

PARTE 1^a
INTRODUZIONE DEL
DIFENSORE CIVICO E
ANALISI STATISTICA
DEGLI INTERVENTI.

PAGINA BIANCA

PREAMBOLO

Signor Presidente del Consiglio regionale del Piemonte,

Signori Consiglieri regionali del Piemonte,

sono onorato di presentare la Relazione sugli accertamenti espletati nell'anno 2014, sui risultati di essi e sui rimedi organizzativi e normativi che appaiono utili a migliorare il servizio svolto, nell'interesse di cittadini, enti, imprese che ne sono destinatari e per favorire la cultura della buona amministrazione.

Il miglioramento di qualità, efficienza e trasparenza delle Amministrazioni a vantaggio di cittadini, Enti ed imprese, incoraggiando partecipazione e accesso inclusivo ai diritti, una comunicazione accessibile e interattiva capace di prevenire il conflitto, semplificazione e ascolto, efficacia ed economicità nel segno della razionalizzazione non dimentica del principio solidaristico enunciato dalla nostra Costituzione, per la promozione di una cultura amministrativa della legalità e del servizio, hanno costituito parametri di riferimento di tutte le azioni e degli interventi dispiegati dall'Ufficio.

**I) ANALISI DEGLI INTERVENTI (NUMERO, DISTRIBUZIONE PER AREA
TEMATICA, TIPOLOGIA DI AZIONI, CASI DI "CATTIVA
AMMINISTRAZIONE" RISCONTRATI, ENTI DESTINATARI, RISULTATI)**

- Tabelle, statistiche e grafici.

Commento alle tabelle statistiche: un rilevante incremento degli interventi
+64,5%

Analisi statistica degli interventi**TABELLA 1 / GRAFICO 1**

Richieste di intervento pervenute negli anni 2010-2014 e relativo stato delle pratiche.

TABELLA 2 / GRAFICO 2

Indagini effettuate nel 2014 - Distribuzione percentuale per area tematica.

TABELLA 3 / GRAFICO 3

Interventi effettuati nel 2014 -
Tipologia di azioni effettuate.

TABELLA 4 / GRAFICO 4

Interventi effettuati nel 2014 -
Casi di cattiva amministrazione riscontrati.

TABELLA 5 / GRAFICO 5

Interventi effettuati nel 2014 -
Enti destinatari dell'intervento.

TABELLA 6 / GRAFICO 6

Interventi effettuati nel 2014 -
Risultati ottenuti.

GRAFICO 7

Diritto di accesso 2012-2014.

Distribuzione per tipologia di richiesta.

GRAFICO 8

ATC – Distribuzione per area di

intervento anno 2014.

GRAFICO 9

ATC – Attività di front-office anno 2014.

Tipologie di intervento.

GRAFICO 10

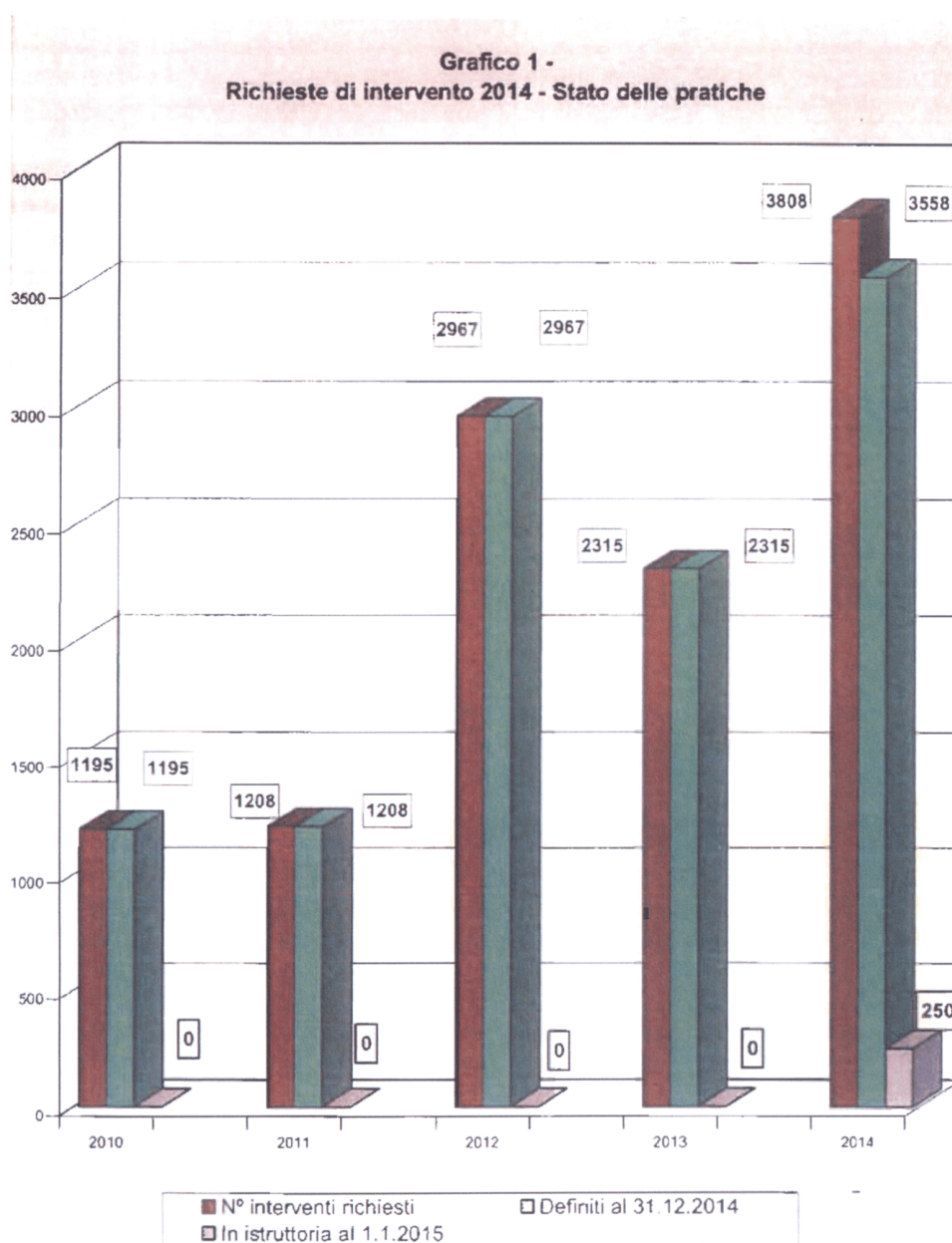
Gestori di servizi pubblici o di pubblica
utilità (Utenze: Gas, Energia, Acqua).

Anno 2014. Problematiche riscontrate.

**TABELLA 1 - Richieste di intervento pervenute negli anni 2010-2014
e relativo stato delle pratiche ***

ANNO	N° richieste	Definite al 31.12.2014	In istruttoria all'1.1.2015
2010	1195	1195	0
2011	1208	1208	0
2012	2967	2967	0
2013	2315	2315	0
2014	3808 **	3558	250

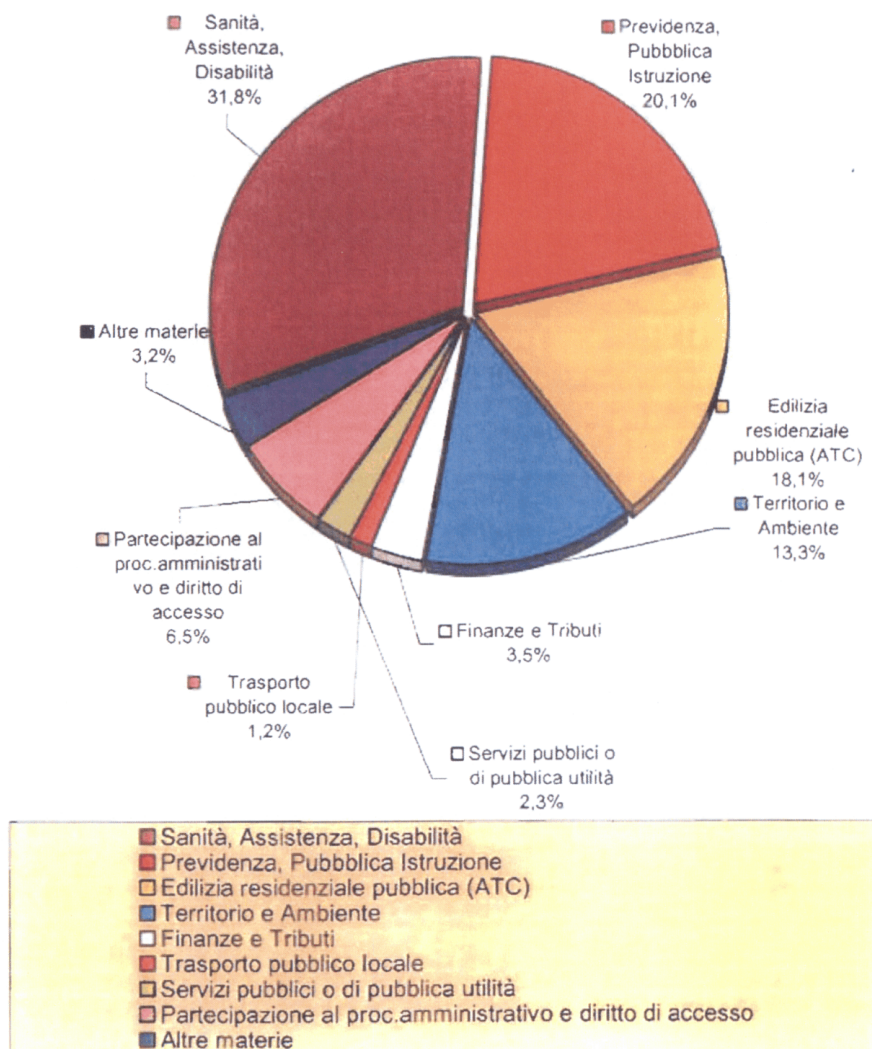
- * Il numero di interventi nell'anno 2009 risultò pari a n. 690.
- ** L'incremento di interventi rispetto all'anno precedente risulta pari al 64,5 %



**TABELLA 2 – Indagini effettuate nel 2014 –
Distribuzione percentuale per area tematica**

Area tematica	n. di interventi	%
1) SERVIZI ALLA PERSONA:		
A) Sanità, Assistenza, Disabilità, Tutela di diritti fondamentali	1211	31,8%
• di cui n. casi di opposizioni alle dimissioni di pazienti da strutture sanitarie	148	
• di cui n. richieste di intervento per tutela diritti fondamentali	30	
B) Previdenza, Pubblica Istruzione	765	20,1%
2) EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (ATC)	689	18,1 %
3) TERRITORIO E AMBIENTE	506	13,3%
• di cui n. casi riguardanti l'inquinamento acustico	18	
4) PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO E DIRITTO DI ACCESSO	248	6,5 %
• di cui n. casi di richiesta di riesame di dinieghi di accesso documentale, dinieghi opposti a consiglieri EE.LL., accesso civico	36	
• di cui n. casi di richiesta di nomina di <i>commissari ad acta</i>	8	
5) FINANZE E TRIBUTI (Imposte, tributi locali)	133	3,5 %
6) SERVIZI PUBBLICI O DI PUBBLICA UTILITA' (Utenze: gas, energia elettrica, acqua)	88	2,3%
7) TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	46	1,2%
8) ALTRE MATERIE (problematiche amministra- tive con risvolti giurisdizionali; problemi di vicinato e condominiali nei rapporti con Enti pubblici, ecc.)	122	3,2%
Totale		100

Grafico 2 - Indagini effettuate nel 2014 - Distribuzione percentuale per area tematica

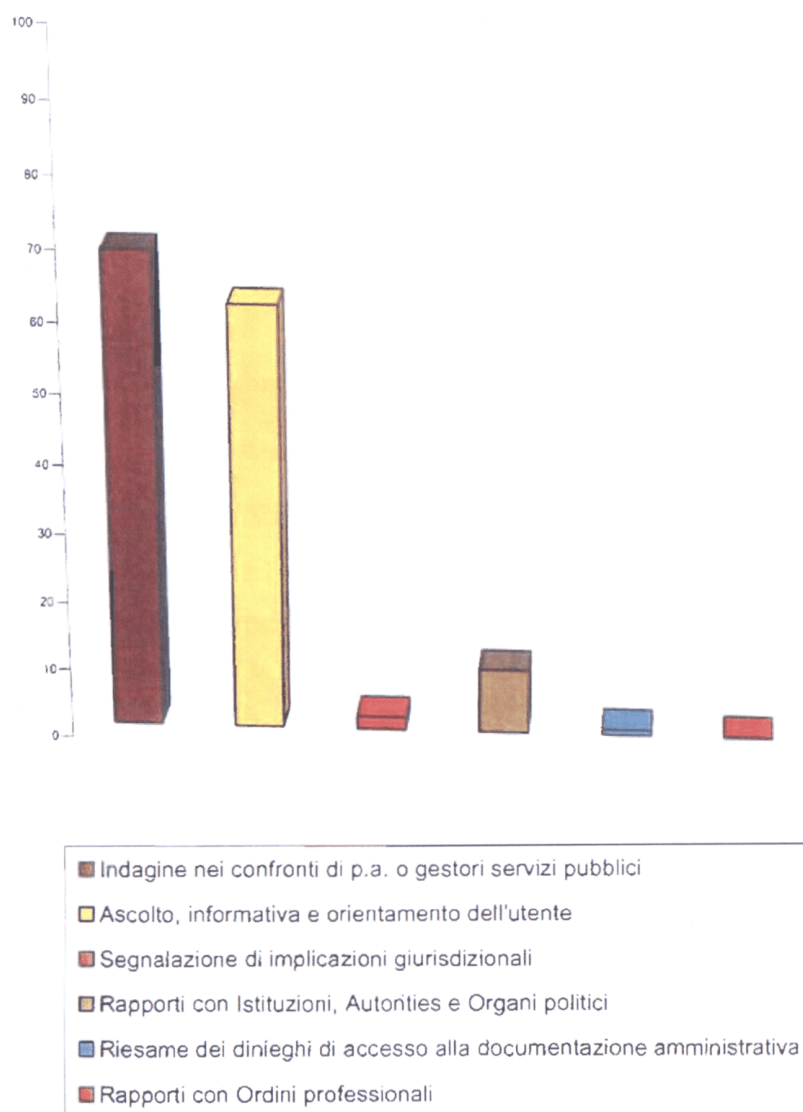


**TABELLA 3 - Interventi effettuati nel 2014 -
Tipologia di azioni effettuate**

Tipologia di intervento, azione e/o indagine	% di casi
Indagine nei confronti di p.a. o gestori servizi pubblici	68,6
Ascolto, informativa e Orientamento dell'utente (compresi i casi di infondatezza del reclamo)	61,4
Rapporti con Istituzioni e Authority (Autorità per l'energia elettrica e il gas, Garante privacy,Antitrust,Garante del Contribuente, Agenzia Dogane)	9,3
Segnalazione di implicazioni Giurisdizionali	1,8
Rapporti con Ordini professionali	0,1
Riesame dei dinieghi di accesso alla documentazione amministrativa	0,8

Nota: Per ciascun intervento sono state compiute anche più di un' azione tra quelle indicate, per cui il totale è superiore al 100% degli interventi espletati.

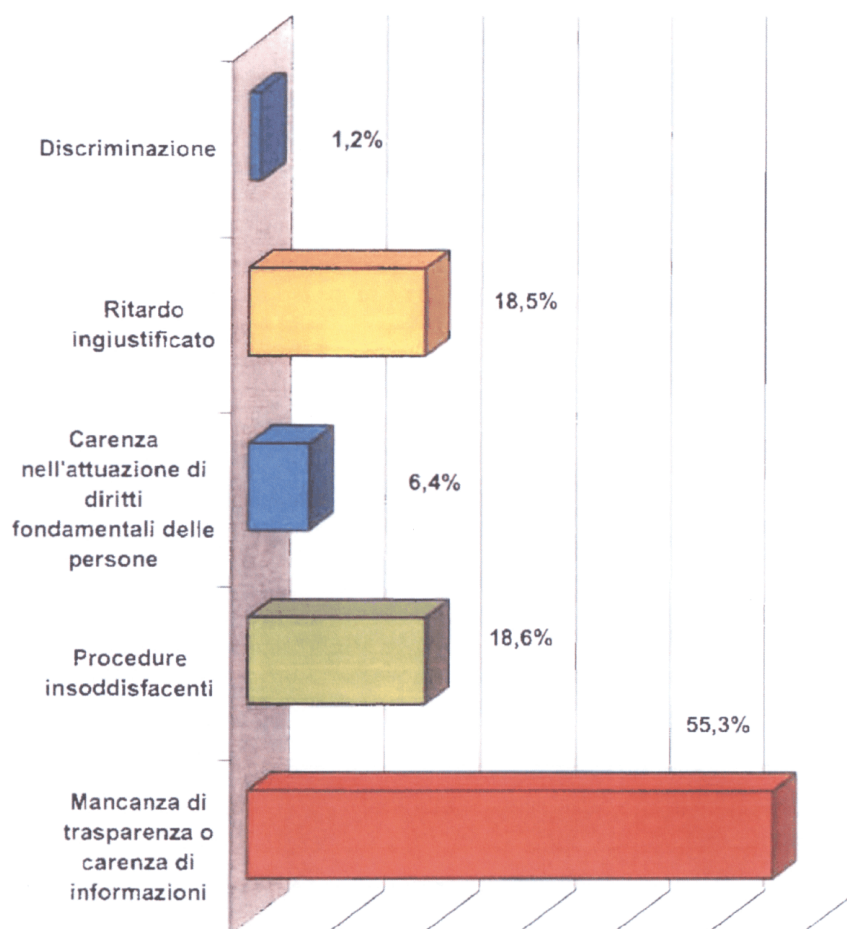
**Grafico 3 -
Interventi effettuati nel 2014 -
Tipologia di azioni effettuate**



**TABELLA 4 - Interventi effettuati nel 2014 -
Casi di cattiva amministrazione riscontrati**

TIPOLOGIA	% di casi
Mancanza di trasparenza o carenza di informazioni	55,3
Procedure insoddisfacenti	18,6
Carenza nell'attuazione di diritti umani fondamentali	6,4
Ritardo ingiustificato	18,5
Discriminazione	1,2
TOTALE	100

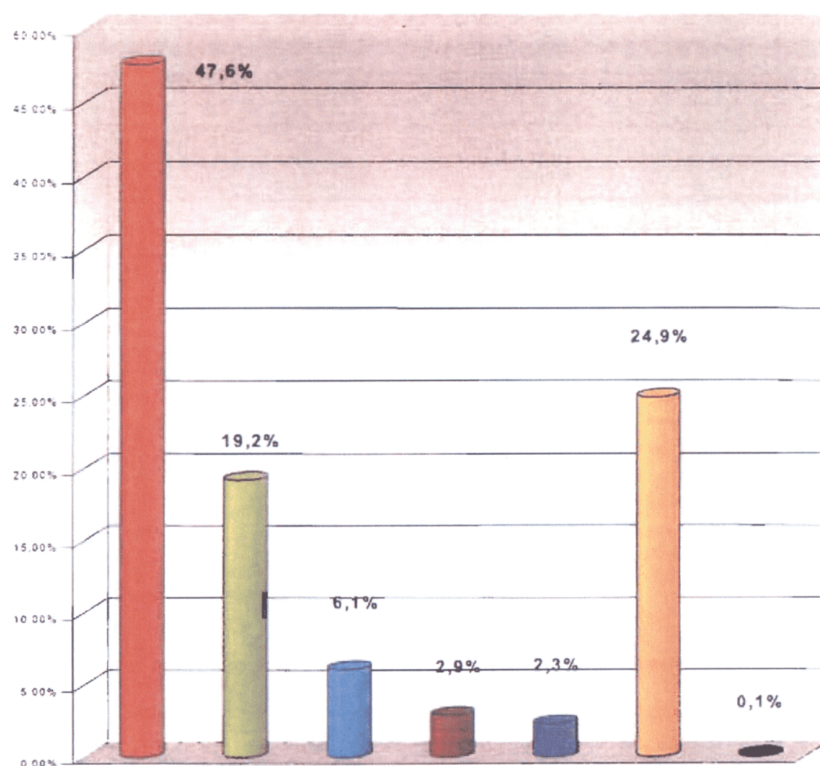
**Grafico 4 - Interventi effettuati nel 2014 -
Casi di cattiva amministrazione riscontrati**



**TABELLA 5 - Interventi effettuati nel 2014 -
Enti destinatari dell'intervento**

Gruppi di enti	% di casi
Asl, Ospedali, strutture socio-sanitarie e Consorzi socio assistenziali	47,6
Enti locali territoriali (Regione, Province, Comuni, Consorzi)	19,2
Gestori di Servizi pubblici o pubblica utilità (energia, telefonia, gas, acqua, Trenitalia, Poste)	6,1
Enti previdenziali (Inps, Inail)	2,9
Amministrazioni periferiche dello Stato (Uffici scolastici, scuole, Direzioni ministeriali)	2,3
Enti strumentali (Atc, Arpa, Aipo)	24,9
Altri enti	0,1
TOTALE	100

Grafico 5 - Interventi effettuati nel 2014 -
Enti destinatari dell'intervento



ASL e Ospedali	Enti locali territoriali
Gestori di servizi pubblici	Enti previdenziali
Amministrazioni periferiche dello Stato	Enti strumentali
Altri enti	

**TABELLA 6 - Interventi effettuati nel 2014 -
Risultati ottenuti**

Tipo di risultato	% di casi
I) RISULTATI POSITIVI IN CASO DI "CATTIVA AMMINISTRAZIONE" (in quanto il cittadino e/o utente ha ottenuto "ciò che gli spetta di diritto")	
A) <i>Adempimento spontaneo da parte dell'Amministrazione a seguito di indicazioni dell'Ufficio, anche mediante emanazione di atti ritardati o omessi</i>	20,2 %
Totale parziale	20,2 %
II) RISULTATI POSITIVI (in quanto il cittadino e/o utente è stato messo nella condizione di realizzare un compiuto contraddittorio con le amministrazioni)	
A) <i>Conseguimento di informazioni necessarie a rendere trasparente la posizione dell'Amministrazione a conclusione dell'indagine</i>	37,4 %
B) <i>Orientamento del cittadino circa diritti e doveri e su modi per far valere eventuali diritti, anche in sede giurisdizionale</i>	25,6%
TOTALE (ovvero nella totalità dei casi di cattiva amministrazione più di 8 cittadini su 10 hanno ottenuto soddisfazione)	83,2 %
NESSUN ESTREMO DI "CATTIVA AMMINISTRAZIONE" RILEVATO (Infondatezza del reclamo)	12,2 %
RISULTATI NEGATIVI - Nessun riscontro da parte dell'ente in tempi ragionevoli a fronte di sollecitazioni in corso	0,2 %