

Per quanto concerne, in conclusione, i precipui ambiti di competenza del Garante dei detenuti, in quanto materie di competenza regionale - sanità, istruzione, formazione professionale ed affettività - si ritiene opportuno rilevare che non è stata ancora individuata una figura di raccordo e coordinamento fra le diverse Direzioni Generali della Giunta Regionale competenti, che si auspicava già dallo scorso anno.

Non risulta neppure si sia proceduto alla sistematizzazione degli interventi contributivi, che continuano ancora ad essere reiterati esclusivamente a livello sperimentale. (AC)

PAGINA BIANCA

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Si ritiene opportuno concludere le presenti note evidenziando che l'istituto del Difensore regionale sta comunque rimontando la caduta della domanda conseguita alla L. finanziaria 2010 e denunciata anche nella scorsa relazione. Ciò induce a continuare l'azione promozionale anche nel corso del corrente anno: l'intervento che l'Ufficio sta elaborando e organizzando non mancherà di correggere ulteriormente gli effetti negativi dell'abolizione dei Difensori civici comunali, cui si è ampiamente accennato nella relazione 2011.

D'altronde, i frutti dell'azione promozionale hanno già cominciato a manifestarsi.

Infine, si ritiene opportuno ricordare che l'Ufficio, con l'ausilio di personale tecnico, ha elaborato un programma di *work flow* per la gestione completamente digitalizzata dell'attività dell'Ufficio, programma che dal 1° gennaio 2010 è entrato formalmente in produzione.

Al programma è stato dato il nome di DI.AS.PRO. (*Digital Administrator Program*): esso è stato progettato per il Difensore regionale della Lombardia e gestisce in forma esclusivamente elettronica l'intero processo di lavorazione di tutte le pratiche dell'Ufficio. La **gestione automatizzata** di ogni singolo passaggio del flusso consente la **dematerializzazione** dei documenti e l'eliminazione del supporto cartaceo.

Dal 2012 è definitivamente in linea quella parte di programma che consente ad ogni cittadino "digitalizzato" non solo di presentare *on line*, dal sito *web* del Difensore regionale, la propria istanza ma anche di accedere direttamente e in tempo reale alla sua pratica dalla sua messa in produzione le richieste ed i contatti *on line* sono decisamente aumentati e stanno tutt'ora aumentando.

Dal 2012 è in linea una pagina speciale per i centri di raccolta sul territorio (si ipotizzano le S.T.e.R., gli U.P.T. ed eventualmente U.R.P. di soggetti vari) in modo da facilitare la presentazione di istanze ed il colloquio telematico con l'Ufficio.

Inutile dire che il programma elaborato e prodotto su impulso del Difensore civico lombardo ha suscitato vasto interesse, a tale punto che i Difensori civici di alcune regioni ne hanno già fatto richiesta ai sensi dell'art. 69 D.lgs. 7 Marzo 2005 n. 82, *Codice dell'amministrazione digitale*.

L'attivazione dei servizi *on line* al cittadino ha comportato una parziale revisione del sito internet in modo da renderlo più fruibile ed interessante ai visitatori. In primo luogo è stata inserita una parte interattiva, chiara ed intuitiva, per guidare gli istanti nei diversi passaggi di richiesta intervento, registrazione e consultazione della propria pratica ed eventualmente per inviare documentazione integrativa.

Allo scopo di illustrare con maggiore evidenza le possibilità e le modalità di intervento del Difensore regionale, sono stati ampliati anche i contenuti del sito. In aggiunta alla sezione news, già presente in precedenza, in cui sono pubblicate brevi notizie inerenti la difesa civica o l'attività dell'ufficio, sono ora presenti tre sezioni aggiornate mensilmente dall'ufficio che affrontano con più ampiezza alcuni argomenti specifici che possono avere un particolare interesse per il cittadino: "il caso del mese" approfondisce una particolare istanza trattata dall'ufficio; "lo sai che" in cui sono affrontati tematiche inerenti alla difesa civica o complementari ad essa e la sezione "il Difensore in numeri" in cui sono esaminati, periodicamente, numeri e statistiche riguardo i casi trattati dal Difensore regionale.

PAGINA BIANCA

TAVOLE

**ELENCO TABELLE
2012**

n.	Descrizione
1	CONTATTI CON L'UFFICIO 2012 (RAFFRONTO 2012/2011)
2	MONITORAGGIO 2012 CONTATTI NON FORMALIZZATI (RAFFRONTO 2012/2011)
3	MOVIMENTO PRATICHE 2012 PER SETTORE (RAFFRONTO 2012/2011 E ULTIMO QUINQUENNIO)
4	CARICO PER COLLABORATORE 2012(RAFFRONTO 2012/2011)
5	APERTURA PRATICHE PER MESE 2012 (RAFFRONTO 2012/2011 E ULTIMO QUINQUENNIO)
6	PRATICHE PER PROVINCIA 2012 (RAFFRONTO 2012/2011) a) - PER REGIONE 2012 b)
7	TIPO DI INTERVENTO (COMPETENZA /COLLABORAZIONE) 2012: IN GENERALE (RAFFRONTO 2012/2011)
8	TIPO DI INTERVENTO (COMPETENZA /COLLABORAZIONE) 2012: PER SETTORE
9	TIPO DI INTERVENTO (COMPETENZA /COLLABORAZIONE) 2012: PER FUNZIONARIO
10	ESITO PRATICHE 2012 IN GENERALE (RAFFRONTO 2012/2011 E ULTIMO QUINQUENNIO)
11	ESITO PRATICHE 2012 PER SETTORE
12	TEMPI DI EVASIONE 2012 IN GENERALE (RAFFRONTO 2012/2011 E ULTIMO QUINQUENNIO)
13	TEMPI DI EVASIONE 2012 PER SETTORE D'INTERVENTO (RAFFRONTO 2012/2011)
14	Tabella non disponibile
15	TIPO DI ISTRUTTORIA 2012 IN GENERALE (RAFFRONTO 2012/2011)
16	TIPO DI ISTRUTTORIA 2012 PER SETTORE
17	TIPO DI ISTRUTTORIA 2012 PER FUNZIONARIO
18	TIPO DI AZIONE 2012 IN GENERALE (RAFFRONTO 2012/2011)
19	TIPO DI AZIONE 2012 PER SETTORE
20	TIPO DI AZIONE 2012 PER FUNZIONARIO
21	RICHIEDENTI L'INTERVENTO DEL DIFENSORE REGIONALE PER CATEGORIE GENERALI 2012 (RAFFRONTO 2012/2011)
22	ENTI DESTINATARI DELL' INTERVENTO 2012
23	TIPO DI COMUNICAZIONE PER DESTINATARIO SPECIFICO 2012
24	MODALITA' DI COMUNICAZIONE 2012 (RAFFRONTO 2012/2011)

1 - Contatti con l'ufficio 2012 (raffronto 2012/2011)*Mostra in particolare l'oggetto dei contatti*

	2012	%	2011	%
Contatto funzionario	294	14,54	408	20,08
Informazioni su istanza già inoltrata	216	10,68	219	10,78
Informazioni generali sul Difensore civico	43	2,13	50	2,46
Richiesta di intervento	153	7,57	163	8,02
Richiesta non attinente	38	1,88	50	2,46
Accesso allo sportello	67	3,31	45	2,21
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	12	0,59	16	0,79
Contatto dirigente	130	6,43	120	5,91
Contatto difensore civico	9	0,45	22	1,08
Contatto interno amministrazioni (consiglio/ giunta)	29	1,43	67	3,30
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/D.C.)	23	1,14	41	2,02
Formalizzati	1008	49,85	831	40,90
Totali	2022	100,00	2032	100,00

2 - Monitoraggio 2012 contatti non formalizzati (raffronto 2012/2011)*Mostra in particolare l'oggetto dei contatti telefonici*

	2012	%	2011	%
Contatto funzionario	294	28,99	408	33,97
Informazioni su istanza già inoltrata	216	21,30	219	18,23
Informazioni generali sul Difensore civico	43	4,24	50	4,16
Richiesta di intervento	153	15,09	163	13,57
Richiesta non attinente	38	3,75	50	4,16
Accesso allo sportello	67	6,61	45	3,75
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	12	1,18	16	1,33
Contatto dirigente	130	12,82	120	9,99
Contatto difensore civico	9	0,89	22	1,83
Contatto interno amministrazioni (consiglio/giunta)	29	2,86	67	5,58
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/ D.C.)	23	2,27	41	3,41
Totali	1014	100,00	1201	100,00

3 - Movimento pratiche 2012 per Settore (raffronto 2012/2011 e ultimo quinquennio)

Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.= pratiche nuove) e siano state chiuse (P.A.= pratiche archiviate) per ciascun Settore nel corso del periodo di riferimento (01.01.2012 - 31.12.2012) nonché di quante pratiche fossero in corso di trattazione (P.C.= pratiche correnti) all'inizio del periodo di riferimento (01.01.2012 - 31.12.2012)

	2012						2011						2007-2011			
	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
Agricoltura	1	0,10	3	0,52	3	0,30	4	0,48	2	0,37	3	0,35	15	0,29	14	0,28
Ambiente	219	21,73	268	46,45	244	24,45	212	25,51	253	46,25	211	24,82	845	16,34	628	12,44
Assetto istituzionale	170	16,87	67	11,61	163	16,33	129	15,52	49	8,96	116	13,65	811	15,68	803	15,90
Garante dei detenuti	80	7,94	21	3,64	73	7,31	44	5,29	7	1,28	33	3,88	188	3,63	163	3,23
Industria	3	0,30	0	0,00	3	0,30	2	0,24	0	0,00	2	0,24	6	0,12	8	0,16
Istruzione, cultura, informazione	17	1,69	6	1,04	18	1,80	13	1,56	8	1,46	15	1,76	316	6,11	345	6,83
Lavoro	3	0,30	9	1,56	10	1,00	19	2,29	7	1,28	18	2,12	87	1,68	94	1,86
Oggetto da definire	14	1,39	1	0,17	10	1,00	9	1,08	0	0,00	8	0,94	64	1,24	58	1,15
Ordinamento finanziario	69	6,85	24	4,16	78	7,82	82	9,87	34	6,22	93	10,94	520	10,05	533	10,55
Ordinamento personale pubblico	32	3,17	17	2,95	33	3,31	25	3,01	7	1,28	17	2,00	167	3,23	181	3,58
Patrocinio in giudizio	2	0,20	0	0,00	2	0,20	1	0,12	0	0,00	1	0,12	5	0,10	5	0,10
Rapporti tra privati	12	1,19	1	0,17	12	1,20	15	1,81	4	0,73	18	2,12	129	2,49	135	2,67
Sanità e igiene	74	7,34	25	4,33	68	6,81	48	5,78	31	5,67	56	6,59	415	8,02	445	8,81
Sicurezza sociale	95	9,42	46	7,97	100	10,02	86	10,35	59	10,79	108	12,71	618	11,95	649	12,85
Territorio	213	21,13	82	14,21	174	17,43	129	15,52	81	14,81	140	16,47	942	18,21	947	18,75
Terziario	4	0,40	7	1,21	7	0,70	13	1,56	5	0,91	11	1,29	44	0,85	42	0,83
Totali	1008	100,00	577	100,00	998	100,00	831	100,00	547	100,00	850	100,00	5172	100,00	5050	100,00

4 - Carico per collaboratore 2012 (raffronto 2012/2011)

Mostra quante pratiche nuove (P.N.), in corso (P.C.) e chiuse (P.A.) siano gravate su ciascun Funzionario tenuto conto del rispettivo tempo di lavoro (full o part-time)

2012

Istruttore	Indice	P.N.	%	diff%	P.C.	%	diff%	P.A.	%	diff%
P.B.	6,03	51	5,06	-0,97	23	3,99	4,96	52	5,21	5,21
G.B.	6,03	58	5,75	-0,28	40	6,93	7,21	57	5,71	5,71
A.CA	8,62	95	9,42	0,80	26	4,51	3,70	100	10,02	10,02
A.C.	8,62	146	14,48	5,86	32	5,55	-0,32	143	14,33	14,33
M.T.C.	6,03	86	8,53	2,50	42	7,28	4,78	95	9,52	9,52
E.C.	8,62	63	6,25	-2,37	38	6,59	8,96	69	6,91	6,91
M.D.T.	8,62	220	21,83	13,21	14	2,43	-10,78	26	2,61	2,61
M.G.	8,62	0	0,00	-8,62	220	38,13	46,75	197	19,74	19,74
L.G.	8,62	61	6,05	-2,57	10	1,73	4,30	51	5,11	5,11
C.P.	6,03	1	0,10	-5,93	30	5,20	11,13	29	2,91	2,91
T.R.	8,62	93	9,23	0,61	0	0,00	-0,61	49	4,91	4,91
A.S.	8,62	134	13,29	4,67	34	5,89	1,22	82	8,22	8,22
R.V.	6,89	0	0,00	-6,89	68	11,79	18,68	48	4,81	4,81
Totali	99,97	1008	100,00		577	100,00		998	100,00	

2011

Istruttore	Indice	P.N.	%	diff%	P.C.	%	diff%	P.A.	%	diff%
P.B.	7,29	42	5,05	-2,24	35	6,40	-0,89	59	6,94	-0,35
G.B.	7,29	51	6,14	-1,15	36	6,58	-0,71	55	6,47	-0,82
A.CA	10,42	74	8,90	-1,52	38	6,95	-3,47	91	10,71	0,29
A.C.	10,42	62	7,46	-2,96	21	3,84	-6,58	57	6,71	-3,71
MTC	7,29	51	6,14	-1,15	39	7,13	-0,16	53	6,24	-1,05
EC	10,42	69	8,30	-2,12	28	5,12	-5,30	62	7,29	-3,13
MDT	0,00	25	3,01	3,01	1	0,18	0,18	12	1,41	1,41
M.G.	10,42	274	32,97	22,55	19	3,47	-6,95	75	8,82	-1,60
L.G.	10,42	50	6,02	-4,40	18	3,29	-7,13	59	6,94	-3,48
C.P.	7,29	42	5,05	-2,24	29	5,30	-1,99	43	5,06	-2,23
A.S.	10,42	62	7,46	-2,96	26	4,75	-5,67	55	6,47	-3,95
R.V.	8,33	29	3,49	-4,84	257	46,98	38,65	229	26,94	18,61
Totali	100,01	831	100,00		547	100,00		850	100,00	

Quantità media pro capite

ANNO	DIVISORE	P.N.	P.C.	TOTALE
2012	11,60	86,90	49,74	136,64
2011	9,60	86,56	56,98	143,54

5 - Apertura/chiusura pratiche 2012 per Mese (raffronto 2012/2011 e ultimo quinquennio)
Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.) e chiuse (P.A.) in ciascun mese dell'anno.

	2012				2011				2007-2011	
	P.N.	%	P.A.*	%	P.N.	%	P.A.*	%	P.N.	%
Gennaio	55	5,46	78	7,82	58	6,98	132	15,53	342	8,22
Febbraio	70	6,94	67	6,71	47	5,66	88	10,35	346	8,31
Marzo	54	5,36	88	8,82	49	5,90	94	11,06	451	10,84
Aprile	51	5,06	48	4,81	54	6,50	46	5,41	329	7,90
Maggio	52	5,16	83	8,32	62	7,46	63	7,41	317	7,62
Giugno	50	4,96	79	7,92	41	4,93	59	6,94	304	7,30
Luglio	81	8,04	89	8,92	81	9,75	65	7,65	334	8,02
Agosto	40	3,97	37	3,71	12	1,44	24	2,82	76	1,83
Settembre	118	11,71	79	7,92	68	8,18	85	10,00	315	7,57
Ottobre	112	11,11	131	13,13	64	7,70	75	8,82	368	8,84
Novembre	85	8,43	76	7,62	35	4,21	59	6,94	438	10,52
Dicembre	240	23,81	143	14,33	260	31,29	60	7,06	542	13,02
Totali	1008	100,00	998	100,00	831	100,00	850	100,00	4162	100,00

* Per gli anni precedenti al 2010 non è possibile rilevarne il dato

Media P.N.

	2012	2011	2007-2011
mensile	84,00	69,25	69,37
giornaliera	4,20	3,46	3,47

6a - Pratiche per Provincia 2012 (raffronto 2012/2011)

Mostra la provenienza di ciascuna istanza presentata e trattata dall'Ufficio nel corso del periodo di riferimento relativamente alla sola regione Lombardia (*).

		2012				2011			
		P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
BG	Bergamo	44	4,36	38	3,77	30	3,61	32	3,65
BS	Brescia	49	4,86	42	4,17	43	5,17	38	4,33
CO	Como	24	2,38	23	2,28	13	1,56	20	2,28
CR	Cremona	14	1,39	13	1,29	17	2,05	14	1,60
LC	Lecco	16	1,59	16	1,59	17	2,05	19	2,17
LO	Lodi	11	1,09	27	2,68	26	3,13	11	1,25
MB	Monza e Brianza	32	3,17	31	3,08	26	3,13	23	2,62
MI	Milano	530	52,53	543	53,87	491	59,09	523	59,64
MN	Mantova	19	1,88	19	1,88	19	2,29	20	2,28
PV	Pavia	51	5,05	54	5,36	23	2,77	17	1,94
SO	Sondrio	8	0,79	7	0,69	7	0,84	7	0,80
VA	Varese	59	5,85	61	6,05	54	6,50	53	6,04
FUORI REGIONE/NON RILEVABILE		152	15,06	134	13,29	65	7,82	100	11,40
Totale		1009	100,00	1008	100,00	831	100,00	877	100,00

* La differenza tra i totali delle tabelle 6a e 6b è dovuta al fatto che la stessa pratica con più istanti residenti in diverse province/regioni è conteggiata per ogni provincia/regione di residenza degli istanti.

6b - Pratiche per Provincia e per Regione 2012

Mostra la provenienza di ciascuna istanza presentata e trattata dall'Ufficio nel corso del periodo di riferimento relativamente alla sola regione Lombardia e all'intero territorio nazionale e non (*).

Ripartizione pratiche per Province

	2012			
	P.N.	%	P.A.	%
BG	44	5,13	38	4,35
BS	49	5,72	42	4,81
CO	24	2,80	23	2,63
CR	14	1,63	13	1,49
LC	16	1,87	16	1,83
LO	11	1,28	27	3,09
MB	32	3,73	31	3,55
MI	530	61,84	543	62,13
MN	19	2,22	19	2,17
PV	51	5,95	54	6,18
SO	8	0,93	7	0,80
VA	59	6,88	61	6,98
	857	100,00	874	100,00

Ripartizione pratiche per Regione

	2012			
	P.N.	%	P.A.	%
Abruzzo	4	0,40	4	0,40
Basilicata	2	0,20	1	0,10
Calabria	1	0,10	3	0,30
Campania	6	0,60	4	0,40
Emilia Romagna	8	0,80	7	0,70
Lazio	13	1,30	9	0,90
Liguria	3	0,30	2	0,20
Lombardia	847	84,78	864	86,57
Marche	2	0,20	2	0,20
Piemonte	14	1,40	12	1,20
Puglia	2	0,20	1	0,10
Sardegna	1	0,10	1	0,10
Sicilia	8	0,80	5	0,50
Toscana	6	0,60	6	0,60
Trentino Alto Adige	2	0,20	3	0,30
Umbria	1	0,10	1	0,10
Valle d'Aosta	2	0,20	2	0,20
Veneto	14	1,40	13	1,30
ESTERO	2	0,20	1	0,10
Nazionale	61	6,11	57	5,71
	999	100,00	998	100,00

* La differenza tra i totali delle tabelle 6a e 6b è dovuta al fatto che la stessa pratica con più istanti residenti in diverse province/regioni è conteggiata per ogni provincia/regione di residenza degli istanti.

7 - Tipo di intervento (competenza/collaborazione) 2012: in generale (raffronto 2012/2011)

Mostra quanti interventi siano stati svolti sulla base di una norma, statale o regionale, che ne attribuisce espressamente la competenza al Difensore regionale e quanti siano stati svolti in forza del generale principio di collaborazione tra le amministrazioni.

Tipo di intervento	2012		2011	
	Tot.	%	Tot.	%
Per Competenza	613	61,42	530	62,35
Per collaborazione	260	26,05	226	26,59
Altro	125	12,53	94	11,06
Totali	998	100,00	850	100,00

8 - Tipo di intervento (competenza /collaborazione) 2012: per Settore

Mostra quanti interventi siano stati svolti sulla base di una norma, statale o regionale, che ne attribuisce espressamente la competenza al Difensore regionale e quanti siano stati svolti in forza del generale principio di collaborazione tra le amministrazioni, ripartendo il dato per Settore di intervento.

Tipo di intervento	Aspetto istituzionale	%	Industria	%	Terziario	%	Lavoro	%	Rapporti tra privati	%	Patrocinio in giudizio	%	Oggetto da definire	%	Carante dei detenuti	%	Ordinamento personale pubblico	%	Ordinamento finanziario	%	Territorio	%	Ambiente	%	Sicurezza sociale	%	Sanità e igiene	%	Istruzione, cultura, informazione	%	Agricoltura	%	TOT	%
Altro	29	17,79	0	0,00	2	28,57	2	20,00	9	75,00	2	100,00	10	100,00	0	0,00	10	30,30	35	44,87	3	1,72	3	1,23	7	7,00	13	19,12	0	0,00	0	0,00	125	12,53
Per collaborazione	29	17,79	1	33,33	3	42,86	0	0,00	3	25,00	0	0,00	0	0,00	72	98,63	6	18,18	8	10,26	73	41,95	13	5,33	38	38,00	7	10,29	6	33,33	1	33,33	260	26,05
Per competenza	105	64,42	2	66,67	2	28,57	8	80,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,37	17	51,52	35	44,87	98	56,32	228	93,44	55	55,00	48	70,59	12	66,67	2	66,67	613	61,42
Totali	163	100,00	3	100,00	7	100,00	10	100,00	12	100,00	2	100,00	10	100,00	73	100,00	33	100,00	78	100,00	174	100,00	244	100,00	100	100,00	68	100,00	18	100,00	3	100,00	998	100,00

9 - Tipo di intervento (competenza/collaborazione) 2012: per Funzionario

Mostra quanti interventi siano stati svolti sulla base di una norma, statale o regionale, che ne attribuisce espressamente la competenza al Difensore regionale e quanti siano stati svolti in forza del generale principio di collaborazione tra le amministrazioni, ripartendo il dato per Funzionario competente

Tipo di intervento	AC	%	ACA	%	AS	%	CP	%	EC	%	GB	%	LG	%	MDT	%	MTC	%	MG	%	PB	%	RV	%	TR	%	Tot.	%
Altro	2	1,40	50	50,00	2	2,44	1	3,45	20	28,99	1	1,75	6	11,76	12	46,15	18	18,95	3	1,51	7	13,46	0	0,00	3	6,12	125	12,53
Per collaborazione	94	65,73	9	9,00	53	64,63	2	6,90	11	15,94	12	21,05	21	41,18	1	3,85	23	24,21	9	4,52	11	21,15	3	6,52	11	22,45	260	26,05
Per competenza	47	32,87	41	41,00	27	32,93	26	89,66	38	55,07	44	77,19	24	47,06	13	50,00	54	56,84	187	93,97	34	65,38	43	93,48	35	71,43	613	61,42
Totali	143	100,00	100	100,00	82	100,00	29	100,00	69	100,00	57	100,00	51	100,00	26	100,00	95	100,00	199	100,00	52	100,00	46	100,00	49	100,00	998	100,00