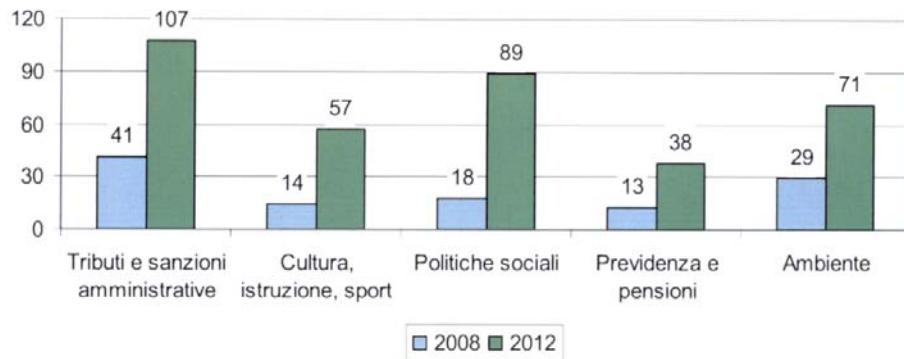


Nell'arco dei cinque anni gli incrementi maggiori si sono verificati nella materie relative a tributi e sanzioni amministrative, cultura e sport, politiche sociali, pensioni, ambiente. Fatto 100 il dato del 2008, questi i corrispondenti numeri indice.

Materie	2008	2009	2010	2011	2012
Tributi e sanzioni amministrative	41	78	91	82	107
Servizi demografici ed elettorali	5	6	13	9	10
Cultura, istruzione, sport	14	35	54	49	57
AUSL ed Az. ospedaliere	37	70	64	58	65
Politiche sociali	18	81	68	70	89
Previdenza e pensioni	13	18	40	37	38
Agricoltura	5	4	8	5	3
Ambiente	29	35	56	59	71
Governo del territorio	31	33	45	40	51
Edilizia residenziale pubblica e privata	24	24	44	46	39
Servizi pubblici	73	76	107	127	122
Responsabilità della p.a.	21	22	17	17	15
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	38	54	45	59	57
Attività produttive e turismo	4	8	4	7	4
Altro	39	46	57	58	68
<b>Totale</b>	<b>394</b>	<b>590</b>	<b>713</b>	<b>720</b>	<b>796</b>

**Materie nelle quali si è registrato  
un incremento significativo 2008-12**



Fatto 100 il dato del 2008, la tabella a seguire presenta i corrispondenti numeri indice.

Come abbiamo già visto, il totale delle istanze è raddoppiato dal 2008 al 2012. In questo arco di tempo abbiamo materie dove le richieste dei cittadini:

- sono rimaste invariate o sono diminuite, quali agricoltura, responsabilità della P.A., attività produttive;
- hanno avuto un incremento, inferiore però al ritmo globale di crescita delle istanze, ovvero servizi demografici ed elettorali, sanità, governo del territorio, servizi pubblici, diritto di accesso. Va detto che alcune di queste materie, quali servizi pubblici o diritto di accesso, erano già nel 2008 ambiti di intervento molto significativi;
- sono più che raddoppiate, con un ritmo di crescita netto sin dal 2009 (tributi e sanzioni amministrative, cultura istruzione e sport, politiche sociali) o dal 2010 (previdenza e pensioni, ambiente).

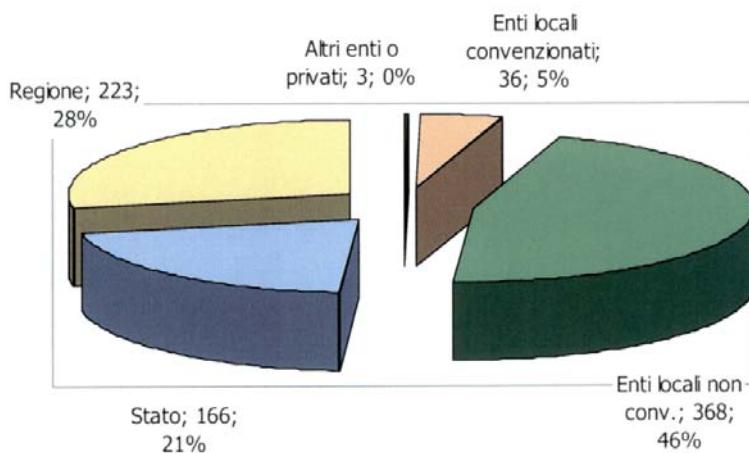
Materie	2008 v.a.	2008	2009	2010	2011	2012
Tributi e sanzioni amministrative	41	100,0	190,2	222,0	200,0	261,0
Servizi demografici ed elettorali	5	100,0	120,0	260,0	180,0	200,0
Cultura, istruzione, sport	14	100,0	250,0	385,7	350,0	407,1
AUSL ed Az. ospedaliere	37	100,0	189,2	173,0	156,8	175,7
Politiche sociali	18	100,0	450,0	377,8	388,9	494,4
Previdenza e pensioni	13	100,0	138,5	307,7	284,6	292,3
Agricoltura	5	100,0	80,0	160,0	100,0	60,0
Ambiente	29	100,0	120,7	193,1	203,4	244,8
Governo del territorio	31	100,0	106,5	145,2	129,0	164,5
Edilizia residenziale pubblica e privata	24	100,0	100,0	183,3	191,7	162,5
Servizi pubblici	73	100,0	104,1	146,6	174,0	167,1
Responsabilità della p.a.	21	100,0	104,8	81,0	81,0	71,4
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	38	100,0	142,1	118,4	155,3	150,0
Attività produttive e turismo	4	100,0	200,0	100,0	175,0	100,0
Altro	39	100,0	117,9	146,2	148,7	174,4
<b>Totale</b>	<b>394</b>	100,0	149,7	181,0	182,7	202,0

### Enti destinatari

Nel 2012 sono stati attivati 223 procedimenti di difesa nei confronti della Regione, 166 nei confronti degli organi dello Stato, 368 nei confronti di enti locali non convenzionati con l'ufficio e 36 procedimenti nei confronti degli enti locali convenzionati.

Enti	2012
Regione	223
Stato	166
Enti locali non convenzionati	368
Enti locali convenzionati	36
Altri enti o privati	3
<b>TOTALE</b>	<b>796</b>

Enti destinatari dei procedimenti di difesa civica



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

**Esiti dell'attività di difesa civica**

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

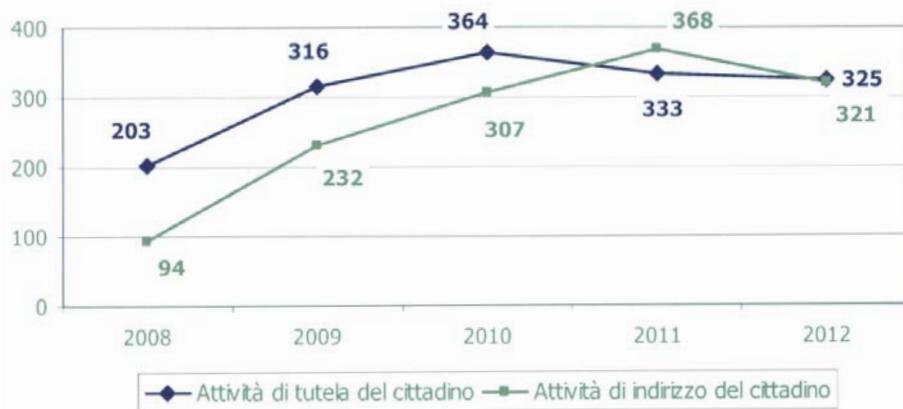
- 1) tutela del cittadino in senso stretto, su casi specifici segnalati dai cittadini, finalizzata a verificare il corretto comportamento amministrativo ed a suggerire modifiche, se necessarie;
- 2) l'attività di indirizzo è volta invece ad orientare il cittadino nei rapporti con la pubblica amministrazione 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.).

Nell'anno 2012 sono stati portati a conclusione 646 procedimenti. Delle motivazioni della flessione rispetto al biennio precedente, pur con un aumento delle richieste da parte dei cittadini, si è già detto nel paragrafo dedicato al personale.

Si conferma il sostanziale equilibrio raggiunto tra attività qualificate come di tutela rispetto a quelle di indirizzo.

<b>Attività di difesa civica – v.a.</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Tutela del cittadino	203	316	364	333	325
Indirizzo del cittadino	94	232	307	368	321
<b>Totale</b>	<b>297</b>	<b>548</b>	<b>671</b>	<b>701</b>	<b>646</b>

<b>Attività di difesa civica - %</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Tutela del cittadino	68,4	57,7	54,3	47,5	50,3
Indirizzo del cittadino	31,6	42,3	45,7	52,5	49,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

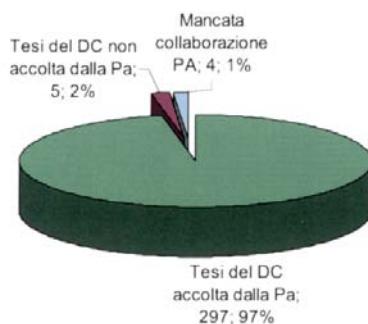
**Attività di difesa civica****Attività di tutela del cittadino**

Come evidenziato nella tabella seguente, nel corso del 2012, in **297** casi gli enti pubblici hanno accolto la tesi del Difensore civico modificando, o motivando in modo più compiuto, la propria condotta amministrativa. Si tratta della quasi totalità delle istanze chiuse nel 2011, confermando i risultati raggiunti negli anni precedenti.

Tra i pochi casi che ho ritenuto di mancata collaborazione da parte delle amministrazioni segnalo la mancanza di risposta del Comune di Castel San Pietro rispetto a danni lamentati da un cittadino dovuti all'apparato radicale degli alberi di un viale.

Continua la diminuzione delle istanze ritenute infondate a seguito di istruttoria, praticamente dimezzate rispetto allo scorso anno (dal 10,5% al 5,8%).

### Esiti dell'attività di difesa civica



Il raffronto sul quinquennio dà conto dell'aumentata attività del Difensore civico nella tutela e anche della maggior competenza del cittadino nei quesiti proposti, per l'evidente calo delle istanze ritenute infondate.

Attività di tutela del cittadino	2008	2009	2010	2011	2012
Tesi del Difensore civico accolta dalla p.a.	90	231	284	290	297
Tesi del Difensore civico non accolta dalla p.a.	5	12	13	5	5
Mancata collaborazione della p.a.	1	2	0	3	4
Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria	107	71	67	35	19
<b>Totale</b>	<b>203</b>	<b>316</b>	<b>364</b>	<b>333</b>	<b>325</b>

Attività di tutela del cittadino	2008	2009	2010	2011	2012
Tesi del Difensore civico accolta dalla p.a.	44,3	73,1	78,0	87,1	91,4
Tesi del Difensore civico non accolta dalla p.a.	2,5	3,8	3,6	1,5	1,5
Mancata collaborazione della p.a.	0,5	0,6	0,0	0,9	1,2
Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria	52,7	22,5	18,7	10,5	5,8
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### Attività di indirizzo del cittadino

Si tratta di una attività consultiva di particolare rilievo, tesa a fornire pareri o consigli al cittadino o ad indirizzarlo verso altre enti o istituzioni. Si conferma nel complesso dei cinque anni l'incremento anche di questa forma di attività. In particolare si rileva come, anche di fronte a quesiti esulanti la competenza della difesa civica, a partire dal 2009 al cittadino vengano comunque fornite informazioni e orientamenti per una efficace difesa di propri diritti e interessi.

<b>Attività di indirizzo</b> (dati calcolati sui procedimenti conclusi)	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Pareri in materia amministrativa	38	26	12	11	23
Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia	53	80	69	77	47
Informazioni su materie soggette alla difesa civica	3	63	162	221	203
Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	0	63	64	59	48
<b>Totale</b>	<b>94</b>	<b>232</b>	<b>307</b>	<b>368</b>	<b>321</b>

<b>Attività di indirizzo</b> (dati calcolati sui procedimenti conclusi)	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Pareri in materia amministrativa	40,4	11,2	3,9	3,0	7,2
Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia	56,4	34,5	22,5	20,9	14,6
Informazioni su materie soggette alla difesa civica	3,2	27,2	52,8	60,1	63,2
Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	0	27,2	20,8	16,0	15,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Nel grafico seguente si coglie l'evoluzione dell'attività di indirizzo distinta secondo la competenza o meno della difesa civica. Nel primo caso l'attività si risolve in pareri amministrativi o comunque in informazioni sulla questione sollevata senza che sia necessario coinvolgere altri uffici. I dati evidenziano una progressiva ma decisa crescita di questo ambito, passato dai 41 casi del 2008 agli oltre 200 degli ultimi due anni.

Rilevante pure l'attività alla quale si è già accennato, quando non vi sia competenza del Difensore, vengono comunque forniti orientamenti e, se possibile, l'indirizzo verso altri organi di garanzia. Questo filone, che ha superato l'informazione sulle materie di competenza nel 2009, si è successivamente ridimensionato. Rileva probabilmente la maggior conoscenza della difesa civica, e forse anche degli altri organi di garanzia.

Attività di indirizzo del cittadino nel periodo 2008-12



PAGINA BIANCA

**Istanze chiuse nell'anno 2012**

PAGINA BIANCA

### Istanze chiuse nel 2012

Si riportano, di seguito, prospetti relativi alle istanze concluse nel corso dell'anno, ordinate in base alla data di presentazione, partendo dalla più recente. Sono tre tavole che raccolgono rispettivamente le domande dell'ultimo e del primo semestre 2012, e quelle presentate negli anni precedenti.

#### Istanze presentate nel 2012 e chiuse entro l'anno

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
1	02/01/2012	visita di revisione invalidità civile	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
2	02/01/2012	sito contaminato Quadrante Est	AUSL di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
3	02/01/2012	diniego permessi ex L. 104/1992 art. 33, comma 3, per la figlia minorenne	Commissione medica locale San Giorgio di Piano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
4	02/01/2012	accesso atti	AUSL di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
6	03/01/2012	problema inerente la Conservatoria dei Registri Immobiliari	Conservatoria Registri Immobiliari	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
7	04/01/2012	gestione faunistica di fondi per la caccia al cervo	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
8	04/01/2012	vacanza rovinata per modifica normativa passaporti minori		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
9	05/01/2012	responsabilità in solido del condominio per tassa sul passo carraio	Comune di Reggio Emilia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
10	09/01/2012	borsa di studio negata per tagli alle matricole extracomunitarie	ER.GO. Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
11	09/01/2012	indebito pensionistico INPDAP e mancata esecuzione sentenza	INPDAP	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
12	10/01/2012	accesso agli atti	Comune di Ponte dell'Olio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
13	10/01/2012	sanzione in materia di edilizia	Comune di Stefanconi	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
15	11/01/2012	mancato rispetto accordo di conciliazione	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
16	12/01/2012	chiarimenti su partecipazione comitati alla conferenza dei servizi	Provincia di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
17	12/01/2012	richiesta annullamento cartella Equitalia "periodica"	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
18	13/01/2012	intervento Polizia Municipale	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
19	16/01/2012	diniego al travalicamento del servizio scuolabus in Comune di altra regione	Comune di Codigoro	Tesi del Difensore Civico non accolta dalla P.A. con atto motivato
21	16/01/2012	proroga termine chiusura lavori Conferenza di Pianificazione	Comune di Cervia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
22	17/01/2012	pensionamento d'ufficio	Ministero della Difesa INPDAP	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
23	17/01/2012	ritrovamento di un libretto di risparmio	Cassa di Risparmio di Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
24	17/01/2012	notifica sanzione di Polizia Municipale	Comune di Cervia	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
25	17/01/2012	costruzione di fognatura	Comune di Lugo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
26	17/01/2012	installazione chiosco piadina; vincolo di inedificabilità	Sovrintendenza ai Beni ed Attività Culturali	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
27	19/01/2012	centrale biomassa	Comune di Faenza	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
28	19/01/2012	modalità per rinnovo patente di guida	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
29	20/01/2012	abbonamento autobus	START Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
30	23/01/2012	allevamento cani	Comune di Solarolo	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
31	23/01/2012	mancato rilascio dalla Polizia Municipale del filmato relativo a contravvenzione	Comune di S. Giovanni in Persiceto	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
32	23/01/2012	rateizzazione canone Rai su pensione	Agenzia delle Entrate di Torino	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
33	23/01/2012	contesta criteri d'individuazione bene paesaggistico "territori coperti da foreste e boschi"	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
34	23/01/2012	iniziativa regionali a seguito del referendum sull'acqua	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
35	23/01/2012	rimedi a sentenza giudiziaria sfavorevole	Tribunale di Rimini	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
36	23/01/2012	concessione della cittadinanza incomprensione tra cliente e avvocato su pendenza del ricorso davanti tar lazio	Prefettura di Ferrara, TAR Lazio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
38	23/01/2012	iniziativa d'ufficio: diffusione carta servizi settore idrico	Gestori servizio idrico	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.
39	23/01/2012	iniziativa d'ufficio: diffusione carta servizi trasporto	Gestori servizi trasporto	Tesi del Difensore Civico accolta dalla P.A.