

ATTI PARLAMENTARI

XVII LEGISLATURA

---

# CAMERA DEI DEPUTATI

---

Doc. **CXXVIII**

n. **24**

## **R E L A Z I O N E**

### **SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE MARCHE**

**(Anno 2009)**

*(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)*

*Presentata dal difensore civico della regione Marche*

---

*Trasmessa alla Presidenza il 29 settembre 2014*

---

PAGINA BIANCA

I remi e le ali  
Ombudsman regionale delle Marche  
Relazione 2009

Questa è la quarta ed ultima relazione del mio mandato. Un mandato un po' più breve di quanto ordinariamente previsto, a seguito della riforma del 2008 che ne ha modificato la scadenza. Un mandato denso di novità perché ci troviamo oggi di fronte ad un'istituzione che funziona in modo molto differente rispetto a qualche anno fa. Non voglio riassumere la storia di questi anni, non c'è che da recuperare le relazioni precedenti, sono tutte pubblicate. Preferisco restituire una fotografia dell'esistente, come è proprio di una relazione.

Anche questa relazione, come quelle degli scorsi anni, ha un titolo: se remi sono ali che permettono ad Ulisse di superare le colonne d'Ercole, così la fatica concreta del quotidiano dovrebbe, se ben orientata, consentirci di superare certe impasse che caratterizzano purtroppo l'azione delle istituzioni pubbliche.

In tempi di crisi economica la necessità di centellinare le risorse rende più difficile l'opera dell'amministrazione. Può essere tuttavia che una maggiore attenzione alle priorità nella definizione ed attuazione delle politiche pubbliche ed una maggiore attenzione all'efficacia ed efficienza possa contribuire a migliorare l'azione amministrativa. Quel che è certo è che, quando a fronte di istanze di cittadini singoli o associati un amministratore risponde "non ci sono i soldi", dimentica gran parte dei propri doveri e delle proprie responsabilità. Che consistono appunto nel selezionare priorità. Per cui se la coperta è troppo corta il sacrificio dei diritti dell'utente, degli esclusi, delle persone più fragili è comunque una scelta, della quale chi ha la responsabilità deve appunto *rispondere*.

A questo punto dovrei ringraziare tutti i collaboratori, ma non è un ringraziamento da parte mia che rende l'idea del lavoro che hanno svolto, che è stato tanto, e di qualità, e i risultati credo lo dimostrino. Vorremmo essere ancora più dinamici, superare evidenti limiti del sottoscritto e del contesto in cui lavoriamo. Preferisco tuttavia guardare al bicchiere mezzo pieno, e credo possa essere d'aiuto anche il fatto di conservare un modo di lavorare *leggero*, in tutti i sensi.

Credo che un'autorità di garanzia che ha funzioni di mediazione istituzionale e di controllo amministrativo non debba fermarsi ai luoghi conosciuti, ma chiedere di più, sempre e a tutti. Senza cedere alla tentazione di rassegnarsi o di disperare, di lasciar perdere. Altrimenti non si può avere la forza per spiccare il volo.

Avv. Samuele Animalì  
Aprile 2010

*Li miei compagni fec'io sì aguti,  
con questa orazion picciola, al cammino,  
che a pena poscia li avrei ritenuti;  
e volta nostra poppa nel mattino,  
dei remi facemmo ali al folle volo,  
sempre acquistando dal lato mancino.*

### L'attività svolta nel 2009, in breve

Nel 2009 l'Autorità di garanzia, nata del 2008 con la L.R. 23, ha raggiunto la sua piena operatività. Gli uffici pre-esistenti (Difensore civico, Garante infanzia) hanno largamente cambiato fisionomia sotto il profilo organizzativo ed è stato istituito ex novo l'ufficio del Garante dei detenuti, dotandolo di personale e risorse e facendolo meglio conoscere con una campagna di comunicazione molto mirata sull'utenza e sugli specialisti (assemblee e distribuzione di materiale informativo negli istituti penitenziari, partecipazione a convegni e iniziative pubbliche, creazione di una rete di contatti istituzionali....).

Per quanto riguarda il Garante per l'infanzia e l'adolescenza la parte forse più rilevante dell'attività è stata focalizzata di tavoli tecnici e su ricerche che hanno posto ed approfondito in maniera concreta alcune questioni apparentemente sottovalutate dall'opinione pubblica e dai decisori politico-amministrativi, o comunque sulle quali si manifestano evidenti criticità (violenza e abusi, minori stranieri non accompagnati, minori fuori della famiglia....).

Con l'aumentare delle funzioni attribuite all'ufficio si è avuta naturalmente anche una crescita del volume di attività, attestata oltre che dal maggior numero di fascicoli trattati (da 320 a 448, dato ulteriormente in aumento in questi primi mesi del 2010), anche da una crescente quantità di rapporti istituzionali, dall'organizzazione di corsi e incontri pubblici (con una buona eco sui media), oltre che da prodotti quali relazioni, raccomandazioni, pubblicazioni e simili.

Vi sono stati anche diversi riconoscimenti, tra i quali la designazione del titolare dell'ufficio a Coordinatore nazionale dei difensori civici, l'elezione nel consiglio direttivo dell'Istituto europeo dell'ombudsman, la menzione ricevuta dal Ministero della funzione pubblica per la realizzazione del piano di miglioramento organizzativo previsto in uno con la piena attivazione dell'Autorità.

Ma il riconoscimento più importante, naturalmente, viene dai cittadini, che talvolta addirittura si stupiscono di come l'amministrazione pubblica possa dimostrarsi capace di migliorare e di riparare ai propri errori.

Per quanto riguarda gli argomenti trattati si sottolinea l'alta incidenza della questioni in materia di sanità (anche per ciò che riguarda l'infanzia e le persone detenute) e delle questioni che riguardano gli enti locali. Quest'ultimo dato aiuta ad inquadrare meglio il "bisogno" di tutela non giurisdizionale espresso dal territorio, considerato che tali funzioni vengono esercitate in via suppletiva, quando non esiste – come spesso accade – un difensore civico locale.

In effetti circa un terzo degli interventi è rivolto nei confronti dei Comuni, mentre i restanti due terzi sono piuttosto equamente ripartiti tra Stato e Regione.

Va sottolineato anche l'elevato impegno in materia di accesso ai documenti, settore nel quale l'Autorità sembra aver raggiunto un grado di autorevolezza ed efficacia particolarmente elevato.

### I dati più rilevanti

#### *Nuovi fascicoli aperti*

2001	171
2002	224
2003	177
2004	187
2005	167
2006	230
2007	337
2008	320
2009	
<i>Difensore civico</i>	<i>328</i>
<i>Garante infanzia</i>	<i>77</i>
<i>Garante detenuti</i>	<i>43</i>
<i>totale</i>	<i>448</i>

Fino al 2008 i dati si riferiscono al solo difensore civico

#### *Fascicoli Archiviati nel 2009 distinti per anno di apertura*

2002	1
2003	1
2004	17
2005	6
2006	21
2007	53

2008	140
2009	168

*Fascicoli archiviati*

2006	105
2007	220
2008	298
2009	384

*Fascicoli pendenti al 31/12/2009  
Distinti per anno di apertura*

2002	1
2003	0
2004	12
2005	11
2006	25
2007	56
2008	78
2009	211

*Fascicoli pendenti al 31/12  
Confronto con anni precedenti*

2006	205
2007	357
2008	422
2009	394

*Modalità di accesso*

e-mail	133
posta	108
ufficio	88
esterno	36
fax	20
telefono	63

*Esito dei fascicoli archiviati a partire dal  
2006*

Fornite notizie	37
Consigli chiarimenti	86

Provvedimento (compresa consegna di documentazione)	126
Parere non seguito da provvedimento prima dell'archiviazione	36
Non competenza o altre circostanze che impediscono la trattazione già in corso (es. apertura di procedimento penale)	30
Rinuncia da parte dell'interessato	36
Nessun esito	15
Mediazione	18

*Ente interessato*

Comuni e Comunità montane	148
Regione	67
Amministrazioni periferiche e altri enti statali o sovraregionali	138
ASUR	37
Soggetti privati gestori di servizi pubblici	29
Altri Enti dipendenti o partecipati dalla Regione	11
Province	6
Enti pubblici statali o sovraregionali	12

*Identità del richiedente*

Persone fisiche (uomini)	213
Persone fisiche (donne)	141
Associazioni e comitati	40
Istituzioni pubbliche	34
Società ed altre istituzioni private	11
Fascicoli aperti d'ufficio	9

*Professione*

Pensionati	53
Liberi professionisti	49
Impiegati, operai	106
Imprenditori, commercianti,	24

artigiani	
Disoccupati, casalinghe, studenti	69
Altro	147

*Titolo di studio*

Laurea	179
Diploma	152
Licenza media	70
Licenza elementare	25
Nessuno	22

*Età*

+ 60	59
40 - 60	250
- 40	139

*Residenza*

AN	203
MC	53
AP	57
PU	61
FM	30
Fuori Regione	34
Extra Unione Europea	5
Unione Europea	5

*Oggetto*

<b>DIFENSORE CIVICO</b>	
Sanità, servizi sociali	50
Accesso agli atti	35
Servizi pubblici, consumatori	30
Attività produttive	27
Ambiente, territorio, trasporti viabilità	21
Personale dipendente, pensioni	21
Urbanistica, lavori pubblici	15
Edilizia residenziale pubblica	11
Sisma, eventi calamitosi	6
Interventi sostitutivi	1
Altre problematiche specifiche degli enti locali	50

Alte problematiche specifiche delle amministrazioni periferiche dello stato	7
Altro	38
<b>DETENUTI</b>	
Sanità detenuti	17
Istruzione e formazione detenuti	4
Lavoro detenuti	3
Reinserimento detenuti	3
Varie detenuti	28
<b>MINORI</b>	
Istruzione infanzia	18
Disagio psicofisico e maltrattamento	11
Sanità infanzia	9
Minori non accompagnati	5
Adozione	2
Comunità	1
Varie infanzia	35

**L'attuazione della L.R. 23/08**

Fino al Luglio 2008 esistevano un ufficio del Difensore civico presso il Consiglio regionale, ed un ufficio del Garante infanzia presso la Giunta, scarsamente attivo da qualche mese per scadenza del titolare e scadenza dei contratti di parte del personale.

Considerato il personale rimasto e reperite nuove risorse con comandi o distacchi, riottenuta una parte del budget già assegnato al Garante per l'infanzia, all'inizio del 2009 si è ripristinata la piena operatività dell'Ufficio del Garante con il trasferimento presso locali più adeguati assieme all'intero ufficio dell'Ombudsman (istituito nel frattempo ex L.R. 23/08). In questo modo è stato possibile mantenere in una stessa sede Garante minori e Difensore civico, con grossi vantaggi sotto il profilo logistico. L'altro punto di forza di questa operazione è stata la possibilità di trasferire a pieno titolo il personale nella struttura organizzativa delle Autorità indipendenti presso il Consiglio regionale. A partire dal 2009 è stato inoltre attivato ex novo l'ufficio del Garante dei diritti dei detenuti. In effetti la legge regionale 23/2008 rinnova largamente, sotto il profilo organizzativo, la disciplina delle Autorità di garanzia regionali nelle Marche. Si trattava di costruire un ufficio dalle caratteristiche originali, senza precedenti nel nostro paese,

associando funzioni tra loro diverse e combinando in maniera efficiente ed armonica strutture preesistenti ad altre da costruire *ex novo*. Questo sviluppo organizzativo andava realizzato senza risorse aggiuntive rispetto a quanto previsto in passato e cioè con una quota parte del budget originariamente assegnato ad uno soltanto degli uffici pre-esistenti.



Per raggiungere questo obiettivo, all'interno di una struttura amministrativa spiccatamente gerarchica (quella del Consiglio regionale), è stata creata un'area organizzata su schemi circolari, con una serie di uffici tra loro coordinati e che riferiscono direttamente all'Ombudsman (difensore civico, garante detenuti, garante infanzia e ombudsman/segreteria).

È stato poi avviato un processo di dematerializzazione dei flussi documentali ed è stata costruita una nuova immagine esterna ed interna dell'Autorità di garanzia, anche per sottolineare la nuova caratterizzazione delle funzioni.

All'esito di questa riorganizzazione l'Autorità di garanzia si presenta articolata su tre uffici specializzati in posizione di staff rispetto al titolare, supportati da una segreteria unica che cura i vari servizi (centralino, archivio, comunicazione...).

Grazie alla flessibilità operativa del personale è possibile assicurare una apertura regolare al pubblico, tempi di risposta ridotti rispetto al passato e nuovi servizi ed iniziative.

Dopo i problemi dell'inizio del 2008, determinati dal pensionamento di alcune unità di personale non tempestivamente sostituite, il passaggio alla nuova configurazione è avvenuto senza soluzione di continuità sotto il profilo organizzativo.

Un aspetto credo tra i più apprezzabili della riforma è quello della sua trasferibilità.

Il modello marchigiano di Autorità di garanzia rappresenta un'esperienza originale nel panorama nazionale, ed altre Regioni si sono avviate sulla medesima strada o comunque guardano con interesse, chiedendo informazioni per valutare la possibilità di modellare possibili riforme sulle soluzioni adottate nella nostra Regione, attivando le diverse funzioni di garanzia nell'ambito di un singola struttura organizzativa e con un unico titolare sui tre incarichi.

Non è pacifico che la stessa persona possa svolgere efficacemente un incarico che richiede competenze parzialmente tra loro differenti, ma in una fase in cui la stessa sopravvivenza delle Autorità di garanzia è messa in dubbio (recentemente sono stati aboliti i difensori civici comunali) una soluzione di questo tipo rappresenta un'opzione da tenere in considerazione.

I colleghi e gli amministratori di altri Enti hanno dimostrato interesse anche per il funzionamento del coordinamento (regionale) tra i difensori civici (espressamente previsto dalla L.R. 23) e per particolari iniziative assunte come Autorità (tavoli di lavoro, ricerche e pubblicazioni, progetti di comunicazione e così via). Il titolare è stato spesso chiamato ad illustrare il lavoro svolto in diverse sedi istituzionali, sia informalmente che durante manifestazioni pubbliche.

Tra i principali indicatori del successo della bontà delle misure organizzative adottate si possono citare la possibilità di lavorare in autonomia rispetto al resto dell'amministrazione; l'aumento della coesione e del coinvolgimento del personale nelle finalità dell'ufficio (servizio al pubblico, rimedio a casi di *maladministration*...); un maggior rispetto reciproco ma anche una maggiore collaborazione con la dirigenza; una grande attenzione da parte del pubblico e della società civile, in particolare associazioni (di consumatori, di *advocacy* in materia sociale, ambientaliste...) nonché

una maggiore attenzione da parte di altre istituzioni.

E' importante soprattutto sottolineare che in questo momento si è raggiunto un grado di integrazione interna che permette agli operatori di muoversi in autonomia, ferme restando le direttive, il controllo e la responsabilità del titolare sotto il profilo giuridico. In tutto questo un valore aggiunto è rappresentato dalla passione che deriva, per la maggior parte dei collaboratori, dall'essere approdati all'ufficio dell'Autorità per una precisa scelta professionale che va al di là delle valutazioni che riguardano retribuzione e carriera.

Sebbene il piano sia stato pensato e realizzato nell'ambito ristretto dell'ufficio dell'ombudsman, il merito per il risultato conseguito va naturalmente anche a tutti coloro, che hanno creduto in questo "esperimento" ed hanno creato le condizioni per lavorare con una certa tranquillità; a cominciare dall'Assemblea legislativa regionale, nell'ambito della quale l'Autorità è formalmente inquadrata, pur mantenendo un'ampia indipendenza.



## carta dei servizi

### premessa

Il presente documento viene pubblicato per la prima volta nel luglio 2010 e verrà revisionato almeno annualmente.

Fa riferimento all'attività dell'Autorità di garanzia per il rispetto dei diritti di adulti e bambini - Ombudsman regionale, un istituto previsto dallo statuto regionale e da leggi statali e regionali al fine di assicurare la tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi dei cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni ed in particolare dell'amministrazione regionale che lo ha istituito.

Con la pubblicazione della Carta dei servizi ci si propone di fornire uno strumento semplice nella sua struttura e di facile consultazione, con il quale divulgare l'esistenza di questo servizio ed indicare le competenze e le modalità di azione, anche in maniera da fornire riferimenti per individuare disservizi e formulare eventuali reclami nei confronti dell'attività dello stesso Ombudsman.

chi è l'ombudsman regionale

E' un'Autorità indipendente, cioè non soggetta al controllo gerarchico di altre istituzioni o

Credo si possa dire che sono stati raggiunti gli obiettivi che si prefiggeva questo piccolo progetto totalmente autogestito all'interno della struttura: dare più servizi e nel contempo di contenere la spesa attraverso

opportune misure di carattere organizzativo, quali la revisione delle procedure, l'aumento della trasparenza, la ridefinizione dell'organizzazione interna. Con il tempo si dovrà aumentare ulteriormente la visibilità e l'efficacia di questa istituzione al servizio della buona amministrazione e dunque del cittadino.

La partecipazione al concorso "Premiamo i risultati" è stata molto importante in quanto ha consentito di controllare e validare l'attuazione dei progetti formulati. In particolare sono state predisposte relazioni periodiche e vi è stata una valutazione finale esterna condotta sul posto da valutatori professionali.

Tra i prodotti più significativi del progetto sono stati predisposti sistemi di valutazione della soddisfazione dell'utente ed una Carta dei servizi di prossima pubblicazione, redatta con il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e destinata a diventare un punto di riferimento per il miglioramento delle prestazioni dell'ufficio. Inoltre sono stati realizzati corsi, protocolli d'intesa, linee guida, pubblicazioni. Ma anche strumenti più semplici e tuttavia di grande significato sotto il profilo organizzativo, come un organigramma più preciso dell'ufficio ed una flow chart che descrive le procedure di trattazione delle pratiche; l'avvio del protocollo elettronico; l'integrazione ed il perfezionamento dei database; l'istituzione di conferenze di servizio interne all'ufficio e della conferenza permanente delle autorità di garanzia regionali (L. 3/08).

Alcuni problemi tecnici che hanno impedito di implementare la posta elettronica certificata hanno purtroppo ritardato un uso evoluto delle e-mail, che peraltro costituiscono già il principale mezzo di comunicazione adottato dall'utenza grazie ad una politica volta a dirottare sul formato elettronico quante più comunicazioni possibili, assicurando risposte più celeri rispetto all'uso di altri mezzi. In questo modo manca peraltro la piena integrazione tra protocollo elettronico, tenuta dei fascicoli, posta elettronica. Vorremmo invece realizzare quanto prima possibile il fascicolo elettronico.

Altre novità introdotte in tempi recenti sono una sorta di "avvocazione" della pratica al titolare dell'ufficio per far fronte a eventuali manifestazioni di insoddisfazione riferite al



comportamento del personale addetto e l'introduzione in via sistematica della comunicazione con la quale si preannuncia la chiusura del procedimento e l'archiviazione della pratica, anche per sollecitare eventuali commenti e valutazioni sul complessivo operato dell'ufficio.

### Comunicazione

Tra i prodotti di comunicazione pubblica realizzati durante il 2009 e in questo primo scorcio di 2010 si possono citare il riadattamento del logo, la creazione di una nuova grafica per la carta intestata e per il materiale destinato alla diffusione – compresi i biglietti da visita –, lo sviluppo della presenza in rete, con la creazione di un sito internet secondario, e la sperimentazione dell'uso di social networks come *you tube* e *facebook*. Inoltre sono stati progettati nuovi volantini (non ancora stampati visto l'approssimarsi della scadenza dell'incarico) e il nuovo sito ancora da perfezionare. Esistono anche filmati in parte già pubblicati in rete relativi ad interviste ed iniziative pubbliche. Utilizzando una mailing list è stata testata la possibilità di realizzare una newsletter a carattere informativo. Sono stati realizzati diversi numeri della newsletter riscuotendo una discreta attenzione nel pubblico.

E' stato anche creato un gruppo su *facebook* come strumento di collegamento tra i difensori civili e tra coloro che si interessano a questa istituzione. Sempre su *facebook* è stata creato un profilo specificamente intestato all'Ombudsman delle Marche, che viene utilizzato come una forma di contatto diretto per dar voce al mondo degli adolescenti. Si tratta naturalmente di una risorsa che va adeguatamente promossa, per aumentare il numero degli utenti, specie nel mondo della scuola e dei centri di aggregazione giovanile più meno istituzionalizzati. A tal riguardo sono stati creati dei contatti informali che vanno sviluppati.

Per realizzare un corso di giornalismo rivolto ai redattori dei giornali pubblicati negli istituti penitenziari abbiamo preso contatti con l'Ordine; il corso servirà a migliorare la qualità e la possibilità di diffusione delle notizie che provengono dal

carcere e per sensibilizzare maggiormente la società civile circa le condizioni della detenzione.

Importanti per la comunicazione pubblica dell'attività dell'ombudsman sono stati anche gli inviti a partecipare a diverse conferenze sia in Regione che in Italia e all'estero, tanto che si è dovuta effettuare una selezione degli appuntamenti più importanti e prestigiosi per evitare di condizionare troppo l'agenda penalizzando l'attività quotidiana dell'ufficio.

Va sottolineato che i prodotti sopra elencati sono stati realizzati a "costo zero", utilizzando esclusivamente risorse interne all'ufficio o comunque interne all'amministrazione del Consiglio regionale. Ciò anche in quanto in quanto in passato l'ufficio del difensore civico non era provvisto di una propria dotazione economica e i fondi previsti dalla legge 23/08 sono stati resi disponibili con molti mesi di ritardo.

Tra i principali motivi di rammarico il fatto di essere arrivati a metà 2010 realizzando solo una delle molteplici pubblicazioni in programma. Alcune sono in fase avanzata di realizzazione, come il libro che dovrebbe raccogliere i contributi più interessanti presentati in occasione dei convegni organizzati in questi anni dal coordinamento regionale e dall'ufficio regionale. Oltre a questa monografia sulla difesa civica ci sono altri lavori quasi pronti per la pubblicazione, come l'opuscolo sul maltrattamento e abuso a danno di minori, frutto di un progetto-pilota che abbiamo seguito a Senigallia; in altri casi è stato completato il lavoro di ricerca e manca la stesura dei testi (è il caso del lavoro sulle comunità per minori fuori dalla famiglia); altri ancora sono lavori già impostati come progetto di ricerca, anche se ancora non hanno assunto la forma di una bozza di pubblicazione. E' il caso della ricerca sulle discriminazioni basate sulla nazionalità, progettata insieme all'Università di Ancona. Purtroppo non sono riuscito a rispettare i tempi che mi ero imposto, e l'unico volume che al momento concretamente pubblicato è il rapporto intitolato "Politiche e cittadinanza". Si tratta di un'opera realizzata riunendo i contributi di alcuni esperti che per varie ragioni sono entrati in contatto con l'ufficio in questi ultimi mesi. Oltre a presentare un quadro della

situazione marchigiana con riferimento in particolare alla tutela dei soggetti più fragili, descrive e illustra la struttura del nuovo ombudsman.

### Politiche e cittadinanza

A cura di Samuele Animalì

Rapporto sui diritti nelle Marche

Carocci

Si è già sottolineato che l'ombudsman regionale costituisce un'esperienza del tutto peculiare e molto avanzata per la realtà italiana. Altre regioni vi hanno tratto uno spunto per impostare le loro riforme, e persino stati stranieri (ricordo amabili e ripetuti colloqui con il collega maltese). In effetti la struttura dell'ombudsman nella nostra regione somiglia molto, nel suo piccolo, a quella delle Autorità nazionali di alcuni paesi europei, penso per esempio all'ombudsman nazionale greco. Naturalmente un libro di questo genere costituisce anche un'appendice rilevante alla relazione, in quanto affronta gli stessi temi inquadrandoli nella prospettiva delle politiche (regionali) cui sono afferenti, mentre nella relazione, per sua natura, ci si mantiene su un approccio casistico. Tra l'altro il libro è stato realizzato in larga economia, trattandosi di materie per le quali avevamo precise competenze, ricorrendo alla curatela del sottoscritto affiancato da una collaboratrice dell'ufficio. In questo modo non c'è stato bisogno di stipulare convenzioni onerose con l'università o istituti di ricerca.

Un grazie va a tutti gli autori che hanno collaborato gratuitamente al libro e condiviso le idee dell'ufficio. L'esperienza è stata positiva, la casa editrice ha assicurato un editing professionale e una certa diffusione in libreria su scala nazionale, oltre all'inserimento in una collana.

Non altrettanto si può dire della relazione annuale dell'ufficio (quella riferita all'anno

2008), che viene normalmente diffusa con mezzi interni. Purtroppo è stata soltanto fotocopiata e le numerose richieste di stamparla presso il centro stampa del Consiglio regionale (come era avvenuto negli anni precedenti) sono rimaste, di fatto, lettera morta. La relazione precedente a quella che state leggendo, pertanto, è stata pubblicata soltanto in formato elettronico e con una grafica piuttosto improvvisata.

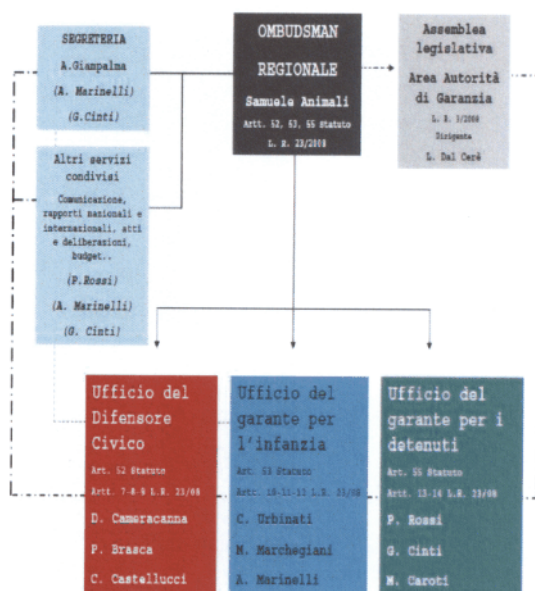
### Collaborazioni

Tra il 2009 ed il 2010 sono stati sviluppati protocolli d'intesa, convenzioni, accordi più o meno formali con istituzioni quali Università, Associazioni e Autorità attive sul territorio nazionale. Si segnalano, tra gli altri, gli accordi con l'Università di Urbino e con l'Università di Ancona, rispettivamente per un intervento – pilota presso il carcere di Fossombrone (per agevolare il mantenimento e la ricostituzione dei rapporti familiari dei reclusi) e per una ricerca sul fenomeno della discriminazione ai danni di stranieri residenti nelle Marche, propedeutica all'attivazione dello sportello sulla discriminazione previsto dalla L.R. 23 presso l'ufficio dell'Ombudsman. Significativa anche l'intesa sviluppata con la Questura di Ancona e con alcune istituzioni scolastiche per implementare programmi di prevenzione a fronte di situazioni piuttosto delicate sotto il profilo della sicurezza e della legalità.

Per l'organizzazione di iniziative pubbliche, la creazione di tavoli di lavoro, l'organizzazione di convegni o corsi, la realizzazione di ricerche, sono stati instaurati contatti significativi con la Magistratura, con l'Amministrazione penitenziaria, con i Servizi regionali (in particolare con i servizi sociali e, sia pure con maggiore difficoltà, con il servizio sanità) e con quelli presenti sul territorio.

Molto rilevanti sono anche le varie forme di collaborazione o comunque di contatto con altre autorità ed istituzioni: Garante del contribuente, Corecom, Commissione pari opportunità, Autorità amministrative indipendenti nazionali, Autorità indipendenti omologhe sul territorio nazionale e regionale, Coordinamento regionale dei difensori civici, Conferenza nazionale dei

difensori civici, Conferenza dei garanti dei detenuti, Coordinamento dei garanti dei minori; inoltre Corte dei conti, TAR, Magistratura di sorveglianza, Tribunale dei minorenni, Procura dei minorenni, Giudici tutelari, Università, Servizi regionali, Ambiti socio sanitari, Associazioni, Ordini professionali (Avvocati Assistenti sociali, Medici, Psicologi...).



## Costi

La scelta di accorpare tre uffici nella sfera del nuovo Ombudsman regionale ha portato complessivamente ad un risparmio di spesa, in quanto ad essere riversate nel budget del nuovo ufficio sono state le somme già destinate all'indennità del titolare del Garante dell'infanzia (ora l'indennità da versare è una soltanto, essendo unico il titolare). Anche sotto il profilo del numero di dipendenti in pratica si è tornati sui livelli del 2006, quando ancora non esisteva il Garante dei detenuti. Il contenimento dei costi è stato possibile, come sopra accennato, proprio grazie ad una riorganizzazione complessiva dei rapporti interni, dei compiti assegnati e delle procedure: nuovo organigramma, conferenze di servizio, protocollo

elettronico, e più in generale grazie alla maggiore autonomia e responsabilità in capo ai singoli funzionari ed operatori.

Nell'ottica di un miglioramento dell'efficienza è stata anche realizzata un'analisi dei tempi e dei flussi delle attività svolte dall'ufficio ed è stato predisposto un questionario che permette una valutazione da parte dell'utenza. Tale questionario verrà messo a disposizione del pubblico, con particolare evidenza, sia in cartaceo presso gli uffici, sia in formato elettronico sul sito dell'Autorità di garanzia. I risultati verranno regolarmente rielaborati ed utilizzati per integrare la valutazione dell'operato degli uffici e apportare all'occorrenza correttivi di carattere organizzativo.

L'impiego delle risorse rese disponibili è stato rallentato da qualche problema burocratico, che ha ritardato l'attuazione dei progetti in cantiere. In particolare ha creato parecchie difficoltà l'indisponibilità fino a fine maggio 2009 di quanto stanziato nel 2008 per garantire l'operatività della Autorità di garanzia. Ciò ha causato problemi a gestire la programmazione, che si sono riverberati anche sulla gestione dei mesi successivi, fino al 2010. Problemi accentuati dall'assenza di una struttura in grado di gestire questa autonomia contabile, più volte lamentati dalla dirigenza, che si è cercato di tamponare, in spirito di collaborazione, attraverso una rotazione del personale rispetto alle originarie destinazioni, in modo da liberare risorse in grado quanto meno di gestire l'emergenza.

Le spese per le attività correnti di competenza del 2009 ammontano a 24.344,65 euro. Ad esse vanno aggiunti i costi che ricadono sul bilancio dell'Assemblea legislativa per ciò che riguarda i locali, le attrezzature, i materiali di consumo e gli stipendi del personale dipendente (attualmente 7 persone a tempo pieno e due part-time).

Il compenso corrisposto al titolare come indennità nel 2009 ammonta a 63107,00 euro lordi. Non sono previsti benefit di alcun tipo (salvo il rimborso delle spese di missione documentate, peraltro in notevole ritardo); non sono versati contributi previdenziali; non risultano stipulate assicurazioni a carico dell'amministrazione; non è previsto TFR o vitalizio o accessorio di alcun tipo.

**Ombudsman Regionale**

Riepilogo uscite ed entrate anno 2009

Uscite	
Professionisti	5.220,06
Pubblicazioni	3.500,00
Missioni	636,64
Convegni	1.022,31
Stagisti	1.956,35
Quote iscrizione	351,00
Spese banche e bolli	103,48
<b>Totale spese al 31.12.2009</b>	<b>12.789,84</b>
Uscite riepilogate	
Missioni	636,64
Pubblicazioni	3.500,00
Convegni	8.198,72
Spese banche e bolli	454,48
<b>Totale uscite riepilogate al 31.12.2009</b>	<b>12.789,84 A</b>
Uscite sostenute nel 2010 ma competenza 2009	
Missioni	145,81
Consulenze	3.906,00
Docenze banche	7.500,00
	3,00
<b>Totale uscite nel 2010 ma competenza 2009</b>	<b>11.554,81 B</b>
<b>Totale uscite cassa e competenza 2009</b>	<b>24.344,65 A+B</b>
Entrate al 31.12.2009	<b>120.000,00 *</b>

\* di cui disponibili:

Euro 40.000,00 al 19.05.2010

Euro 80.000,00 al 10.07.2009

**Criticità**

Per quanto riguarda le risorse la maggiore criticità è rappresentata dalla impossibilità di utilizzare regolarmente personale con competenze specifiche in materia di informatica e comunicazione. La prolungata indisponibilità dell'informatico che a suo tempo aveva contribuito alla realizzazione del sito internet e del database dei fascicoli ha impedito di adattare questi strumenti alle nuove esigenze ed ha costretto a riformulare il piano di comunicazione. La piena funzionalità delle pagine internet è peraltro essenziale per implementare un sistema di comunicazione non episodico con il pubblico, dove strumenti tradizionali e telematici dovrebbero integrarsi.

Altri problemi, come già sottolineato, derivano dall'assenza di dotazioni essenziali quali la posta elettronica certificata, ciò che impedisce di realizzare la piena integrazione tra protocollo elettronico, tenuta dei fascicoli, posta elettronica.

Registriamo anche problemi nella raccolta dei dati che ci permetterebbero di realizzare report e valutazioni più attendibili nonché irregolarità nella comunicazione dell'apertura del procedimento e nella gestione dei reclami.

La difficoltà a far entrare i collaboratori dell'ufficio negli istituti penitenziari crea non pochi problemi in ordine alla possibilità di assicurare ascolto alle persone detenute.

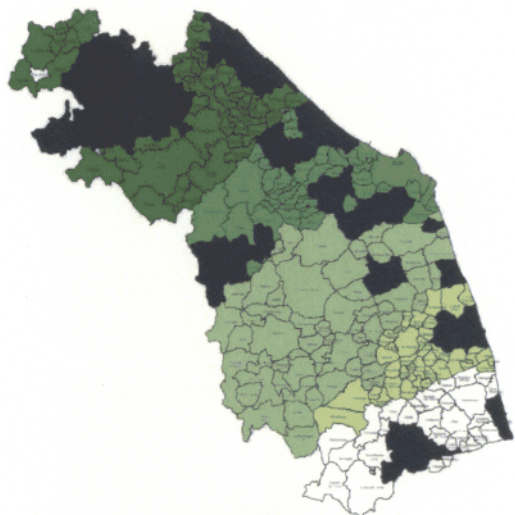
La scarsa conoscenza dell'esistenza e delle funzioni dell'Autorità determina talvolta aspettative errate nella cittadinanza e scarsa sensibilità da parte delle istituzioni.

Manca ancora un sistema di misurazione attendibile dell'efficacia dell'attività dell'ufficio che sia veramente soddisfacente.

La mera rilevazione collegata alle segnalazioni, come pure i questionari di gradimento, che peraltro rappresentano un significativo passo avanti, non bastano a dare una misura quantitativa e soprattutto attendibile della bontà del lavoro svolto. Per cui ci si deve ancora largamente affidare ad impressioni e commenti in verità piuttosto estemporanei da parte dell'utenza e dell'opinione pubblica. La creazione di un sistema non necessariamente formalizzato ma quantomeno metodologicamente più appropriato dovrebbe essere una delle priorità dei prossimi mesi.

Vi sono anche vincoli burocratici che impediscono di utilizzare pienamente le risorse a disposizione. In particolare non riusciamo a incaricare soggetti esterni della realizzazione di prodotti per i quali il nostro Ente sarebbe attrezzato (stampa, creazione di siti internet...) ma che di fatto vengono continuamente rinviati.

Anche l'attribuzione del coordinamento nazionale rappresenta, per alcuni versi, un fattore di criticità, per il moltiplicarsi degli impegni in capo al titolare ed al personale, pur essendo evidentemente anche un elemento di grande soddisfazione.



Copertura territoriale  
(in scuro i comuni con difensore civico nel 2009; al  
2010 risultano cessati e non rinnovati gli uffici di  
Urbino/CM, Cm del Catraia, Fano, Filottrano, Osimo,  
P.S. Giorgio)

### Alcune questioni

Si segnalano sommariamente qui di seguito alcune tra le questioni di maggior rilievo tra quelle di cui si è occupata l'Autorità di garanzia.

#### *Pubblicità della situazione patrimoniale dei consiglieri regionali.*

Negli ultimi anni non era stata rispettata la L.R. 3 marzo 1984, n. 4 che prevede la pubblicazione della situazione patrimoniale dei consiglieri regionali. L'intervento del Difensore civico ha contribuito ad evidenziare la necessità di rimediare alle omissioni del passato, anche se ancora manca la pubblicazione della situazione patrimoniale degli amministratori di enti pubblici o privati di nomina regionale.

#### *Accesso agli atti.*

Il difensore civico ha accertato palesi illegittimità nei dinieghi di accesso formulati dalle amministrazioni, ai quali spesso le amministrazioni stesse pongono rimedio accogliendo le osservazioni del difensore civico. Non risulta ancora chiaro alle amministrazioni pubbliche che il diritto d'accesso per i cittadini deve essere la regola e non l'eccezione. Si tratta di un

diritto che, per come è formulato nella L. 241/90, rientra in quei c.d. "livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale", quindi un diritto costituzionalmente garantito. Significativa la circostanza che talvolta anche i consiglieri (comunali, provinciali) si appellano alla difesa civica, sebbene esista una norma del TUEL che riconosce loro un diritto di accesso ai documenti praticamente incondizionato. L'intervento del difensore civico è importante soprattutto perché evita il successivo instaurarsi di un giudizio innanzi al T.A.R. Nei casi in cui il diniego è stato confermato nonostante il contrario parere del difensore civico di regola il parere espresso dall'ufficio si è dimostrato ben allineato con la giurisprudenza del TAR Marche.

#### *Abusi edilizi.*

Sono stati molti gli interventi svolti per raccomandare alle amministrazioni un più puntuale controllo sul territorio. Molte e volte si è lavorato su casi di opere edilizie difformi dal permesso di costruire o addirittura realizzate in assenza di titolo. In questi casi l'intervento del difensore civico serve ad acquisire informazioni e chiarimenti utili a verificare la correttezza della procedura amministrativa instaurata dall'Ente a seguito di denuncia di irregolarità. Per esempio si è intervenuti per sollecitare l'esecuzione di ordinanze di demolizione.

*Barriere architettoniche.* L'ombudsman ha redatto una raccomandazione rivolta a tutti gli enti pubblici della regione con alcune regole a costo zero per rendere accessibili almeno le manifestazioni pubbliche: uso di sale accessibili, niente patrocinii a chi non assicura l'accessibilità, segnalazione dell'accessibilità sulle locandine.

#### *Servizi sanitari e sociosanitari*

Salva la disponibilità di una parte dell'organizzazione al confronto, non sempre Servizio salute e Asur hanno fornito risposte, o risposte soddisfacenti, mentre il comportamento delle singole Zone Territoriali è piuttosto differenziato da zona a zona.

In alcuni casi l'Autorità svolge semplicemente un ruolo di tramite tra diverse istituzioni, circostanza che agevola la trattazione di alcune questioni, sia facilitando e collaborando alla formulazione



di una soluzione, sia semplicemente consentendo una corretta circolazione delle informazioni. Si tratta di evenienze particolarmente frequenti per esempio a fronte della prospettazione di casi di disagio di vario tipo che richiedono interventi mirati da parte delle istituzioni che garantiscono i servizi sociali (tipicamente i Comuni), ma anche da parte di altre istituzioni che possono essere coinvolte per la ricerca di un lavoro o di una sistemazione abitativa, per la garanzia di un'assistenza sanitaria ecc. L'interesse dell'ufficio, al di là del caso concreto, è naturalmente quello di promuovere prassi virtuose.

Particolarmente problematica è la questione dei ricoveri in strutture residenziali (per anziani o per persone con disabilità) dove manca ancora chiarezza in particolare sulla natura, sul fondamento, sulla misura della compartecipazione alle spese da parte degli utenti e dei loro congiunti, oltre che sulla disciplina dei ricoveri fuori regione. In quest'ultimo caso la grande confusione è conseguenza dello scarso coordinamento delle discipline regionali, che finiscono per rimpallare le responsabilità disorientando l'utenza e comunque mettendo a repentaglio i diritti e le legittime aspettative degli utenti.

Alcune pratiche hanno evidenziato che al di là della cronica carenza di fondi esistono anche situazioni nelle quali occorre semplicemente rimuovere ostacoli burocratici rispetto al pieno utilizzo di risorse che sarebbero disponibili.

Il passaggio della sanità penitenziaria alla Regione è avvenuto più o meno nei tempi previsti dalla legge, sia pure con qualche problema, ma non evidenzia ancora benefici sostanziali rispetto alla situazione precedente.

Sono stati seguiti casi nei quali si è ottenuta la riconsiderazione di decisioni in materia di inserimenti lavorativi, concessione di alloggi di emergenza, concessione di contributi. Come più in generale per tutta l'area dell'assistenza sociale e soprattutto per ciò che riguarda la sanità, che è di diretta competenza regionale, emergono carenze già a livello di programmazione che non possono non riflettersi in carenze sui servizi. Ciò prescinde da problemi di budget e solo in parte è imputabile alla questione delle risorse che vanno assottigliandosi, una

circostanza che anzi richiederebbe una programmazione ancora più attenta. Le segnalazioni ricevute dall'ufficio evidenziano una forte disomogeneità dell'offerta, regole poco chiare, standard non rispettati e soprattutto una programmazione apparentemente sganciata da una puntuale analisi dei bisogni.

### **I diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, in particolare**

Molte segnalazioni hanno evidenziato orientamenti tra loro difformi e problemi derivanti dallo scarso coordinamento tra le istituzioni coinvolte nell'accoglienza dei MSNA. È stato creato un tavolo di lavoro presso l'ufficio del Garante per risolvere alcune questioni complesse, soprattutto di ordine burocratico, talvolta conseguenza di scarso coordinamento tra le istituzioni coinvolte. Questo lavoro sta via via consentendo di chiarire una parte delle problematiche che rendono più difficile (e costosa) l'opera di accoglienza, e soprattutto ostacolano il pieno rispetto delle norme internazionali e dei diritti dei minori in questione.

Con l'aiuto di un gruppo di esperti provenienti da diversi servizi pubblici è stata elaborata una relazione speciale che individua una serie di misure attraverso le quali è possibile tentare di superare le principali problematiche al riguardo (insufficiente formazione degli operatori, mancanza di modelli operativi efficaci, assenza di linee guida condivise). Il documento è stato sottoposto all'attenzione dell'Assemblea legislativa e dell'opinione pubblica, illustrando in maniera chiara e documentata le priorità per ciò che riguarda i contenuti di politiche efficaci di contrasto adeguate alla nostra regione. In particolare si sottolinea l'urgenza di dotarsi di alcuni strumenti essenziali: uno studio epidemiologico regionale; equipe specialistiche per la presa in carico delle vittime e degli abusanti; linee guida regionali.

In collegamento con il tavolo sul maltrattamento sono stati realizzati anche dei seminari mirati di approfondimento, come per esempio quello rivolto ai pediatri di libera scelta che non avevano partecipato

ai precedenti corsi sull'abuso ai danni di minori.

### I diritti dei detenuti

Le funzioni svolte dal Garante sono focalizzate essenzialmente su due ambiti principali. In primo luogo le funzioni di natura ispettiva in senso lato, che si esercitano sia attraverso un riesame della documentazione amministrativa attinente alle posizioni delle persone private della libertà personale, sia con l'accesso alla struttura penitenziaria anche senza preventiva autorizzazione. L'Autorità giudiziaria ha recentemente comunicato che per l'esercizio di tali funzioni, quando occorre l'accesso agli istituti penitenziari, il Garante non può avvalersi del supporto dei propri collaboratori, fermo restando che evidentemente le funzioni non sono delegabili.

Il secondo ambito d'attività attiene allo svolgimento di attività di ordine sociale attinenti alle competenze regionali. Si tratta dunque di rilevare bisogni e mediare con e tra le istituzioni che della soddisfazione di tali bisogni dovrebbero occuparsi. L'amministrazione penitenziaria, in primo luogo, ma anche la sanità (regionale), i servizi sociali territoriali (comuni e ambiti socio-sanitari), l'istruzione (istituti scolastici) il lavoro (centro per l'impiego, province, regione per i fondi), il reinserimento sociale.

In questo settore occorre tener conto della particolare delicatezza dei rapporti tra i servizi della A.P. e quelli territoriali e più in generale tra carcere e società civile.

La consapevolezza ed attenzione verso il carcere è oggettivamente marginale e va continuamente stimolata.

In particolare, dopo una prima serie di incontri con esponenti ed operatori del Ministero della giustizia, volti a far conoscere la nuova figura del Garante nell'ambito penitenziario ed a creare rapporti di reciproca fiducia e rispetto, sono state programmate ed effettuate una serie di visite negli istituti penitenziari. In una prima fase sono stati programmati degli incontri a carattere assembleare con le persone detenute, sia come forma di ascolto, sia come strumento per accreditare correttamente l'Autorità nei confronti del

mondo penitenziario. In una seconda fase sono state programmate delle visite alle quali sono stati invitati esponenti delle istituzioni regionali e territoriali, con l'obiettivo di sensibilizzare la società civile ed in particolare i decisori politici rispetto alle urgenze che caratterizzano la questione penitenziaria in Italia, così come si presentano in concreto nella nostra Regione.

I

### La difesa civica ed il coordinamento

La difesa civica attraversa una fase di particolare debolezza per la recente riforma con la quale le funzioni dei difensori civici comunali sono state attribuite alle Province e per la perdurante assenza di un sistema nazionale di difesa civica che ne assicuri l'obbligatorietà e l'indipendenza.

L'Italia, unica in Europa, è totalmente inadempiente alle raccomandazioni internazionali (ONU e Consiglio d'Europa in particolare), sia d'ordine generale che specifico, che prescrivono che ogni paese deve dotarsi di istituzioni nazionali volte a garantire in forme non giurisdizionali l'applicazione delle Convenzioni in materia di diritti umani. A tal riguardo sono stati instaurati numerosi contatti a livello nazionale e internazionale per esercitare una pressione sulle istanze di governo ad ogni livello perché si provveda in tal senso. A fronte di una cornice non incoraggiante, è tuttavia dimostrabile che le Autorità di garanzia possono ottenere risultati oggettivamente apprezzabili, espressione di di una forma di tutela dei diritti e della buona amministrazione rapida, economica e vicina al cittadino.

COORDINAMENTO DEI DIFENSORI  
CIVICI DELLE MARCHE

in collaborazione con:  
SEGRETARIATO PERMANENTE  
DELL'INIZIATIVA ADRIATICO IONICA  
UNIVERSITÀ POLITECNICA  
DELLE MARCHE

con il patrocinio di:  
REGIONE MARCHE  
ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLE MARCHE  
PROVINCIA DI ANCONA  
COMUNE DI ANCONA  
CAMERA DI COMMERCIO DI ANCONA



Difesa civica  
e tutela dei diritti  
fondamentali  
della persona  
*esperienze a confronto*  
ancona 23 settembre '09  
piazza roma ore 10.00 - 17.00  
sala del rettorato dell'università  
politecnica delle marche

A livello di coordinamento nazionale cito per la loro importanza la realizzazione degli

Stati generali della difesa civica e l'avvio del progetto "Istituto italiano dell'ombudsman", con l'Università di Padova.

In molte occasioni le Marche hanno rappresentato il nostro paese nell'ambito di consessi internazionali e l'ufficio di Ancona è divenuto il referente italiano per gli organismi che svolgono funzioni omologhe a quelle delle Autorità di garanzia nell'ambito delle principali istituzioni internazionali (ONU, Consiglio d'Europa, Unione europea), per le Autorità di garanzia nazionali dei principali paesi europei e mediterranei, per le associazioni internazionali costituite tra difensori civici.

In occasione dell'ultima assemblea plenaria tenutasi a Firenze il sottoscritto è stato letto nel board dell'Istituto europeo dell'ombudsman, che vede l'adesione e la partecipazione di ombudsman e studiosi della maggior parte dei principali paesi europei, con una particolare attenzione per i paesi dell'area del centro e dell'est dell'Europa, compresa la Federazione russa.

## Conclusioni

Questo periodo di 4 anni e mezzo in cui l'incarico è stato svolto dal sottoscritto può essere, in realtà, distinto almeno in due fasi. La prima, fino alla seconda metà del 2008 è stata caratterizzata da un progressivo rafforzamento e riposizionamento dell'attività del difensore civico. Anche per fattori estranei alle normali dinamiche dell'ufficio (malattie, pensionamenti...) si è dovuti ripartire da una struttura organizzativa ridotta ai minimi termini e, come del resto accadeva nei precedenti mandati, dall'assoluta indisponibilità di un budget spendibile in iniziative speciali dell'ufficio.

Ciò non ha impedito di realizzare qualche convegno con risorse fornite dalla struttura amministrativa del Consiglio, di rilanciare il coordinamento tra i difensori civici marchigiani e soprattutto di realizzare campagne di comunicazione pubblica e di accentuare l'affidabilità del servizio nei confronti degli utenti interni ed esterni all'amministrazione.

In particolare è progressivamente aumentata la quantità e la qualità delle prestazioni rese, curando in maniera per

quanto possibile ineccepibile gli aspetti tecnico-giuridici degli interventi e dei pareri. Un'attenzione particolare è stata dedicata a tutte le espressioni della società civile che si occupano più o meno direttamente di *advocacy* e trovano nella difesa civica una sponda importante nei casi in cui l'atteggiamento dell'amministrazione denota disattenzione verso segnalazioni e contributi esterni.

Già in questo periodo peraltro si è realizzata una prima revisione della struttura organizzativa, cercando di superare il problema della carenza di personale dando la precedenza alla sostituzione delle professionalità più qualificate e redistribuendo alcune mansioni di ordine svolte in precedenza da specifiche unità di personale. Ciò è stato possibile anche grazie ad una maggiore informatizzazione delle procedure.

Con l'approvazione prima della L.R. 3/08 e soprattutto con la L.R. 23/08 si sono realizzati una serie di presupposti strutturali, a partire da una certa autonomia economica, che vanno a riempire di sostanza l'indipendenza già in passato prevista dalle normative.

Ma l'aspetto più importante che porta ad una completa revisione organizzativa è l'attribuzione di nuove funzioni, connesso all'ingresso di nuove risorse umane. E' stato dunque possibile avviare un ufficio che assomma in sé una serie di attribuzioni con modalità che non hanno precedenti nell'esperienza italiana.

E' evidente peraltro che il nostro ufficio è un po' visto come il fumo negli occhi da molti interlocutori con i quali ci rapportiamo, convinti che gli interventi del difensore civico non sono altro che fastidiose interferenze in funzioni riservate all'amministrazione.

Non deve stupire allora che nessuno si stracci le vesti quando la difesa civica nel suo complesso è attaccata; ovvero non deve stupire che venga ampiamente tollerata la sua eventuale trasformazione - grazie a meccanismi di nomina clientelari o poco trasparenti - in un organo fiduciario della politica, una caricatura del difensore del cittadino. Talvolta, per timidezza e difficoltà oggettive, è lo stesso difensore civico che si adatta a fare da passacarte, quando non anche da parafulmine rispetto

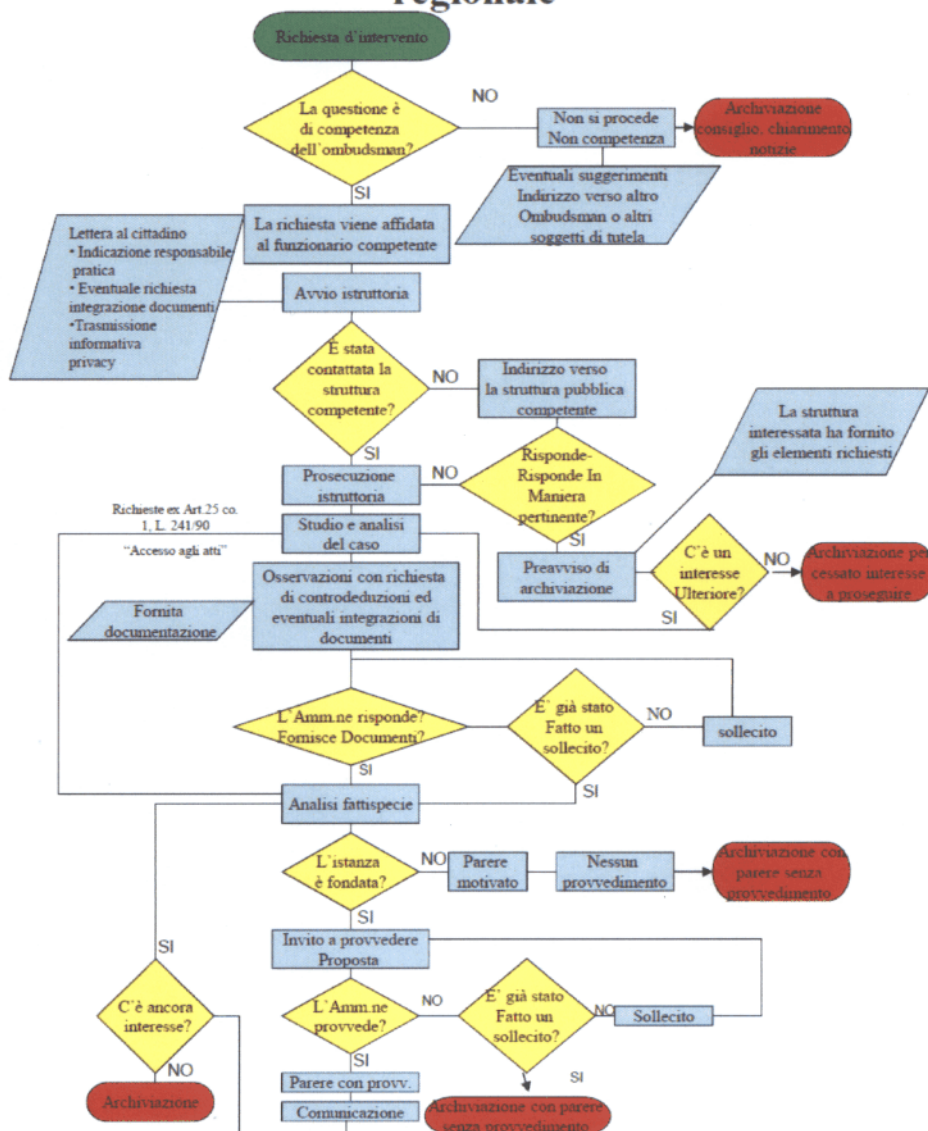


all'indignazione più o meno giustificata del cittadino-utente.

Occorre allora un po' di coraggio, a partire da nomine che rileggano in maniera coraggiosa fattori di valutazione delle candidature quali la professionalità, il coinvolgimento politico, l'età, il tipo di

esperienza, e soprattutto valorizzino il coinvolgimento della società civile, una scelta che assicurerebbe senz'altro maggior efficacia a questa istituzione. E' in ballo la credibilità dell'amministrazione.

### Percorso di una richiesta all' Ombudsman regionale



## Scheda: reclami (esempi)

Problema	Rimedio
Il sig. C. è convinto che l'istruttore della sua pratica si faccia negare al telefono. In realtà il telefono dell'istruttore in questione è spesso occupato perché ha molti contatti con il pubblico per il tipo di pratiche che tratta.	Il problema mi viene riferito mentre incontro personalmente il sig. C. in una sede distaccata (di qui l'importanza del contatto personale con il pubblico). Passo l'impiegato al sig. C. sul mio cellulare personale. Suggerisco di chiedere, la prossima volta alla segreteria di specificare il tipo di impegno che impedisce all'impiegato di rispondere, salvo riferire personalmente al sottoscritto
Il sig. I., in maniera oggettivamente scortese, litiga ripetutamente con l'istruttore della propria pratica, evidenziando scarsa cortesia del personale e scarsa cura nel trattare la pratica.	La pratica viene temporaneamente avocata al titolare e rassegnata ad altro funzionario. Il primo funzionario viene chiamato a fornire chiarimenti.
Il sig. C., utente di lunga data dell'ufficio e con una situazione multiproblematica solo parzialmente di competenza dell'ufficio, ritiene che la sua pratica non sia trattata con tutta l'attenzione necessaria.	Vengono formalizzati una serie di chiarimenti sulle competenze dell'ufficio; viene analizzata l'intera pratica allo stato degli atti e vengono impartite direttive più stringenti al funzionario, i vari aspetti della pratica vengono suddivisi in più fascicoli, in parte avvocati dal titolare.
Il sig. V. prospetta una serie di situazioni problematiche solo in parte di competenza dell'ufficio ed ha dei litigi con il funzionario cui è stata assegnata la pratica	Vengono formalizzati una serie di chiarimenti sulle competenze dell'ufficio; viene analizzata in équipe l'intera pratica allo stato degli atti, i vari aspetti della pratica vengono suddivisi in più fascicoli assegnati a funzionari diversi. Per tranquillizzare l'utente circa la serietà dell'impegno profuso, data l'eccezionalità del caso, viene fornito il numero di cellulare personale del titolare
Il sig. R. Contesta ripetutamente comportamenti scorretti di un ente pubblico attraverso una lunga serie di procedimenti di accesso agli atti, che il funzionario incaricato della trattazione della pratica ritiene eccessiva	Previa analisi della fattispecie unitamente all'istruttore, la pratica viene avocata al titolare e successivamente assegnata ad altro funzionario
Il sig. M. invia con cadenza che in alcuni periodi diviene quasi quotidiana e-mail di protesta contro servizi del proprio comune di residenza e chiede che si intervenga come ufficio regionale sul difensore civico di quel comune. Quando al sig. M. viene spiegato che non vi sono rapporti di gerarchia tra difensori civici e, anche per rispetto alla professionalità del collega, si ritiene di non dover intervenire, il sig. M. denigra in maniera piuttosto veemente l'ufficio, anche pubblicamente.	Al sig. M. vengono formulate risposte scritte in toni piuttosto garbati, inviate ai medesimi destinatari delle e-mail di protesta. In particolare vengono illustrati i fondamenti della ritenuta incompetenza dell'ufficio regionale, preannunciando la chiusura del fascicolo e che le comunicazioni elettroniche, pur continuando ad essere lette, verranno trattate come corrispondenza non rilevante per la competenza dell'ufficio; non saranno dunque ulteriormente protocollate e sulle stesse non saranno più aperti fascicoli.
Il sig. C. partecipa ad un convegno organizzato in una sala di rappresentanza dell'Università gentilmente concessa dal Rettore. Essendo su una seggiola a rotelle non riesce ad entrare se non grazie allo sforzo di alcuni presenti che lo tirano su per una scalinata: non era stato fatto un sopralluogo e non si era prestata attenzione al problema delle barriere architettoniche.	E' stato stilato un documento, inviato all'Università ed a tutti gli Enti pubblici della regione, nel quale si individua un elementare codice di comportamento in materia di organizzazione di eventi aperti alla cittadinanza (niente barriere, segnaletica specifica, niente patrocinii ad eventi non accessibili).
Il sig. C. Ritiene di essere vittima di un grosso sopruso. Il nostro ufficio non riesce a prestare aiuto per l'estrema complessità della questione. L'interessato peraltro si è già rivolto alla magistratura, con esito insoddisfacente. Successivamente alla comunicazione di chiusura del fascicolo l'utente si rivolge agli organi politici che chiedono chiarimenti all'ufficio.	I chiarimenti vengono forniti. Vengono fissati nuovi appuntamenti all'interessato direttamente con il titolare cercando di spiegare che l'ufficio non ha i mezzi ed i poteri per risolvere una situazione così complessa e già oggetto di pronunzie da parte di altre autorità.

## Scheda: le criticità

Profilo	Criticità	Soluzione
Comunicazione (stampati)	L'attuazione del piano di comunicazione è stata rinviata per la mancata possibilità di stampare in forma professionale brochures, relazioni, carta dei servizi...: essendo presente un centro stampa presso la struttura del Consiglio regionale. Vi sono tuttavia difficoltà e remore a rivolgersi all'esterno, in quanto l'autorizzazione alla stampa, come pure la disponibilità da parte del grafico, non è stata negata ma viene continuamente rinviata.	Per alcuni prodotti stiamo attendendo la disponibilità dei servizi del Consiglio. In alcune occasioni abbiamo usato risorse non professionali (la stampante dell'ufficio per files realizzati in Word dal titolare o dal personale e convertiti in PDF con programmi freeware).
Misurazione (database)	Non è stato possibile revisionare il database per mancanza di disponibilità dell'informatico. Ciò non consente di controllare automaticamente i tempi di evasione delle pratiche e di rilevare altri dati significativi.	Vengono fatto delle stime sulla base del database esistente. Vengono valorizzati indicatori indiretti: elezione a coordinatore nazionale, domande di trasferimento presso la nostra struttura...
Comunicazione (internet)	Non è stato possibile revisionare il sito internet secondo il progetto stilato in quanto non si ha realmente a disposizione il personale informatico, salvo per interventi di manutenzione. La presenza di questo personale impedisce tuttavia di ricorrere a contratti esterni (viene fornita disponibilità di massima poi continuamente rimandata).	Sono state apportate soltanto le modifiche essenziali e di rapida realizzazione. Sono state apportate le modifiche per le quali non era necessario il supporto di un informatico. E' stato creato un sito parallelo a quello ufficiale su una struttura free esterna al server del Consiglio regionale.
Comunicazione (segnaletica)	Non è stata fornita la nuova segnaletica secondo le specifiche richieste (totem e pannelli informativi colorati)	E' stata utilizzata la poca segnaletica di base comune a tutti gli uffici con integrazioni di carattere "artigianale".
Organizzazione (coord. naz.)	Carenza di disponibilità di tempo del titolare a seguito della non preventivata elezione a coordinatore nazionale dei difensori civici.	Crescente ricorso alle deleghe in regione e nel coordinamento.
Organizzazione (responsabilità)	Insufficiente responsabilizzazione del personale e mancata interiorizzazione della struttura organizzativa per staff. Anche per la scelta di azzerare per quanto possibile le gerarchie interne sotto il profilo sostanziale, l'iniziativa ed il controllo dei procedimenti rimangono incardinati in via quasi esclusiva sul titolare	La responsabilizzazione del personale procede per gradi, con esiti diversi e variabili.
Organizzazione (divis. lavoro)	La presenza di personale di diversa estrazione, con differenti storie professionali, crea talvolta problemi di integrazione e comunque l'uso di prassi difformi, con episodi conflittuali ed ingerenza indebite e talvolta disorientamento nell'utenza.	Rinnovo ricorrente della definizione dei compiti e dei comportamenti attesi. Richiami al personale e segnalazioni alla dirigenza.
Organizzazione (accordi)	Ritardo nella stipula di alcuni protocolli di intesa, convenzioni e simili con soggetti istituzionali e non (università, mediateca, ASGI, USR...).	Vengono affidate responsabilità crescenti al personale sulle singole fasi delle procedure necessarie.
Misurazione (dati)	La scelta di privilegiare una scarsa formalizzazione del rapporto con l'utenza determina problemi quando si tratta di rilevare dati necessari alla misurazione delle performance e comunque alla caratterizzazione dell'attività svolta.	Ridefinizione continua del rapporto tra informale e formalizzazione nei rapporti con l'utenza. Crescente sensibilizzazione del personale rispetto alla questione della raccolta dei dati relativi all'attività svolta.
Organizzazione (privacy)	Difficoltà ad assicurare il pieno rispetto delle precauzioni da adottare in materia di privacy, anche per l'assenza di strutture adeguate (armadi e schedari chiudibili).	Sono stati tolti gli archivi correnti dai corridoi. E' stato individuato un locale da destinare all'archivio corrente più riservato dell'attuale. Sono state impartite direttive volte ad evitare che fascicoli ed altri documenti possano essere lasciati incustoditi sulle scrivanie.
Comunicazione (pubblicazioni)	Ritardo nella realizzazione di pubblicazioni già programmate (atti convegni difesa civica, ricerca comunità per minori...).	Maggiore responsabilizzazione del personale, deleghe.
Organizzazione (personale)	Mancanza di personale esperto in informatica e comunicazione.	E' stato chiesto personale alla direzione. Il riesame della questione è stato rinviato a dopo le elezioni regionali.
Misurazione (carta servizi)	Ritardo nella pubblicazione della Carta dei servizi e del questionario che vi era stato associato, anche per la mancanza di "finestre" utili per	Nell'imminenza delle elezioni non è possibile fare conferenze stampa e i comunicati stampa sono stati limitati all'essenziale. Abbiamo deciso di

	scandire a distanza di qualche tempo l'una dall'altra le iniziative pubbliche da realizzare.	iniziare l'uso di questi strumenti in via sperimentale senza pubblicità.
Misurazione (report)	Scarsa interiorizzazione della necessità di lasciare dei report dettagliati dell'attività e di mettere in condizione la segreteria di compilare dettagliatamente il database	Revisioni del lavoro svolto assieme al titolare e richiami informali
Misurazione (archiviazione)	L'archiviazione "per blocchi" non consente di quantificare attentamente la durata delle pratiche	Costruzione di indicatori svincolati dalla data di archiviazione (tempo intercorrente tra la protocollazione e la prima comunicazione; tempo intercorrente tra le varie comunicazioni; istituzionalizzazione della comunicazione di chiusura della pratica)
Organizzazione (documenti)	La completa dematerializzazione dei documenti si è rivelata più problematica del previsto a causa della difficoltà a far dialogare il vecchio database con il sistema del protocollo elettronico, nell'impossibilità di apportare modifiche a causa dell'indisponibilità di personale specializzato e per l'indisponibilità della PEC, da tempo richiesta.	Stiamo insistendo per avere la PEC e stiamo assicurando la protocollazione della posta elettronica in arrivo e in partenza in modo da incentivare le comunicazioni elettroniche che quantomeno consentono di velocizzare i tempi di evasione delle pratiche

## Scheda: il personale

Nome	Ctg.	Presen te al 12/08	Funzioni principali	Specializz.	Provenienza	Tipo Contr.
dott.ssa Cameracanna	D	SI	Istruttore DC; segreteria coord. regionale	Funz.amm.	Giunta	T.I.
geom.Brasca	D	SI	Istruttore DC	Funz.amm.	Giunta	T.I.
dott.ssa Castellucci	D	NO	Istruttore DC	Funz.amm.	Minecon	T.I.
dott.ssa Urbinati	D	SI	Istruttore GI	Psicologa	Professione	T.D./p.t.
dott.ssa Marchegiani	D	SI	Istruttore GI	Giurista	Università	T.D./p.t.
dott.ssa Marinelli	B	SI	Segreteria GI; comunicazione; formazione; istruttore G.I.	Psicologa	Professione	T.D.
dott. Rossi	D	NO	Istruttore GD/DC; segr.coord.naz.; atti; budget	Funz.amm.	Giunta	T.I.
dott. Cinti	C	NO	Segreteria GD; istruttore GD; comunicazione	Funz.amm.	Giunta	T.I.
dott.ssa Caroti	Coll	NO	Istruttore GD	Op.sociale	Esterno	Coll.
sig.ra Giampalma	B	SI	Segreteria generale, segreteria particolare	Op. amm.	Interna	T.I.
Stagista						
tirocinante						
dott. Dal Cerè	Dirig	SI	Dirigente settore aut. di gar. (omb., corecom, comm.po)	Funz.amm.	Interna	T.I.

N.	OGGETTO	CLASSIFICAZIONE	TIPOLOGIA ENTE	SERVIZIO O COMUNE	RESIDENZA
001	ASSISTENZA MEDICA	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
002	ACCESSO AL LAVORO	LAVORO DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
003	ASSISTENZA MEDICA	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
004	DIRITTO ALLO STUDIO	ISTRUZIONE INFANZIA	COMUNI	FALCONARA M.MA	AN
005	TRASFERIMENTO	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
006	TRASFERIMENTO	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
007	ASSISTENZA DOMICILIARE	SANITA' INFANZIA	COMUNI	APIRO	MC
008	CONCORSO PUBBLICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	REGIONE	RISORSE UMANE E STRUMENTALI	AN
009	RIMBORSO ICI	ENTI LOCALI	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	INPS	PU
010	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
011	ATTESTATO ARALDICO	VARIE DIFENSORE CIVICO	COMUNI	GRADARA	FUORI REGIONE
012	LABORATORI ANALISI	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR REGIONALE	AN
013	INSTALLAZIONE ASCENSORE	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	COMUNI	ASCOLI PICENO	AP
014	COMMISSIONE INVALIDI CIVILI	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 07 - ANCONA	AN
015	CONCESSIONE	ENTI LOCALI	COMUNI	ACQUACANINA	MC
016	ELENCHI GUIDE NATURALISTICHE	ENTI LOCALI	REGIONE	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, TURISMO E COMMERCIO	FM
017	CONCESSIONE DEMANIALE	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	DEMANIO	PU
018	TARiffe TRASPORTO	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ AUTOTRASPORTO	PU
019	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	GRADARA	PU
020	SERVITÙ PUBBLICA	ENTI LOCALI	COMUNI	SPINETOLI	AP
021	VERBALE ACCERTAMENTO	ENTI LOCALI	COMUNI	ACQUASANTA TERME	AP
022	INCENTIVI PENSIONAMENTO	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	REGIONE	AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	AP
023	TASSE AUTOMOBILISTICHE	VARIE DIFENSORE CIVICO	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE COMUNITARIE	MC
024	TUTORI VOLONTARI	MINORI NON ACCOMPAGNATI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
025	DISSERVIZIO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR REGIONALE	AN
026	RETTE RICOVERO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 09 - MACERATA	MC
027	INFORMAZIONI	VARIE DIFENSORE CIVICO	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE COMUNITARIE	AP

028	POSIZIONE PENSIONISTICA	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FM
029	RICHIESTA DI INCONTRO	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
030	TRASPORTO DISABILI	SANITA' INFANZIA	REGIONE	POLITICHE SOCIALI	AP
031	SPOSTAMENTO LINEA TELEFONICA	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ TELEFONICHE	AN
032	ASSEGNAZIONE CASE POPOLARI	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA REGIONE	ERAP	MC
033	RICERCA DOCUMENTAZION E	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI PENITENZIARI	PU
034	AFFIDAMENTO	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AN
035	AFFIDAMENTO	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	FUORI REGIONE
036	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	SERVIGLIANO	EXTRA UNIONE EUROPEA
037	CONCORSO PUBBLICO	ENTI LOCALI	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA REGIONE	ARPAM	AN
038	AFFIDAMENTO IN COMUNITÀ	COMUNITA'	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AN
039	TASSA AUTOMOBILISTIC A	VARIE DIFENSORE CIVICO	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE COMUNITARIE	PU
040	LINEA TELEFONICA	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ TELEFONICHE	FM
041	RECLAMO PER GARA SPORTIVA	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FM
042	RISARCIMENTO DANNI PER CALAMITÀ'	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	COMUNI	MONTEGIORGIO	FM
043	SOSTEGNO SCOLASTICO	VARIE INFANZIA	COMUNI	CARASSAI	AN
044	RIMBORSO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 05 - JESI	AN
045	MANCATO INVIO FATTURA	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ ELETTRICHE	AN
046	STATO DI DEGRADO	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ'	COMUNI	ASCOLI PICENO	AP
047	INSERIMENTO LAVORATIVO	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	PROVINCE	ANCONA	AN
048	ASSISTENZA DISABILE GRAVE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	ANCONA	AN
049	DANNEGGIAMENT O	VARIE DIFENSORE CIVICO	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ ELETTRICHE	PU
050	RICHIESTA PARERE	ADOZIONE	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
051	RICHIESTA PARERE	ISTRUZIONE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
052	SEGNALAZIONE DISSERVIZIO	VARIE DIFENSORE CIVICO	COMUNI	ANCONA	AN
053	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	CERRETO D'ESI	MC
054	PRESUNTE IRREGOLARITÀ PRG	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	FANO	PU

055	ASSISTENZA SANITARIA INDIRETTA	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR REGIONALE	FUORI REGIONE
056	CONCORSO PUBBLICO	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
057	INFORMAZIONI	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	FM
058	PARTECIPAZIONE CONSUMATORI	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	COMUNI	MOGLIANO	MC
059	LETTURA CONTATORI	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ MULTISERVIZI	MC
060	MANCATA RISPOSTA	ENTI LOCALI	COMUNI	MOGLIANO	MC
061	MISURE PER DISLESSIA	ISTRUZIONE INFANZIA	REGIONE	SERVIZI SOCIALI	MC
062	MANCATA RISPOSTA	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	REGIONE	SALUTE	AN
063	INFORMAZIONI	ENTI LOCALI	COMUNI	ANCONA	AN
064	EVASIONE OBBLIGO SCOLASTICO	ISTRUZIONE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	PU
065	ABBONAMENTO TV	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	RAI TV	FM
066	BUONI FRUTTIFERI	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	POSTE	AP
067	AFFIDO	VARIE INFANZIA	COMUNI	RECANATI	MC
068	RIESAME DELIBERA	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	FALCONARA M.MA	AN
069	MISURA DI PREVENZIONE	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	QUESTURA - POLIZIA	AN
070	TASSAZIONE FRINGE BENEFIT	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	REGIONE	RISORSE UMANE E STRUMENTALI	PU
071	FRAZIONABILITÀ BOLLO AUTO	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE COMUNITARIE	AP
072	RICORSO	ENTI LOCALI	COMUNI	CAMERANO	AN
073	DANNI DA DIALISI	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AP
074	CONDONO	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	ASCOLI PICENO	AP
075	CARTA DI CREDITO CLONATA	VARIE DIFENSORE CIVICO	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	POSTE	AN
076	ASSISTENZA MEDICA	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
077	CONTRIBUTO OPERE IRRIGUE	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	COMUNI	ASCOLI PICENO	AP
078	RISARCIMENTO DANNI	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	PROVINCE	ASCOLI PICENO	AP
079	RICHIESTA COLLABORAZIONE	ISTRUZIONE INFANZIA	COMUNI	ANCONA	AN
080	RACCOLTA RIFIUTI	ENTI LOCALI	COMUNI	MONDAVIO	PU
081	RISANAMENTO AMBIENTALE	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	ACQUAVIVA PICENA	AP
082	PIANI EDILIZI	ENTI LOCALI	COMUNI	CUPRAMARITTIMA	AP
083	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	ASUR	ZT 06 - FABRIANO	AN
084	PRIVACY	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	ASUR	ZT 09 - MACERATA	MC

085	SPOSTAMENTO LINEA TELEFONICA SENSIBILITÀ CHIMICA MULTIPLA	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ TELEFONICHE	FUORI REGIONE
086		SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR REGIONALE	AN
087	DISSERVIZIO TELECOM	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ TELEFONICHE	MC
088	SELEZIONE PUBBLICA	ENTI LOCALI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	PU
089	TRASFERIMENTO PERSONALE SANITARIO	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI PENITENZIARI	AN
090	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	MERCATINO CONCA	FUORI REGIONE
091	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	ASUR	ZT 06 - FABRIANO	AN
092	QUOTE DI COMPARTECIPAZI ONE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	ANCONA	AN
093	TRASPORTI PUBBLICI	VARIE DETENUTI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ AUTOTRASPORTO	AN
094	CONCORSO PUBBLICO	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	REGIONE	RISORSE UMANE E STRUMENTALI	AN
095	RISPETTO PRESCRIZIONI AMMINISTRATIVE	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	COMUNI	TOLENTINO	MC
096	INDUSTRIE INSALUBRI	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	REGIONE	AMBIENTE E DIFESA DEL SUOLO	FM
097	PROPOSTA DI COLLABORAZIONE	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	REGIONE	SERVIZI SOCIALI	AN
098	STRUTTURE RESIDENZIALI	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	CIVITANOVA MARCHE	MC
099	CAMPI ELETTROMAGNETI CI	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	COMUNI	FERMO	FM
100	DEGRADO STRUTTURE ACCESSO A DOCUMENTAZION E	VARIE DETENUTI	REGIONE	SERVIZI SOCIALI	FUORI REGIONE
101		CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ MULTISERVIZI	PU
102	MINORE NON ACCOMPAGNATO QUESITO SU PIANO	MINORI NON ACCOMPAGNATI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AP
103	URBANISTICO	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	PORTO SAN GIORGIO	FM
104	CARTELLE DI PAGAMENTO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AGENZIA DELLE ENTRATE	AN
105	MANCATO PAGAMENTO	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	ASUR	ZT 07 - ANCONA	AN
106	EVASIONE OBBLIGO SCOLASTICO	ISTRUZIONE INFANZIA	COMUNI	ANCONA	AN
107	TIROCINI	ISTRUZIONE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FM
108	CONVENZIONI	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 05 - JESI	AN
109	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	REGIONE	ISTRUZIONE, FORMAZIONE E	AN



LAVORO					
110	CESSIONE DEL QUINTO DISSERVIZI	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	ASUR	ZT 07 - ANCONA	AN
111	ASSISTENZA MEDICA CONSIGLI COMUNALI DEI RAGAZZI	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
112	TRASFERIMENTO	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	MC
113	ASSEGNAZIONE ALLOGGIO POPOLARE MANCATA	ISTRUZIONE E FORMAZIONE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	AN
114	LIQUIDAZIONE PROGETTAZIONE	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA REGIONE	ERAP	AP
115	MEDIAZIONE FAMILIARE	ENTI LOCALI	COMUNI	ARQUATA DEL TRONTO	AP
116	ISCRIZIONE AL CENTRO PER L'IMPIEGO	VARIE INFANZIA	REGIONE	SERVIZI SOCIALI	AN
117	SEGNALAZIONE DISSERVIZI	MINORI NON ACCOMPAGNATI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
118	DISSERVIZIO	VARIE INFANZIA	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	ALTRI	PU
119	DEGRADO IMMOBILE RECUPERO	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ TELEFONICHE	AN
120	AGEVOLAZIONI FISCALI	ENTI LOCALI	COMUNI	ASCOLI PICENO	AP
121	RIMBORSO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	PATRONATI	AN
122	SANZIONE CDS	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ ELETTRICHE	AN
123	PENSIONE DI INVALIDITÀ	ENTI LOCALI	COMUNI	PESARO	PU
124	ACCESSO AGLI ATTI	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 01 - PESARO	PU
125	CARENZA MANUTENZIONE	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	MOMBAROCCIO	PU
126	ACCATASTAMENT O	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	ANCONA	AN
127	TIPIZZAZIONE CASI DA SANZIONARE	ENTI LOCALI	ASUR	ZT 13 - ASCOLI PICENO	AP
128	MANCATO RISCONTRO	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	REGIONE	SEGRETERIA GENERALE	AP
129	CONTENZIOSO PENSIONISTICO	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
130	MINORE DISABILE	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	POSTE	AN
131	INCONTRI PROTETTI	ISTRUZIONE INFANZIA	REGIONE	SERVIZI SOCIALI	AN
132	CANI PERICOLOSI	VARIE INFANZIA	COMUNI	FERMO	AP
133	TUTORI	VARIE DIFENSORE CIVICO	COMUNI	ASCOLI PICENO	AP
134	QUOTE A CARICO DEGLI UTENTI	ADOZIONE	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AN
135	ALLAGAMENTO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	ANCONA	AN
136		SISMA - EVENTI CALAMITOSI	COMUNI	CANTIANO	PU

137	CERTIFICATO DI AGIBILITÀ	ENTI LOCALI	COMUNI	ANCONA	AN
138	BOLLO AUTOMOBILISTICO	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE COMUNITARIE	MC
139	FINANZIAMENTO CASTAGNETI	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	REGIONE	AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	AP
140	ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE	SANITÀ INFANZIA	REGIONE	SERVIZI SOCIALI	MC
141	PRESUNTO MALTRATTAMENTO	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	COMUNI	SAN BENEDETTO DEL TRONTO	AP
142	SFRATTO ESECUTIVO	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA REGIONE	ERAP	AP
143	GARANTE NAZIONALE ACCESSO A	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
144	DOCUMENTAZIONE	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	ASCOLI PICENO	AP
145	PERICOLO SU STRADA VICINALE	ENTI LOCALI	COMUNI	SPINETOLI	AP
146	LAVORI CONDOMINIALI	ENTI LOCALI	COMUNI	ANCONA	AN
147	ATTIVAZIONE TAVOLO TECNICO	MINORI NON ACCOMPAGNATI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
148	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	SPINETOLI	AP
149	SEPARAZIONE CONFLITTUALE	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	COMUNI	JESI	AN
150	ALLOGGIO D'EMERGENZA	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	MONTEGRANARO	MC
151	PROBLEMATICHE VARIE	PROBLEMATICHE VARIE VARIE INFANZIA	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	UNIVERSITÀ	MC
152	PROBLEMATICHE VARIE	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
153	PUBBLICAZIONE REDDITI CONSIGLIERI ISTITUZIONE	VARIE DIFENSORE CIVICO	COMUNI	SENIGALLIA	AN
154	GRUPPO DI LAVORO	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
155	CARTELLE ESATTORIALI	ATTIVITÀ PRODUTTIVE	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AGENZIA DELLE ENTRATE	AN
156	PATROCINI	VARIE INFANZIA	REGIONE	ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO	AN
157	COMPORTAMENTO INSEGNANTE	ISTRUZIONE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE E CSA	PU
158	RICONVERSIONE CASA DI CURA	SANITÀ - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 05 - JESI	AN
159	MANUTENZIONE GALLERIE	ENTI LOCALI	COMUNI	ANCONA	AN
160	SEGNALAZIONE DISSERVIZI	ENTI LOCALI	COMUNI	ARQUATA DEL TRONTO	AP
161	TRATTENUTE SU PENSIONE	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI AMBIENTE -	COMUNI	FERMO	FM
162	SANZIONE AMMINISTRATIVA	TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	QUESTURA - POLIZIA	AN
163	CONSIGLI COMUNALI DEI	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE

	RAGAZZI				
164	DISSERVIZIO	ISTRUZIONE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE E CSA	PU
165	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	RECANATI	MC
166	RICHIESTA DATI	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AP
167	EMERGENZA CASA	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	COMUNI	MONTEGRANARO	AP
168	AMMISSIONE AL LAVORO	LAVORO DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI PENITENZIARI	PU
169	VISTO D'INGRESSO EXTRACOMUNITAR I	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
170	SERVIZI DISAGIO PSICO-FISICO	SANITA' INFANZIA	REGIONE	SALUTE	AN
171	RICHIESTA INCONTRO	VARIE DIFENSORE CIVICO	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	ALTRI	MC
172	ACQUISTO IMMOBILE ERAP	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA REGIONE	ERAP	AP
173	MALATTIA PROFESSIONALE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ AUTOTRASPORTO	AP
174	CONCESSIONE MINERARIA	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	REGIONE	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZ IONE, TURISMO E COMMERCIO	AP
175	INFORMAZIONI	ATTIVITA' PRODUTTIVE	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
176	MANUTENZIONE ALLOGGIO	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA REGIONE	ERAP	AN
177	PROBLEMI CONDOMINIALI	VARIE DIFENSORE CIVICO	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	ALTRI	AN
178	BOLLI MEZZO DEMOLITO	ATTIVITA' PRODUTTIVE	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE COMUNITARIE	PU
179	INFORMAZIONI	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	AN
180	SEGNALETICA PUBBLICA	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	MONTE SAN PIETRANGELI	FM
181	ACCESSO ATTI AMMINISTRATIVI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	REGIONE	ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO	AN
182	SICUREZZA EDIFICI SCOLASTICI	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI SCOLASTICI COMPRENSIVI	AN
183	IMPOSSIBILITÀ DI VOTARE	ENTI LOCALI	COMUNI	SASSOFERRATO	AN
184	ATTIVITA' PRODUTTIVE	ATTIVITA' PRODUTTIVE	REGIONE	AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	AP
185	RETE IDRICA	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	COMUNI	RECANATI	MC
186	OSSERVATORIO DIRITTI UMANI	VARIE DIFENSORE CIVICO	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	UNIVERSITÀ	MC
187	ENTI LOCALI	ENTI LOCALI	COMUNI	FALCONARA M.MA	AN
188	ALCOLISMO CRONICO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR REGIONALE	AN
189	COMITATO DI SORVEGLIANZA P.S.R. MARCHE	ATTIVITA' PRODUTTIVE	REGIONE	AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	AP

190	PROMOZIONE SALUTE	SANITA' INFANZIA	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	ALTRI	FUORI REGIONE
191	AFFIDO	VARIE INFANZIA	COMUNI	ANCONA	AN
192	IRREPERIBILITÀ FASCICOLO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AGENZIA DEL TERRITORIO DI ANCONA	AN
193	DINIEGO PROVVIDENZA	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	FALCONARA M.MA	AN
194	PREVENZIONE E CURA DIABETE	SANITA' INFANZIA	ASUR	ZT 07 - ANCONA	AN
195	SOVRAFFOLLAMEN TO	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	FUORI REGIONE
196	VARIAZIONE ANAGRAFICA	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	FUORI REGIONE
197	TASSE UNIVERSITARIE	ATTIVITA' PRODUTTIVE	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	UNIVERSITÀ	AN
198	RICHIESTA INFORMAZIONI	VARIE DIFENSORE CIVICO	REGIONE		AN
199	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	REGIONE	AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	AP
200	RICORSO	ENTI LOCALI	COMUNI	ALTRI COMUNI	UNIONE EUROPEA
201	RESTITUZIONE ANTICIPO	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	REGIONE	AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	AN
202	ISTITUZIONE DI SENSO UNICO	ENTI LOCALI	COMUNI	NUMANA	AN
203	COMMISSIONE ESAMINATRICE	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI	REGIONE	RISORSE UMANE E STRUMENTALI	AN
204	ICIAP	ATTIVITA' PRODUTTIVE	COMUNI	GABICCE MARE	PU
205	INTERVENTI SOCIO- ASSISTENZIALI	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 07 - ANCONA	AN
206	DOMANDA DI CONTRIBUTO	ATTIVITA' PRODUTTIVE	REGIONE	AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	FM
207	RIMBORSO TASSE UNIVERSITARIE	ATTIVITA' PRODUTTIVE	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	UNIVERSITÀ	MC
208	RITARDO LIQUIDAZIONE	ATTIVITA' PRODUTTIVE	REGIONE	AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	AP
209	MANUTENZIONE STRADA	ENTI LOCALI	PROVINCE	ASCOLI PICENO	FM
210	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	OSIMO	AN
211	MANCATO INVIO BOLLETTINI	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA REGIONE	ERAP	FM
212	SPOSTAMENTO MANUFATTO	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	MONTEFALCONE APPENNINO	FM
213	INCONTRI PROTETTI	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
214	FIGLI DI TOSSICODIPENDE NTI	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
215	PROTOCOLLO ABUSO	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
216	SOSTA INVALIDI	EDILIZIA RESIDENZIALE	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA	ERAP	AN

		PUBBLICA - I.A.C.P.	REGIONE		
		ATTIVITA' PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)		AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	FM
217	DOMANDA DI CONTRIBUTO		REGIONE		
		ATTIVITA' PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)		AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	FM
218	DOMANDA DI CONTRIBUTO		REGIONE		
		ATTIVITA' PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)		AGRICOLTURA, FORESTAZIONE E PESCA	FM
219	IRPEF		AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AGENZIA DELLE ENTRATE	FUORI REGIONE
		ATTIVITA' PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)			
220	SFRATTO ESECUTIVO CON MINORI	VARIE INFANZIA	COMUNI	ROSORA	AN
221	DEMOLIZIONE DI OPERE ABUSIVE	ENTI LOCALI	COMUNI	MOMBAROCCIO	PU
222	ACCESSO AI DOCUMENTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FM
223	MODALITA' RACCOLTA DIFFERENZIATA	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	COMUNI	ANCONA	AN
224	MANCATA PROTOCOLLAZION E CORRISPONDENZ A	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	REGIONE	SEGRETERIA GENERALE	AN
225	RIMBORSO	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	QUESTURA - POLIZIA	FUORI REGIONE
226	MODIFICA PROVVEDIMENTO DI AFFIDO	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITA' GIUDIZIARIA	AP
227	AFFIDO MINORE	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
228	RICHIESTA DI AIUTO	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
229	RICHIESTA CONCLUSIONE PERCORSO SCOLASTICO	ISTRUZIONE E FORMAZIONE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
230	MANCATO PAGAMENTO BOLLO AUTO	ATTIVITA' PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE COMUNITARIE	AN
231	RICHIESTA INTERVENTO	ENTI LOCALI	COMUNI	MONTEFORTINO	AP

232	RICHIESTA BUONI PASTO O BUONI SPESA	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	FALCONARA M.MA	AN
233	SITUAZIONE CLASSE SCOLASTICA	ISTRUZIONE INFANZIA	COMUNI	MACERATA	MC
234	MINORE	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	PU
235	RECAPITO POSTA RACCOMANDATA	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	POSTE	AN
236	SSN E PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	REGIONE	SALUTE	AN
237	RICHIESTA INFORMAZIONI PIANO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	UNIONE EUROPEA
238	REGOLATORE NUMANA	ENTI LOCALI	COMUNI	NUMANA	AN
239	PROGETTO "SCUOLA PER LA VITA"	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	UNIVERSITÀ	AN
240	AUMENTO POTENZA ENERGIA ELETTRICA	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ ELETTRICHE	AN
241	MODALITÀ DI PAGAMENTO	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ AUTOTRASPORTO	AN
242	RIDUZIONE CORSE AUTOBUS	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ AUTOTRASPORTO	AN
243	RICORSO PER I DIRITTI DELL'UOMO	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
244	ISTANZA LIBERAZIONE ANTICIPATA	ALTRE QUESTIONI IN MATERIA DI LIBERTÀ PERSONALE	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
245	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	PROVINCE	ANCONA	AN
246	MANCATA ATTIVAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO	INTERVENTI SOSTITUTIVI (COMMISSARI AD ACTA, INTERVENTI C/O COMUNI)	COMUNI	CHIARAVALLE	AN
247	RICHIESTA INCONTRO	ALTRE QUESTIONI IN MATERIA DI LIBERTÀ PERSONALE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	PU
248	REGOLAMENTAZIO NE DEGLI SPAZI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	SAN BENEDETTO DEL TRONTO	AP
249	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	ASUR	ASUR REGIONALE	FM
250	RICHIESTA INFORMAZIONI	ENTI LOCALI	COMUNI	ANCONA	EXTRA UNIONE EUROPEA
251	SANITÀ	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	PU
252	VALUTAZIONI SCOLASTICHE	ISTRUZIONE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI SCOLASTICI COMPENSIVI	AP
253	SANITÀ MINORE	SANITA' INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AN

254	INSERIMENTO LAVORATIVO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI ATTIVITA' PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI) PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
255	PATROCINIO LEGALE INADEGUATO	TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI) PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	ORDINI PROFESSIONALI	AN
256	DISAGIO LAVORATIVO	ATTIVITA' PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI) VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI SCOLASTICI COMPRENSIVI	AN
257	INQUINAMENTO LUMINOSO	VARIE DIFENSORE CIVICO	COMUNI	MONTE URANO	FM
258	BOLLO AUTO	LAVORO DETENUTI	REGIONE		AN
259	CONDIZIONI ECONOMICHE DISAGIATE	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
260	SOSPENSIONE POTESTÀ INCONTRI PROTETTI	VARIE INFANZIA	ASUR	ZT 05 - JESI	AN
261	DIRITTO DI VISITA	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AN
262	SITUAZIONE PARCHEGGI	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	NUMANA	AN
263	AUTORIZZAZIONI EDILI	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	ANCONA	AN
264	QUOTA SANITARIA RICOVERO IN R.S.U.	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR REGIONALE	FUORI REGIONE
265	NEPOTISMO AMMINISTRATIVO	VARIE DIFENSORE CIVICO	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
266	RICHIESTA COLLOQUIO	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	AN
267	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FM
268	NECESSITÀ AUTORIZZAZIONE	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AP
269	CONGEDO L. 104	ISTRUZIONE E FORMAZIONE DETENUTI	REGIONE	RISORSE UMANE E STRUMENTALI	AN
270	MONTACUTO	ISTRUZIONE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AN
271	ASSISTENZA SCOLASTICA A DOMICILIO POSTA	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	ASCOLI PICENO	AP
272	ELETTRONICA CERTIFICATA		REGIONE	SEGRETERIA GENERALE	AN

273	REINSERIMENTO	REINSERIMENTO DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	PU
274	RIQUALIFICAZION E URBANISTICA	ENTI LOCALI	COMUNI	ALTRI COMUNI	FUORI REGIONE
275	RICHIESTA PRECISAZIONI	VARIE DIFENSORE CIVICO	COMUNI	LORETO	AN
276	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	MC
277	VARIE	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
278	INCONTRI PROTETTI	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	COMUNI	MACERATA	MC
279	REQUISITI DI TRASPARENZA EX L. 69/09	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	REGIONE	SEGRETERIA GENERALE	AN
280	CONTRIBUTO FONDO BUONO CASA	ENTI LOCALI	COMUNI	OFFAGNA	AN
281	RIAVVICINAMENT O	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	PU
282	SOSTEGNO ED ASSISTENZA EDUCATIVA	SANITA' INFANZIA	COMUNI	ANCONA	AN
283	CASA POPOLARE	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA REGIONE	ERAP	AP
284	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	PROVINCE	PESARO E URBINO	PU
285	RISARCIMENTO DANNI	VARIE DIFENSORE CIVICO	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	UNIVERSITÀ	MC
286	BARRIERE ARCHITETTONICHE E	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	REGIONE	CONSIGLIO REGIONALE	AN
287	SALUTE MENTALE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR		AN
288	PISTA MOTOCROSS	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	MONTALTO DELLE MARCHE	UNIONE EUROPEA
289	VARIE PROBLEMATICHE	VARIE INFANZIA	COMUNI	CAMERINO	MC
290	RIDUZIONE ORE DI SOSTEGNO	ISTRUZIONE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE E CSA	AN
291	VERIFICA APPALTO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 11 - FERMO ZT11	FERMO
292	CANNA FUMARIA	ENTI LOCALI	COMUNI	SAN BENEDETTO DEL TRONTO	AP
293	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	FANO	PU
294	FORNITURA GAS METANO	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ MULTISERVIZI	AN
295	PACCHETTO SICUREZZA - ACQUISIZIONE CITTADINANZA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AN
296	CONCORSO POLIZIA MUNICIPALE	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)	COMUNI	SERVIGLIANO	AP
297	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA REGIONE	ERSU	EXTRA UNIONE EUROPEA
298	DANNI ALL'ABITAZIONE MANCATA	VARIE DIFENSORE CIVICO	COMUNI	ANCONA	AN
299	RETRIBUZIONE	PERSONALE DIPENDENTE -	ASUR	ZT 09 - MACERATA	MC



	GIORNATA LAVORATIVA	PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)			
300	ESPOSTO	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	COMUNI	SANT'ELPIDIO A MARE	AP
301	CANONE RAI	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	RAI TV	FM
302	MOLESTIE VERBALI E DISAGIO PSICOFISICO	VARIE INFANZIA	COMUNI	MORROVALLE	MC
303	CURE ONCOLOGICHE NON RIMBORSATE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 09 - MACERATA	MC
304	CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	COMUNI	MACERATA	MC
305	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	ANCONA	AN
306	RICHIESTA INFORMAZIONI	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
307	CITTADINANZA E COSTITUZIONE	ISTRUZIONE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
308	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	FIUMINATA	MC
309	VARIE PROBLEMATICHE	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
310	SUSSIDIO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
311	CURE MEDICHE	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	AN
312	CHIUSURA IMPROVVISA STRADA	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	COMUNI	OSIMO	AN
313	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	SENIGALLIA	AN
314	DISAGI	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	COMUNI	CAMERANO	AN
315	SOSTEGNO SCOLASTICO	ISTRUZIONE INFANZIA	COMUNI	ANCONA	AN
316	SANITA'	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
317	AIUTI ECONOMICI	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	FALCONARA M.MA	AN
318	ASSISTENZA SANITARIA - TEMPI D'ATTESA	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	REGIONE	SALUTE	FUORI REGIONE
319	SMALTIMENTO RIFIUTI	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	COMUNI	MACERATA	MC
320	SISMA	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	COMUNI	FIUMINATA	FUORI REGIONE
321	RIAMMISSIONE A GRADUATORIA CONTRIBUTI REGIONALI RICONOSCIMENTO	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	REGIONE	PROTEZIONE CIVILE	FM
322	RESIDENZA STORICA	ENTI LOCALI	COMUNI	ANCONA	AN
323	TARSU	ENTI LOCALI	COMUNI	ANCONA	AN
324	IRAP	ATTIVITA' PRODUTTIVE	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE	AN

		(INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)		COMUNITARIE	
325	CARTA DEI SERVIZI	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	REGIONE	SEGRETERIA GENERALE	AN
326	MINORI CON HANDICAP IN AMBIENTE SCOLASTICO	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
327	PUBBLICAZIONE STATO PATRIMONIALE DEI CONSIGLIERI	ENTI LOCALI	REGIONE	CONSIGLIO REGIONALE	AN
328	SENSIBILITÀ CHIMICA MULTIPLA	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR REGIONALE	AN
329	AGGIUDICAZIONE ASTE GIUDIZIARIE	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AN
330	CORSO SIRIO ITIS VOLTERRA - TORRETTE	ISTRUZIONE E FORMAZIONE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	AN
331	TUTELA DEL DIRITTO ALLA SALUTE DELLA PERSONA DETENUTA	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
332	REVISIONE DECISIONE COMMISSIONE E INVALIDITÀ	SANITA' INFANZIA	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	INPS	AN
333	COMMISSIONI MISTE CONCILIATIVE SPOSTAMENTO	VARIE DIFENSORE CIVICO	REGIONE	SEGRETERIA GENERALE	AN
334	ILLEGITTIMO LINEA TELEFONICA	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	COMUNI	BELVEDERE OSTRENSE	FUORI REGIONE
335	RICHIESTA SOSTEGNO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	FALCONARA M.MA	AN
336	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	CASTELLEONE DI SUASA	AN
337	SEGNALAZIONE DI DEGRADO AMBIENTALE	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ'	REGIONE	AMBIENTE E DIFESA DEL SUOLO	AN
338	FESTA DEL VINO - DISAGI	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ'	COMUNI	CAMERANO	AN
339	PARCHEGGI STRISCE BLU	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ'	COMUNI	ALTRI COMUNI	FM
340	RECLAMO PER VIOLAZIONE ART. 3	ALTRE QUESTIONI IN MATERIA DI LIBERTÀ' PERSONALE	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	FUORI REGIONE
341	LAVORI DI MANUTENZIONE	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITÀ'	COMUNI	SENIGALLIA	AN
342	RICHIESTA INFORMAZIONI	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
343	VERBALE D'ACCERTAMENTO	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	FORESTALE	MC

344	COSTITUZIONE COMITATO DEI GARANTI PER IL REFERENDUM	ENTI LOCALI	COMUNI	JESI	AN
345	MEDICINE E LAVORO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)	COMUNI	CHIARAVALLE	AN
346	INSERIMENTO LAVORATIVO PORTATORE HANDICAP	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	ANCONA	AN
347	PERCORSO TERAPEUTICO INFORTUNIO AVVENUTO ALL'ESTERO	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	ASUR	ZT 05 - JESI	AN
348	GESTIONE DEI GIUSTIFICATIVI CON CARTA RAFFAELLO	PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
349	MEDIA E COMUNICAZIONE	VARIE INFANZIA	REGIONE	RISORSE UMANE E STRUMENTALI	AN
350	RIMBORSO TASSA AUTOMOBILISTIC A	ATTIVITA' PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
351	ORDINANZA DI SGOMBERO IMMOBILE PER POTENZIALE PERICOLO REALIZZAZIONE DI CHIOSCO PREFABBRICATO	ENTI LOCALI	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE COMUNITARIE	AN
352	ELENCO TUTORI E CURATORI	ENTI LOCALI	COMUNI	FIUMINATA	FUORI REGIONE
353	RICHIESTA ATTI	ENTI LOCALI	COMUNI	MONSANO	AN
354	VIOLAZIONE DEI DIRITTI UMANI	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
355	DENUNCIA	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	MOMBAROCCIO	PU
356	RIMBORSO IRPEF	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
357	ESCLUSIONE - RICHIESTA PARERE	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI SCOLASTICI COMPENSIVI	AN
358	SEPARAZIONE CONFLITTUALE	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AGENZIA DELLE ENTRATE	AN
359	PATOLOGIE CHE IMPEDISCONO LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	VARIE DIFENSORE CIVICO	REGIONE	ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO	AN
360	VERBALE DI CONTRAVVENZION E	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	MC
361		PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)	ASUR	ASUR REGIONALE	AN
362		ENTI LOCALI	COMUNI	NUMANA	AN

363	INTEGRAZIONE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	ASCOLI PICENO	AP
364	OPERE ABUSIVE A CONFINI	ENTI LOCALI	COMUNI	PESARO	PU
365	COMPARTECIPAZIONE FAMILIARI ASSISTITI IN R.S.A.	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	ANCONA	AN
366	ORDINANZA DI SGOMBERO	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	COMUNI	GENGA	AN
367	VIABILITÀ	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	MOMBAROCCIO	PU
368	VACCINAZIONE INFLUENZA A	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	REGIONE		MC
369	AUTORIZZAZIONE VIAGGIO ALL'ESTERO	ISTRUZIONE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
370	RESTITUZIONE CANE AL CANILE	VARIE DIFENSORE CIVICO	COMUNI	ANCONA	AN
371	DIRITTI VIOLATI	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
372	GIORNATA PER L'INFANZIA	VARIE INFANZIA	REGIONE	ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO	AN
373	IMPOSSIBILITÀ DI COMUNICARE CON FAMILIARI	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	MC
374	TRASFERIMENTO AL SSN FUNZIONI SANITARIE	SANITA' DETENUTI	ASUR	ASUR REGIONALE	AN
375	RIPARTIZIONE RISORSE	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
376	PROBLEMI DI SALUTE	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI PENITENZIARI	AN
377	ISTANZA AVVERSO CANCELLAZIONE APPUNTAMENTI	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 13 - ASCOLI PICENO	AP
378	MULTE	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	UNIONE EUROPEA
379	RICHIEDA DI INTERVENTO	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
380	MEDICO DI FAMIGLIA	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 07 - ANCONA	AN
381	QUESITO	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
382	TASSA AUTOMOBILISTICA	ATTIVITÀ PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE COMUNITARIE	AN
383	DIRITTO ALLA SALUTE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 02 - URBINO	PU
384	RICHIEDA PARERE	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AN
385	ABUSO EDILIZIO (EX PROPRIETÀ COMUNALE)	ENTI LOCALI	COMUNI	ANCONA	AN
386	ART. 2 COMMA 461 DELLA LEGGE FINANZIARIA DEL 2008	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	REGIONE	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, TURISMO E COMMERCIO	MC
387	MANCATO RISCONTRO A	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	REGIONE	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZ	MC

	MISSIVA			IONE, TURISMO E COMMERCIO	
388	LETTURA CONTATORE ACQUA	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	COMUNI	MORROVALLE	MC
389	MEDIAZIONE PENALE	DISAGIO PSICOFISICO E MALTRATTAMENTO	REGIONE	POLITICHE SOCIALI	AN
390	D.I.A.	ENTI LOCALI	COMUNI	ALTRI COMUNI	FUORI REGIONE
391	BANDO DI CONCORSO	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - I.A.C.P.	ALTRI ENTI DIPENDENTI O PARTECIPATI DALLA REGIONE	ERAP	AP
392	RIMBORSO PER VISITE SPECIALISTICHE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 05 - JESI	AN
393	CANONE RAI	CONSUMATORI - SERVIZI PUBBLICI	ENTI PUBBLICI STATALI O SOVRAREGIONALI	RAI TV	AP
394	GENITORI ADOTTIVI	VARIE INFANZIA	COMUNI	MACERATA	MC
395	STATO DI FAMIGLIA	ENTI LOCALI	COMUNI	ANCONA	AN
396	ASTA PER ASSEGNAZIONE POSTO AUTO	ENTI LOCALI	COMUNI	ANCONA	AN
397	COMPITI DEL TUTORE LEGITTIMITÀ	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AN
398	ORDINANZA DI DEMOLIZIONE	ENTI LOCALI	COMUNI	FALCONARA M.MA	AN
399	TASSE AUTOMOBILISTIC HE	ATTIVITÀ PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)	REGIONE	PROGRAMMAZIONE, BILANCIO E POLITICHE COMUNITARIE	AN
400	MENSE SCOLASTICHE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	COMUNI	ANCONA	AN
401	LEGITTIMITÀ E TRASPARENZA INCARICHI	ENTI LOCALI	COMUNI	PIORACO	MC
402	OSSERVAZIONI	VARIE DIFENSORE CIVICO PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
403	MOBBING - STALKING		AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
404	RICHIESTA ATTO	ENTI LOCALI	REGIONE	CONSIGLIO REGIONALE	AN
405	SANITÀ PENITENZIARIA REGIONE MARCHE	SANITA' DETENUTI	REGIONE	SALUTE	FUORI REGIONE
406	AFFIDO	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	QUESTURA - POLIZIA	MC
407	CONDIZIONI AFFIDAMENTO FIGLIO MINORE	VARIE INFANZIA	REGIONE	SERVIZI SOCIALI	AN
408	RESIDENZA NEGATA	VARIE INFANZIA	COMUNI	LORETO	AN
409	COLLOQUI CON I DETENUTI	ALTRE QUESTIONI IN MATERIA DI LIBERTÀ PERSONALE	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI PENITENZIARI	PU

410	RICHIESTA COLLOQUIO PER REINSERIMENTO	REINSERIMENTO DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
411	RICHIESTA COLLOQUIO PER REINSERIMENTO	REINSERIMENTO DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
412	RICHIESTA TRASFERIMENTO	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
413	RICHIESTA CHIARIMENTO	VARIE INFANZIA	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	MC
414	RETE CONTRO LE DISCRIMINAZIONI	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	FUORI REGIONE
415	RICHIESTA TRASFERIMENTO	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
416	VARIE	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	PU
417	RICHIESTA D'AIUTO	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	AN
418	NOMINA TUTORI	MINORI NON ACCOMPAGNATI ATTIVITA' PRODUTTIVE (INDUSTRIA, ARTIG., COMMERCIO, TURISMO, CACCIA E PESCA, AGRICOLTURA, TRIBUTI)	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	FM
419	SEQUESTRO GIUDIZIARIO	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	AUTORITÀ GIUDIZIARIA	AN
420	INFORTUNIO A MINORE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR REGIONALE	FUORI REGIONE
421	LAVORI SU FOGNATURA	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	COMUNI	CINGOLI	MC
422	PIANO DISCARICHE MACERATA	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	PROVINCE	MACERATA	MC
423	PERSONALE FS	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ FERROVIARIE	AN
424	CENTRALE ELETTRICA TURBOGAS	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	COMUNI	CORINALDO	AN
425	BARRIERE ARCHITETTONICHE E	URBANISTICA - LAVORI PUBBLICI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	AP
426	DISCARICA	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	COMUNI	MOGLIANO	MC
427	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90 PERSONALE DIPENDENTE - PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)	COMUNI	FALERONE	FM
428	COLLABORAZIONE PROFESSIONALE	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	REGIONE	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZ IONE, TURISMO E COMMERCIO	EXTRA UNIONE EUROPEA
429	ACCESSO AGLI ATTI	VARIE DIFENSORE CIVICO	COMUNI	PESARO	PU
430	CONSIGLI LEGALI	PERSONALE DIPENDENTE -	COMUNI	SAN BENEDETTO DEL TRONTO	AP
431	ASILO NIDO		COMUNI	MONTEPRANDONE	AP

		PENSIONI (AMM.NI VARIE, EX DIPENDENTI, LAVORO-DIR. ALLO STUDIO)			
432	MALATTIA RARA	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ZT 07 - ANCONA	AN
433	MINORE VIOLENTO	ISTRUZIONE INFANZIA	COMUNI	OSIMO	AN
434	DOCUMENTAZIONE E MIRACOLO	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	EXTRA UNIONE EUROPEA
435	PROBLEMI SANITARI	SANITA' DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	MC
436	ACCESSO AGLI ATTI	ACCESSO AGLI ATTI L. 241/90	COMUNI	MONSANO	AN
437	MANCATE RISPOSTE	ENTI LOCALI	COMUNI	PIORACO	MC
438	RICHIESTA TRASFERIMENTO	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	PRAP - DAP	AN
439	EPIDURALE	SANITA' - SERVIZI SOCIALI	ASUR	ASUR REGIONALE	PU
440	CONTESTAZIONE ATTI	ENTI LOCALI	COMUNI	SENIGALLIA	AN
441	PARCELLA TROPPO ONEROSA	VARIE DIFENSORE CIVICO	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ALTRI MINISTERI	UNIONE EUROPEA
442	PROBLEMATICHE VARIE RECLAMO	AMBIENTE - TERRITORIO - TRASPORTI - VIABILITA'	SOGGETTI PRIVATI GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI	SOCIETÀ AUTOTRASPORTO	FUORI REGIONE
443	PROBLEMATICHE VARIE	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI PENITENZIARI	AN
444	PROBLEMATICHE VARIE	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI PENITENZIARI	MC
445	PROBLEMATICHE VARIE	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI PENITENZIARI	AP
446	PROBLEMATICHE VARIE	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI PENITENZIARI	PU
447	PROBLEMATICHE VARIE	VARIE DETENUTI	AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE	ISTITUTI PENITENZIARI	FM
450	PRIORITÀ	SISMA - EVENTI CALAMITOSI	REGIONE	SEGRETERIA GENERALE	PU

€ 4,00



\*171280005680\*