

lasciare messaggi per il funzionario istruttore. I dati relativi all'attività complessiva svolta dal Difensore civico, inoltre, possono essere pubblicati – in tempo reale e in forma aggregata ed anonima – sul portale web con accessibilità generale, aperta a chiunque vi abbia interesse e senza necessità di preventiva registrazione.

L'automazione e la dematerializzazione portano con sé anche la possibilità di lavorare da postazione remota, senza necessità di essere presenti presso l'usuale sede di lavoro: è sufficiente un personal computer (o un tablet) e una connessione internet per poter accedere *on line* all'applicativo ed avere immediatamente a disposizione tutti gli strumenti per svolgere le ordinarie attività lavorative.

La dematerializzazione consiste non soltanto nell'eliminazione del fascicolo cartaceo ma anche nell'utilizzo degli strumenti elettronici (e-mail e pec) per l'invio e per la ricezione delle informazioni. Modalità del resto richiesta dalla legge e che consente una maggiore celerità nelle comunicazioni oltre ad una migliore sicurezza per le attività di conservazione e archiviazione dati, con sistema automatico e periodico di backup. L'eliminazione degli archivi fisici, inoltre, permette una più celere reperibilità dei documenti che sono sempre ed immediatamente disponibili: le informazioni digitalizzate possono essere recuperate e trasmesse in tempo reale, anche da postazione remota, senza necessità di accedere ad un archivio fisico.

Potenzialità che favorisce i rapporti tra gli Uffici di Difesa civici o quanto meno tra quelli che hanno deciso o decideranno nei prossimi mesi di dotarsi di Diaspro per le attività di protocollazione e di gestione dei flussi documentali. Ed in effetti, il software consente la raccolta e la razionale archiviazione di documenti di generale interesse che possono essere utili ad individuare la soluzione di casi concreti anche in riferimento ad esperienze già positivamente concluse da parte di altri Difensori civici.

Le possibilità di condivisione, in questo senso, appaiono indubbiamente molteplici e, al momento, solo in parte esplorate: oltre alla creazione di banche dati giuridiche (con precedenti giurisprudenziali, contributi dottrinali, individuazione delle norme applicabili a specifiche fattispecie), è possibile ad esempio prefigurare una integrazione dei titolari di classificazione tra i differenti uffici di difesa civica in modo da garantire una migliore comparazione dei dati e la formulazione di report strutturati per ambiti territoriali, anche ai fini della formulazione delle relazioni annuali di attività. È possibile migliorare lo scambio di informazioni ed avere maggiori strumenti per trovare la soluzione in riferimento a casistiche già esaminate da altri uffici. Ciò in quanto la piattaforma informatica consente di mettere "in rete" tutto il materiale documentale che i singoli Uffici decideranno di condividere. La condivisione delle informazioni e la valorizzazione

degli archivi digitalizzati appare in questo senso perfettamente in linea con l'obiettivo di favorire la creazione di un network sempre più efficace tra i Difensori civici al fine di migliorare la capacità di tutela a beneficio delle persone.

Tra le prospettive di maggior interesse connesse alle potenzialità di un sistema di workflow management si deve senza dubbio ricordare quella finalizzata ad agevolare le iniziative – già da tempo avviate dal Difensore civico della Regione Toscana per mezzo delle intese sottoscritte con Cesvot, con Anci Toscana, con le Associazioni di tutela ambientale e con altre associazioni locali – dirette all'attivazione di sportelli multifunzionali dislocati sul territorio attraverso i quali offrire a tutti i cittadini un accesso semplificato e di immediata operatività per la tutela dei propri diritti. L'idea di fondo è quella di creare una molteplicità di punti di ascolto e di orientamento per le persone ed in questo senso si ritiene che la possibilità di mettere a disposizione di tali sportelli un software condiviso possa contribuire ad agevolare l'interazione tra i cittadini e il Difensore civico.

Non mancano ovviamente elementi di criticità che, come sempre avviene nelle fasi di transizione, riguardano la capacità degli uffici di adeguarsi a cambiamenti strutturali anche profondi sotto forma di differenti modalità operative e di un diverso approccio all'attività lavorativa. Nel caso di specie il mutamento può dirsi ormai compiutamente realizzato con completa dematerializzazione delle procedure.

**Quadro riassuntivo**

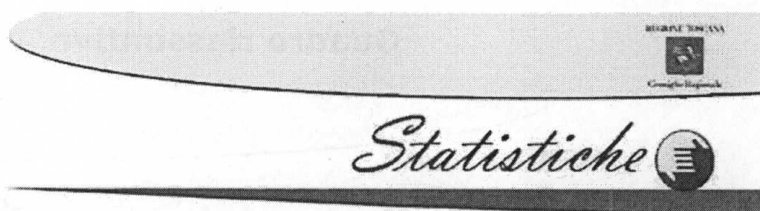
ANNO 2012



Pratiche aperte 01/01/2012 al 31/12/2012 Tot 2154

Affari Istituzionali	40
Territorio	274
Attività Produttive	30
Controlli Sostitutivi	4
Immigrazione	30
Imposte - Tributi e Sanzioni Amm.	566
Istruzione	36
Sociale Lavoro e Previdenza	242
Procedimento Amministrativo e Accesso agli Atti	76
Sanità	269
Servizi Pubblici	587

Totale : 2154 pratiche



## ANNO 2013



Pratiche aperte 1/1/2013 al 31/12/2013 Tot. 2315

Settore intervento	ANNO 2013
Ambiente	91
Assetto istituzionale	123
Coordinamento nazionale	30
Immigrazione	61
Imprese e attività produttive	23
Istruzione, cultura, formazione	47
Lavoro	131
Ordinamento finanziario	373
Politiche sociali	108
Sanità	250
Servizi pubblici	840 *
Territorio	238

Totale : 2315 pratiche

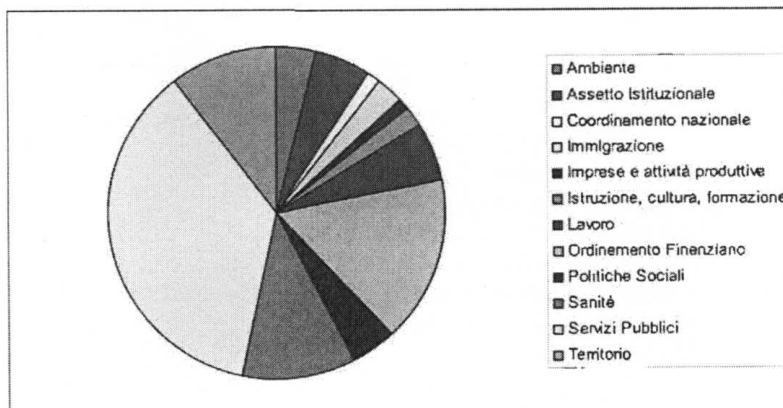
\* il dato comprende sia le istanze che le 534 concordanze del Servizio Idrico della Regione Toscana

**2 GRAFICI DELL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO DIVISI PER SETTORI E  
SOTTOSETTORI DI INTERVENTO****PRATICHE APERTE NEL 2013  
n. 2315**

Suddivisi in:

Settori generali

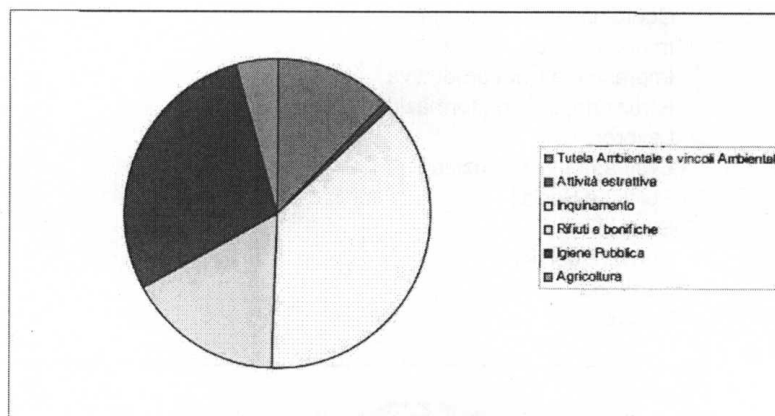
Ambiente	91
Assetto Istituzionale	123
Coordinamento nazionale	30
Immigrazione	61
Imprese e attività produttive	23
Istruzione, cultura, formazione	47
Lavoro	131
Ordinamento Finanziario	373
Politiche Sociali	108
Sanità	250
Servizi Pubblici	840
Territorio	238
<b>Totale</b>	<b>2315</b>



Suddivisi in sottosettori:

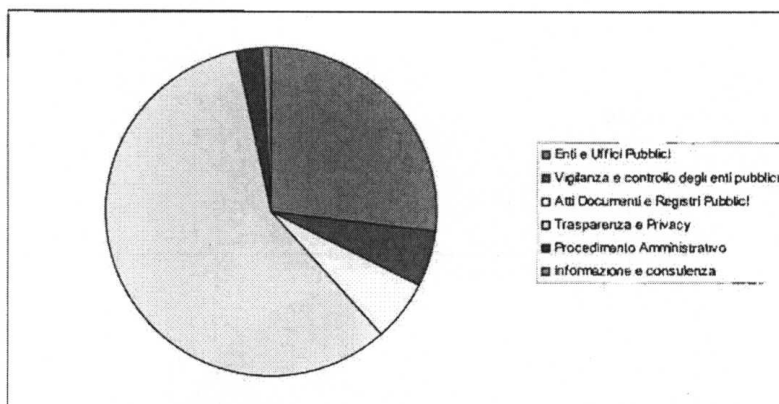
**Ambiente**

Tutela Ambientale e vincoli Ambientali	11
Attività estrattive	1
Inquinamento	34
Rifiuti e bonifiche	15
Igiene Pubblica	26
Agricoltura	4
<b>Totale</b>	<b>91</b>



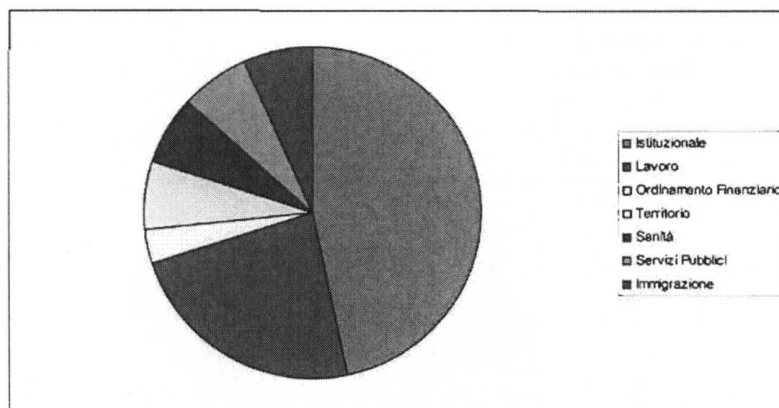
**Assetto Istituzionale**

Enti e Uffici Pubblici	33
Vigilanza e controllo degli enti pubblici	7
Atti Documenti e Registri Pubblici	7
Trasparenza e Privacy	72
Procedimento Amministrativo	3
Informazione e consulenza	1
<b>Totale</b>	<b>123</b>



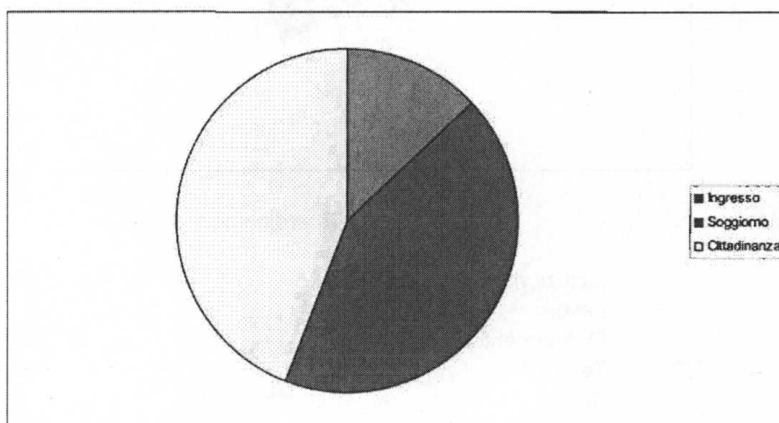
## Coordinamento

Istituzionale	14
Lavoro	7
Ordinamento Finanziario	1
Territorio	2
Sanità	2
Servizi Pubblici	2
Immigrazione	2
<b>Totale</b>	<b>30</b>



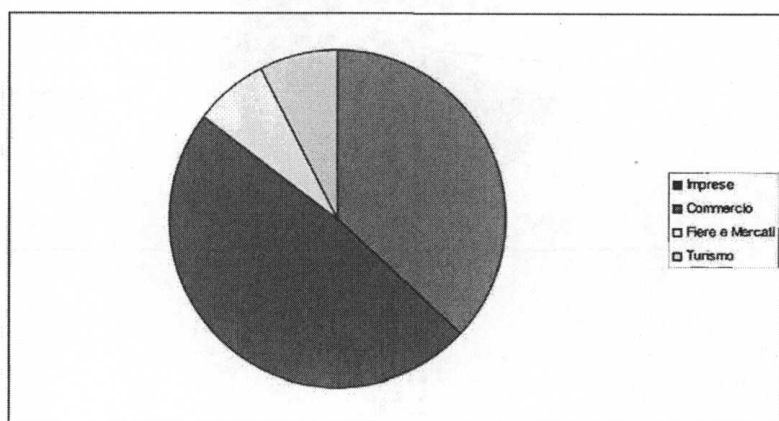
## Immigrazione

Ingresso	8
Soggiorno	26
Cittadinanza	27
<b>Totale</b>	<b>61</b>



## Imprese e attività produttive

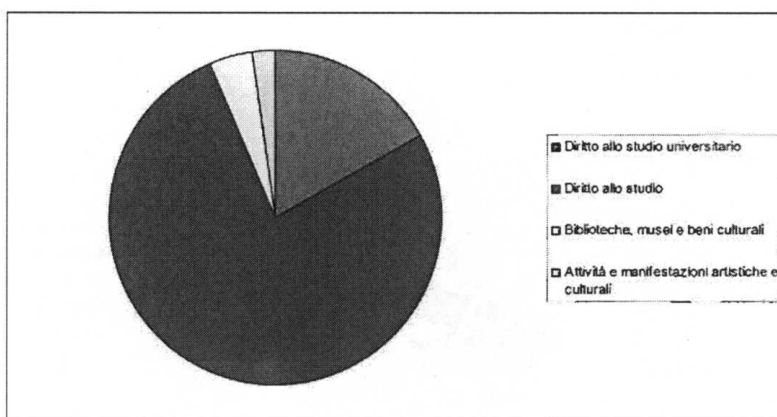
Imprese	6
Commercio	13
Fiere e Mercati	2
Turismo	2
<b>Totale</b>	<b>23</b>





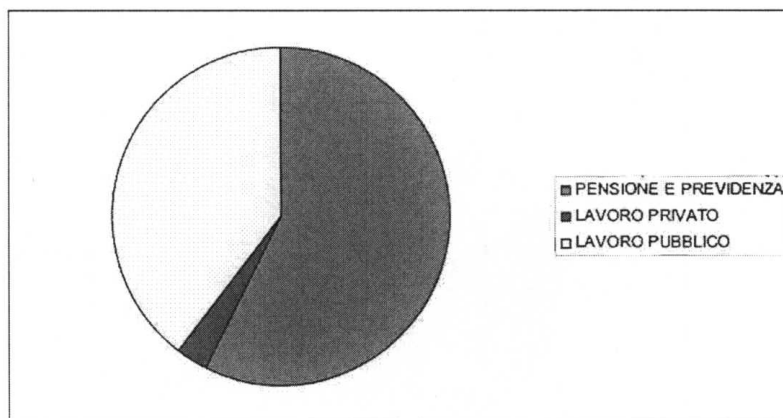
## Istruzione, cultura, formazione

Diritto allo studio universitario	8
Diritto allo studio	36
Biblioteche, musei e beni culturali	2
Attività e manifestazioni artistiche e culturali	1
<b>Totale</b>	<b>47</b>



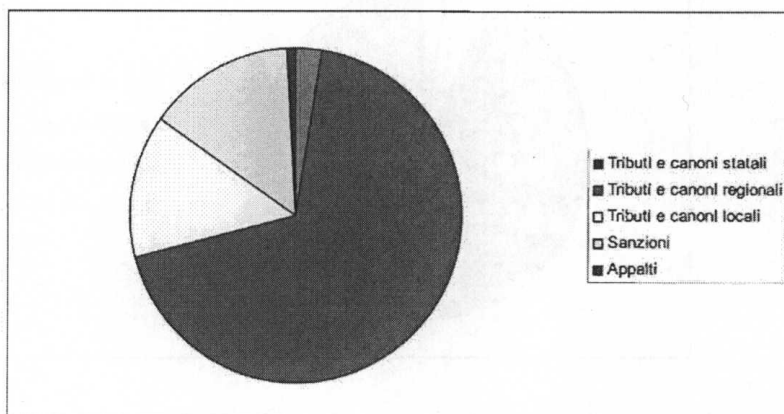
## Lavoro

Pensione e Previdenza	75
Lavoro Privato	4
Lavoro Pubblico	52
<b>Totale</b>	<b>131</b>



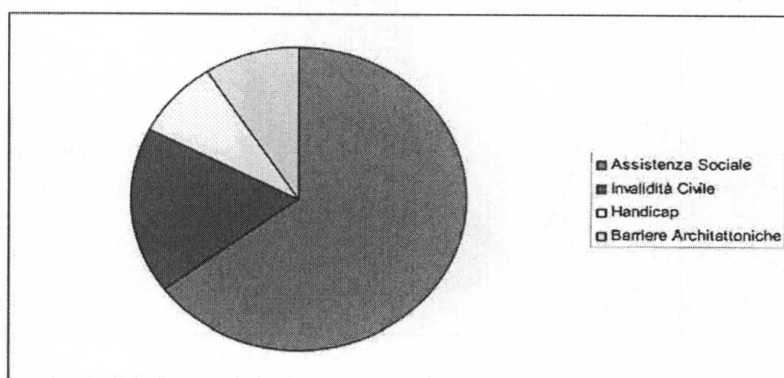
## Ordinamento Finanziario

Tributi e canoni statali	9
Tributi e canoni regionali	255
Tributi e canoni locali	52
Sanzioni	54
Appalti	3
<b>Totale</b>	<b>373</b>



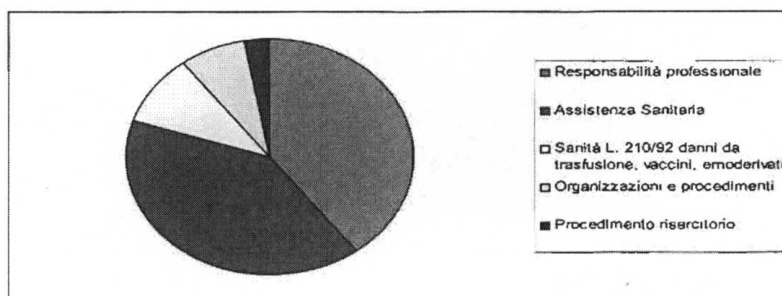
## Politiche sociali

Assistenza Sociale	70
Invalità Civile	19
Handicap	9
Barriere Architettoniche	10
<b>Totale</b>	<b>108</b>



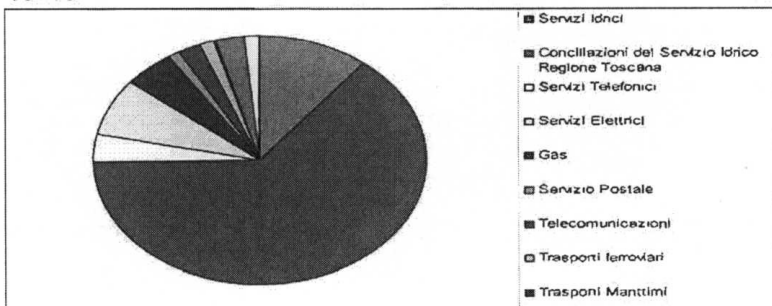
## Sanità

Responsabilità professionale	98
Assistenza Sanitaria	101
Sanità L. 210/92 danni da trasfusione, vaccini, emoderivati	24
Organizzazioni e procedimenti	20
Procedimento risarcitorio	7
<b>Totale</b>	<b>250</b>



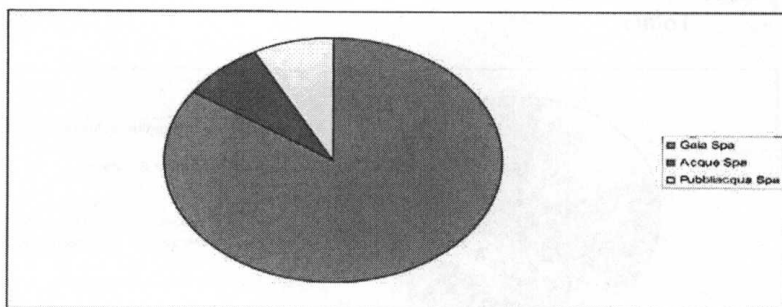
## Servizi Pubblici

Servizi Idrici	92
Conciliazioni del Servizio Idrico Regione Toscana	536
Servizi Telefonici	30
Servizi Elettrici	64
Gas	42
Servizio Postale	9
Telecomunicazioni	17
Trasporti ferroviari	13
Trasporti Marittimi	1
Trasporti su Gomma	24
Servizi Comunali e concessionari di pubblici servizi	11
Altri	1
<b>Totale</b>	<b>840</b>



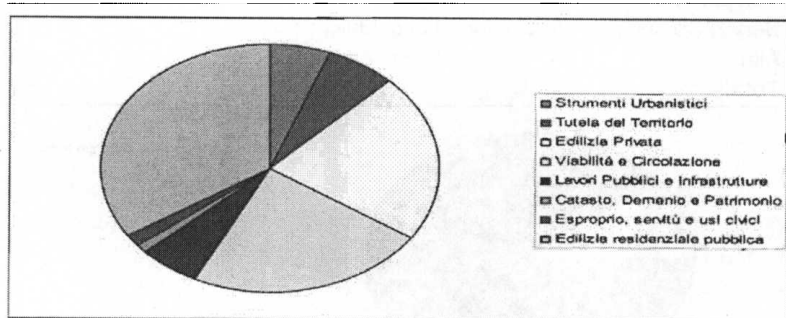
Conciliazioni del servizio idrico Regione Toscana

Gaia Spa	453
Acque Spa	42
Pubblacqua Spa	41
<b>Totale</b>	<b>536</b>



## Territorio

Strumenti Urbanistici	14
Tutela del Territorio	16
Edilizia Privata	51
Viabilità e Circolazione	55
Lavori Pubblici e Infrastrutture	14
Catasto, Demanio e Patrimonio	3
Esproprio, servitù e usi civici	4
Edilizia residenziale pubblica	81
<b>Totale</b>	<b>238</b>



### 3 UN QUADRO DI SINTESI DELL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2013

Nel 2013 sono state avviate un totale di 2315 pratiche, a fronte delle 2154 aperte nel 2012, delle 1933 aperte nel 2011, delle 1758 aperte del 2010 e delle 2199 istruite nel 2009. L'andamento delle richieste registra quindi, rispetto al 2012 e precedenti anni, un tendenza alla crescita.

Come già anticipato in occasione delle precedenti relazioni, il numero complessivo delle richieste di assistenza al Difensore civico risulta condizionato anche dall'inevitabile riduzione delle istanze relative alla L. 210/92 (soggetti danneggiati da vaccini ed emotrasfusioni), per i motivi diffusamente illustrati nel successivo paragrafo 3.1. e in gran parte riconducibili ai maggiori controlli nell'utilizzo dei derivati del sangue con la conseguente riduzione del rischio di contagio. Si tratta tuttavia di tematica che presenta ancora oggi grande interesse in considerazione della presumibile esistenza di molte persone danneggiate negli anni passati ma ancora non pienamente consapevoli della possibilità di ottenere un indennizzo per il grave danno subito.

#### PRATICHE APERTE

ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013
1.943	1.954	1.677	1877	2125	2291
Legge 210/92					
504	245	81	56	29	24
<b>TOTALE</b>					
<b>2.447</b>	<b>2.199</b>	<b>1.758</b>	<b>1933</b>	<b>2154</b>	<b>2315</b>

In questi numeri sono comprese, come nel 2012, le pratiche di conciliazione svolte dal Difensore civico regionale (attraverso proprio delegato) in qualità di Presidente delle Commissioni Miste Conciliative istituite presso i gestori del servizio idrico, con specifico riferimento a Gaia Spa, Acque Spa e Publiacqua Spa, operanti rispettivamente negli ex Ambiti territoriali n. 1, 2 e 3 (dal 1 gennaio 2012 esiste un ATO unico, con conferenze territoriali). In totale sono stati trattati **536** casi con la seguente suddivisione:

453 con Gaia Spa,  
42 con Acque Spa e  
41 con Publiacqua Spa (attiva fino al 30/06/2013).

Dal marzo 2013 il Difensore civico Lucia Franchini è stata eletta Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome per cui sono pervenute anche 30 istanze di cittadini non toscani

Procediamo ora all'esame dei flussi di richieste con specifico riferimento ai settori di attività del Difensore civico, ponendo a



confronto i dati aggregati dell'anno 2013 con quelli del 2012. La tabella che segue suggerisce elementi di riflessione in rapporto alla variazione – talvolta significativa – della tipologia di istanze ricevute dall'Ufficio. Valutazione che aiuta a comprendere le dinamiche di evoluzione della domanda e quindi a orientare le risorse dell'Ufficio in modo da garantire una risposta il più possibile utile e tempestiva.

Per un'analisi di dettaglio dei settori di attività si rinvia ai paragrafi successivi: in questa sede è tuttavia possibile confrontare i valori registrati per esprimere considerazioni di carattere generale sull'andamento delle istanze. E' da tenere presente che nel 2013, con l'adozione del nuovo software di gestione delle istanze cosiddetto "DIASPRO", la classificazione delle categorie ha reso necessario una modifica per cui i dati complessivi dell'anno sono espressi in una diversa suddivisione rispetto a quelli del 2012 e sono quindi presentati in 2 tabelle separate.

Pratiche aperte anno per settore	2012
Affari istituzionali	40
Attività produttive	30
Controlli sostitutivi	4
Emigrazione immigrazione	30
Imposte e sanzioni amm.	566
Istruzione	36
Procedimento, accesso atti	76
Sanità	240
L210/92 danni da trasfusione, vaccini, emoderivati	29
Servizi pubblici	587
Sociale, lavoro e previdenza	242
Territorio	274
<b>TOTALE</b>	<b>2154</b>

Pratiche aperte anno per settore	2013
Ambiente	91
Assetto Istituzionale	123
Coordinamento Nazionale	30
Immigrazione	61
Imprese, attività produttive	23
Istruzione, cultura, formazione	47
Lavoro	131
Ordinamento Finanziario	373
Politiche sociali	108
Sanità	250
Servizi Pubblici	840
Territorio	238
<b>TOTALE</b>	<b>2315</b>

Nel settore "assetto istituzionale" sono state complessivamente avviate 123 istruttorie così suddivise:

"procedimento amministrativo e accesso agli atti" sono state gestite 75 pratiche, la gran parte delle quali inerenti la richiesta di riesame del provvedimento di diniego, totale o parziale, espresso o tacito, di accesso alla documentazione amministrativa.

"controlli sostitutivi" sono state formalizzate 7 istanze recanti la richiesta di attivazione dell'intervento sostitutivo, ma nella totalità dei casi trattati si è ritenuto che non sussistessero i parametri di legge per procedere alla nomina del commissario ad acta, ovvero l'omissione di un atto previsto come obbligatorio da parte della amministrazione competente.

"enti e uffici pubblici" sono state gestite 33 pratiche su questioni inerenti il funzionamento di enti e uffici.

"vigilanza e controllo degli enti pubblici" sono stati rilevati 7 casi.

Nel settore delle "imprese e attività produttive" si sono registrate 23 pratiche, la metà delle quali 13 richieste hanno riguardato il commercio, 2 il turismo, oltre a 4 questioni riguardanti le piccole e medie imprese, 2 le cooperative, e 2 le fiere e mercati. La quasi totalità dei casi ha avuto esito positivo e 13 pratiche sono state chiuse entro l'anno.

Le richieste nel settore della "Immigrazione" sono state 61, contro le 30 del 2012, con la seguente distinzione:

26 istanze relative a questioni di permesso di soggiorno,

8 relative al rilascio del visto di ingresso,

27 pratiche con tematiche relative al conseguimento della cittadinanza.

Il funzionario preposto ha partecipato anche alle riunioni del Consiglio Territoriale dell'Immigrazione presso la Prefettura di Livorno.

In tema di "Ordinamento finanziario" sono stati avviati 373 procedimenti, la maggior parte dei quali, 255, riferiti a tributi regionali riguardanti per lo più il pagamento della tassa automobilistica, 9 pratiche hanno avuto ad oggetto tributi statali, 52 i tributi locali relativi soprattutto a TIA, TARSU ed anche la nuova TARES, 54 contenziosi relativi a violazione delle norme del codice della strada, 3 riguardanti gli appalti e i contratti della Pubblica Amministrazione.

Nel settore "istruzione" sono state aperte 47 pratiche, di queste 36 riguardanti il diritto allo studio delle scuole di ogni ordine e grado, 8 casi relativi al diritto allo studio universitario e 2 riferite a biblioteche e beni culturali.

Nel settore "sanità" sono state aperte 250 pratiche, delle quali 24 relative alle richieste di indennizzo per danni da trasfusioni, vaccini e emoderivati. In materia di responsabilità professionale sono stati avviati 98 procedimenti, 101 pratiche hanno avuto ad oggetto l'assistenza sanitaria comprendente vari

problemi come pagamento del ticket, gestione delle liste di attesa per esami, visite specialistiche, interventi operatori e protesi, 20 casi su organizzazione dei servizi e procedimenti su materie specifiche, e 7 pratiche di procedimenti risarcitori per carenze o mancanze.

Nel settore dei "servizi pubblici" sono stati aperte 304 pratiche oltre alle 536 pratiche di conciliazione in Commissione Conciliativa in materia idrica. Per quanto riguarda i servizi di Comuni si registrano 11 istanze. Per servizi idrici ben 92 casi, per il servizio di erogazione dell'energia elettrica sono state esaminate 64 istanze, 42 per il servizio gas, 9 per il servizio postale e 30 nei confronti dei gestori dei servizi di telefonia a cui vanno aggiunte 17 pratiche di telecomunicazioni con riferimento a canone RAI, linea ADSL, Sky. Altre 39 pratiche, infine, hanno avuto ad oggetto la materia dei servizi di trasporto.

Nel settore " lavoro" sono state aperte 131 pratiche riguardanti: 52 il lavoro pubblico, 4 il lavoro privato e 75 pratiche inerenti la pensione e la previdenza.

Nel settore "politiche sociali " i procedimenti attivati sono pari a 108. In materia di assistenza sociale sono stati trattati 70 casi afferenti a problemi di RSA, prestazioni alla persona e situazioni di disagio di vario tipo, 19 questioni relative a situazioni di invalidità civile, 9 di handicap e 10 di barriere architettoniche.

Nel settore "territorio" sono state aperte in totale 238 pratiche , con la seguente suddivisione:pianificazione urbanistica 14, problematiche di tutela del territorio 16, lavori pubblici e infrastrutture 14, catasto demanio e patrimonio 3, esproprio servitù ed usi civici 4, edilizia privata 51, viabilità e circolazione 55, edilizia residenziale pubblica 81.

Relativamente all'ambiente sono state ricevute 91 istanze e le questioni di maggior ricorrenza riguardano problematiche di tutela ambientale nelle sue varie forme 18, di igiene pubblica 26 e di tutela dagli inquinamenti 34.

Sono state avviate d'ufficio 15 procedure di accertamento a seguito di notizie apprese dalla stampa oppure in considerazione dell'interesse generale collegato ad un'istanza presentata.

Infine, per quanto concerne la modalità di presentazione delle istanze e le conseguenti comunicazioni agli enti coinvolti e all'interessato sono state trasmesse per la maggior parte per posta elettronica. Le spese postali, infatti, nel 2013 hanno registrato una riduzione di oltre il 50% rispetto al 2012.

Rimane consistente anche il numero di richieste di assistenza per questioni inerenti materie estranee alle competenze del Difensore civico regionale e in riferimento alle quali è stato fornito un supporto di carattere informativo/conoscitivo per aiutare l'interessato ad orientarsi per una miglior tutela delle proprie aspettative. Le pratiche di non competenza sono state 17 e ben 37 quelle a cui non è stato possibile dare seguito.