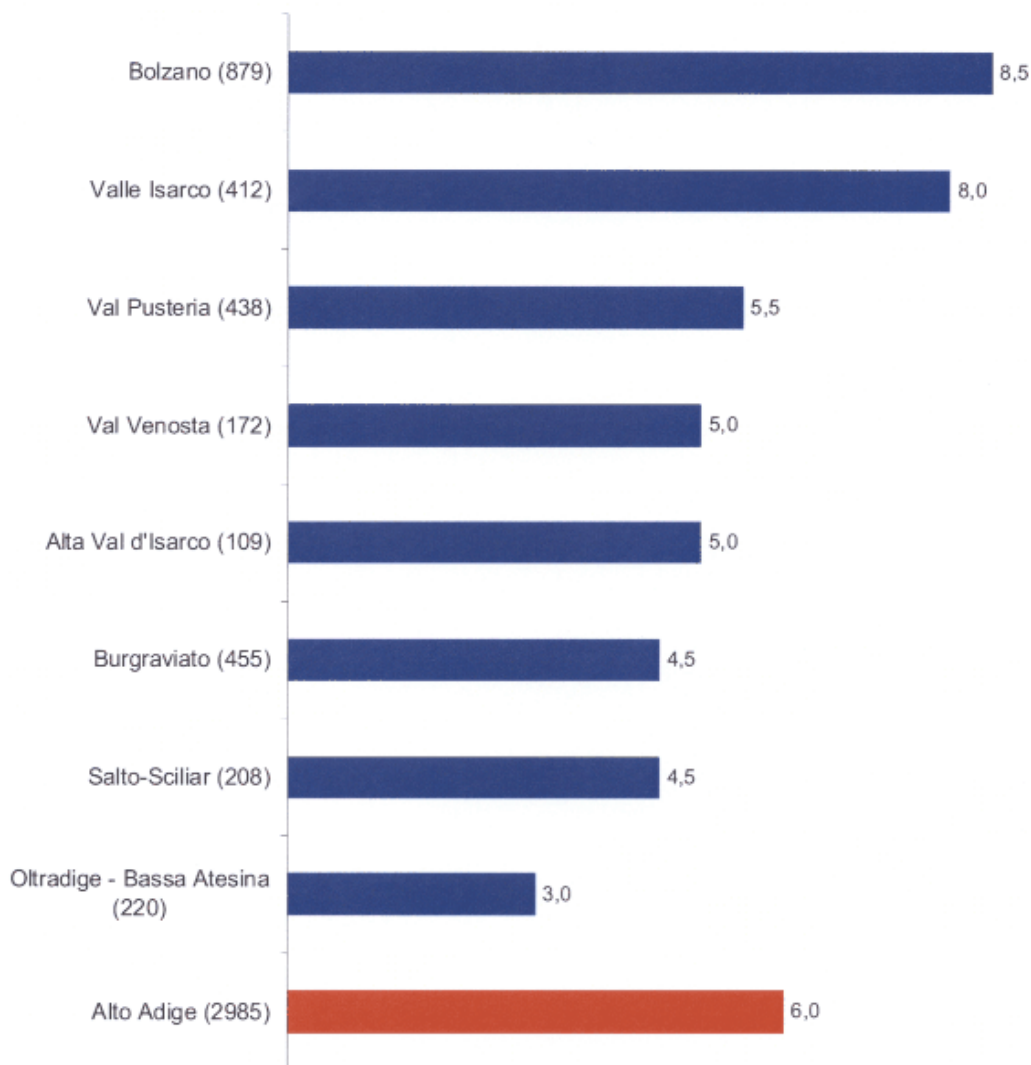
riguarda l'organico dello staff di esperte. La dott.ssa Veronika Meyer si è dimessa dall'impiego a metà febbraio e il suo posto a part-time al 50% è stato successivamente occupato dall'avv. Katja Stanzel a partire dalla metà di maggio.

Dal 1° novembre 2010 gli uffici della Difesa civica hanno sede in via Cavour, 23, dietro a via Dodiciville. Il trasloco è stato funzionale a riunire in un'unica struttura le istituzioni insediate presso il Consiglio provinciale, ossia la Difesa civica, il Garante dei minori e il Comitato provinciale per le comunicazioni. L'intento era quello di realizzare una "casa della difesa del cittadino", un luogo in cui i reclami presentati dalla cittadinanza in riferimento alla pubblica amministrazione potessero essere valutati sotto ogni aspetto.

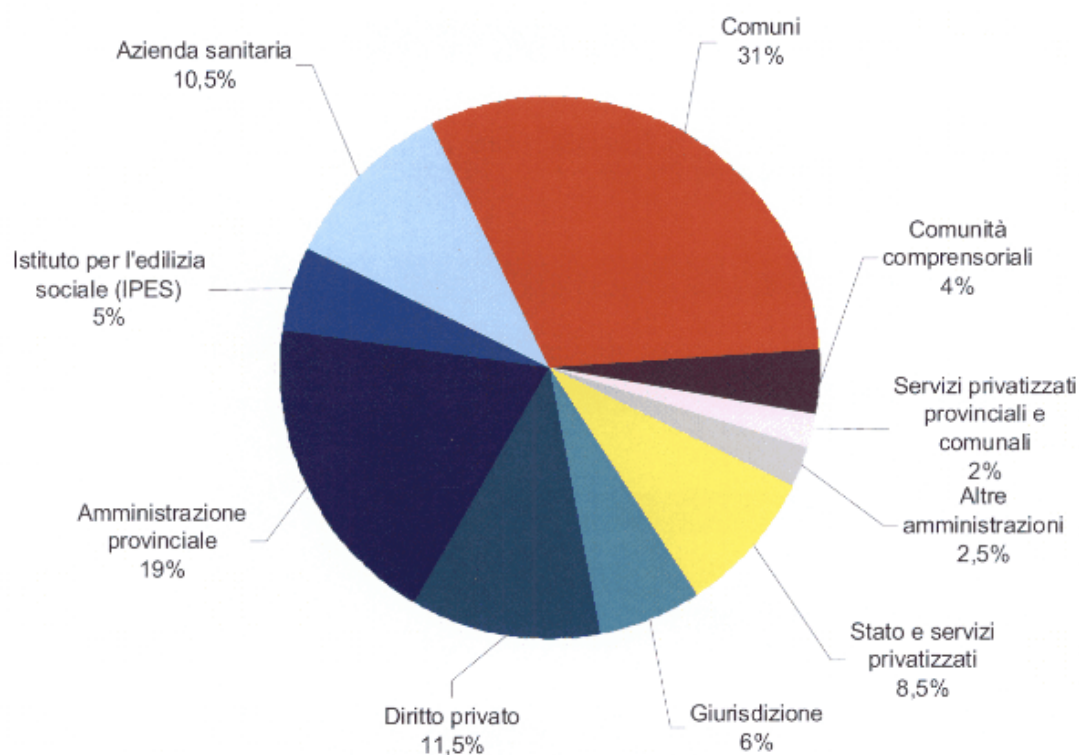
Nel corso del 2011 si è potuto sperimentare la validità di tale soluzione. Lo scambio informale di opinioni favorisce la collaborazione fra le istituzioni, e a tale proposito merita particolare menzione il buon clima di collaborazione instauratosi con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza. Il timore iniziale che la nuova collocazione avrebbe creato delle difficoltà all'utenza si è dimostrato infondato: nell'anno di riferimento infatti hanno avuto luogo nella nuova sede in via Cavour 497 dei 1077 primi colloqui personali.

I locali riservati alla Difesa civica sono tali da accogliere in un ambiente luminoso e tranquillo gli uffici che, dislocati uno accanto all'altro, formano un'unica unità, facilitando quindi lo svolgimento di molti processi operativi. Grazie alla disponibilità di ulteriori due postazioni lavorative è possibile ospitare stagisti.

Statistiche**Comparazione dei nuovi casi****Tipo di contatto delle pratiche**

Ricorso alla Difesa civica in rapporto al numero di abitanti e suddiviso per comprensori (per mille)

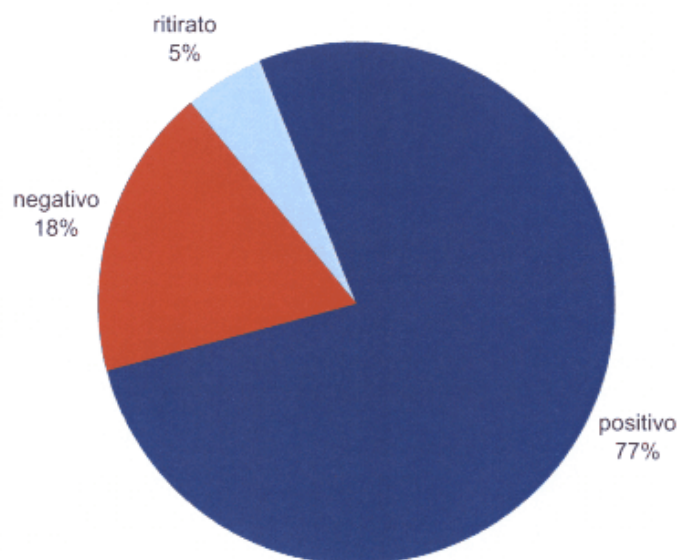
In base alla rappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Circa il 0,60 % (= 6,0 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento..

Classificazione dei casi trattati nel 2011 per ambito di intervento

La rappresentazione grafica comprende **pratiche e consulenze**.

Le pratiche vengono aperte quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

I casi risolti in maniera informale sono consulenze che si concludono con un colloquio a volte anche di lunga durata. Talora è anche necessario chiedere telefonicamente chiarimenti all'ufficio competente e dare luogo a un incontro di approfondimento.

Esito delle pratiche trattate nel 2011

Un caso si ritiene positivamente risolto quando è stato possibile tener conto delle aspettative della cittadina o del cittadino, quando si è riusciti a raggiungere un compromesso oppure quando l'atteggiamento assunto dall'amministrazione si è dimostrato corretto e di ciò è stato possibile convincere il cittadino durante il colloquio.

Evoluzione delle pratiche suddivise per ambito di intervento negli ultimi 3 anni