

3 - Apertura/chiusura pratiche 2014 per Mese (raffronto 2014/2013 e ultimo quinquennio)
Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.) e chiuse (P.A.) in ciascun mese dell'anno.

	2014				2013				2009-2013	
	P.N.	%	P.A.*	%	P.N.	%	P.A.*	%	P.N.	%
Gennaio	82	8,51	60	6,29	82	9,79	157	14,47	372	8,19
Febbraio	68	7,05	58	6,08	74	8,83	69	6,36	376	8,28
Marzo	90	9,34	87	9,12	77	9,19	90	8,29	468	10,30
Aprile	63	6,54	86	9,01	68	8,11	71	6,54	351	7,73
Maggio	81	8,40	76	7,97	88	10,50	96	8,85	327	7,20
Giugno	73	7,57	82	8,60	61	7,28	67	6,18	297	6,54
Luglio	166	17,22	105	11,01	87	10,38	119	10,97	361	7,95
Agosto	9	0,93	8	0,84	34	4,06	32	2,95	107	2,36
Settembre	100	10,37	97	10,17	74	8,83	77	7,10	387	8,52
Ottobre	91	9,44	109	11,43	54	6,44	105	9,68	383	8,43
Novembre	80	8,30	108	11,32	79	9,43	109	10,05	449	9,88
Dicembre	61	6,33	78	8,18	60	7,16	93	8,57	665	14,64
Totali	964	100,00	954	100,00	838	100,00	1085	100,00	4543	100,00

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

Media P.N.

	2014	2013	2009-2013
mensile	80,33	69,83	75,72
giornaliera	4,02	3,49	3,79

4 - Pratiche per Provincia 2014 (raffronto 2014/2013)

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

		2014				2013			
		P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
BG	Bergamo	44	4,67	48	5,12	40	5,08	38	3,66
BS	Brescia	34	3,61	37	3,94	44	5,59	50	4,82
CO	Como	15	1,59	21	2,24	19	2,41	18	1,73
CR	Cremona	18	1,91	19	2,03	9	1,14	14	1,35
LC	Lecco	21	2,23	19	2,03	19	2,41	23	2,22
LO	Lodi	15	1,59	12	1,28	13	1,65	13	1,25
MB	Monza e Brianza	139	14,74	136	14,50	86	10,93	91	8,77
MI	Milano	359	38,07	415	44,24	359	45,62	564	54,34
MN	Mantova	25	2,65	19	2,03	23	2,92	23	2,22
PV	Pavia	39	4,14	47	5,01	51	6,48	52	5,01
SO	Sondrio	4	0,42	4	0,43	4	0,51	5	0,48
VA	Varese	60	6,36	50	5,33	35	4,45	46	4,43
FUORI REGIONE/NON RILEVABILE		170	18,03	111	11,83	85	10,80	101	9,73
Totale		943	100,00	938	100,00	787	100,00	1038	100,00

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

5 - Tipo di intervento (competenza/collaborazione) 2014: per Settore

Mostra quanti interventi sono stati scelti sulla base di un unico, stabile o uguale, che ne attribuisce espressamente la competenza al Difensore regionale e quanti sono stati scelti in forza del generale principio di collaborazione tra le amministrazioni, ripartendo il dato per Settore di intervento

Tipo di intervento	Assetto istituzionale		Industria		Turziano		Lavoro		Rapporti tra privati		Oggetto da definire		Carante dei detenuti		Ordinamento personale pubblico		Ordinamento finanziario		Territorio		Ambiente		Sicurezza sociale		Sanità e igiene		Istruzione, cultura, informazione		Agricoltura		TOT.	
		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		
Per competenza	82	59,85	1	100,00	2	50,00	3	42,86	0	0,00	8	7,34	27	17,42	14	53,85	16	24,24	61	46,92	51	62,96	51	40,80	58	65,91	7	63,64	0	0,00	381	39,94
Per collaborazione	35	25,55	0	0,00	2	50,00	1	14,29	3	21,43	5	4,59	102	65,81	4	15,38	33	50,00	67	51,54	23	28,40	62	49,60	7	7,95	4	36,36	0	0,00	348	36,48
Altro	20	14,60	0	0,00	0	0,00	3	42,86	11	78,57	96	88,07	26	16,77	8	30,77	17	25,76	2	1,54	7	8,64	12	9,60	23	26,14	0	0,00	0	0,00	225	23,58
Totali	137	100,00	1	100,00	4	100,00	7	100,00	14	100,00	109	100,00	155	100,00	26	100,00	66	100,00	130	100,00	81	100,00	125	100,00	88	100,00	11	100,00	0	0,00	954	100,00

6 - Esito pratiche 2014 in generale (raffronto 2014/2013 e quinquennio)
Mostra l'esito delle pratiche trattate

Codice	Qualificazione	2014		2013		2009 - 2013	
		Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.
6+7	Abbandono	75	9,27	56	5,53	242	5,33
8	Conclusione positiva senza intervento	38	4,70	72	7,11	206	4,54
14	Infondatezza	29	3,58	51	5,04	232	5,11
9+18	Conclusione positiva	409	50,56	566	55,93	2461	54,21
10+16+17+19	Conclusione negativa	53	6,55	43	4,25	227	5,00
11	Invio ad altro D.C. per competenza	14	1,73	10	0,99	119	2,62
12	Indicazione verso altro soggetto	27	3,34	24	2,37	190	4,19
13	Non intervento per incompetenza	71	8,78	120	11,86	461	10,15
15	Consulenza	91	11,25	70	6,92	363	8,00
5	Oggetto inqualificabile	2	0,25	0	0,00	39	0,86
Totali *		809	100,00	1012	100,00	4540	100,00

* Nella presente tabella non sono conteggiati gli esiti classificati come "Altro" e ciò spiega la differenza di 145 unità con la Tavola 11

Legenda:

5	Non definito/ documentaz non valutabile
6	L'istante abbandona la richiesta
7	L'istante chiede di interrompere
8	Conclusione positiva prima dell'intervento
9	Conclusione conforme a richiesta Ufficio
10	Conclusione non conforme a richiesta Ufficio
11	Invio ad altro D.C. per competenza
12	Indicazione verso altro soggetto
13	Non intervento per incompetenza
14	Non intervento per infondatezza istanza
15	Consulenza/ parere
16	Mancanza riscontri da Ente destinatario
17	Indisponibilita' espressa Ente destinatario
18	Conclusione conforme a proposta Ufficio
19	Conclusione non conforme a proposta Ufficio

7 - Esito pratiche 2014 per Settore
Mostra l'esito delle pratiche trattate ripartito per settore di intervento.

Cant.	Settore	Infondatezza		Conclusione positiva		Conclusione positiva senza intervento		Conclusione negativa		Non intervento per incompetenza		Invio ad altre DC		Indicazione verso altro soggetto		Indicazioni riguardanti richieste		Consistenza		Altro		
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		
1	Assetto istituzionale	3	10,34	65	15,89	5	13,16	6	11,32	13	18,31	5	35,71	10	37,04	14	18,67	10	10,99	6	4,08	
2	Ordinamento personale pubblico	1	3,45	10	2,44	0	0,00	1	1,89	4	5,63	0	0,00	0	0,00	5	6,67	3	3,30	2	1,36	
3	Ordinamento finanziario	9	31,03	27	6,60	9	23,68	6	11,32	6	8,45	0	0,00	3	11,11	1	1,43	5	5,49	0	0,00	
4	Territorio	8	27,59	88	21,52	1	2,63	7	13,21	4	5,63	6	42,86	2	7,41	3	4,00	8	8,79	3	2,04	
5	Ambiente	0	0,00	58	14,18	2	5,26	4	7,55	1	1,41	0	0,00	0	0,00	6	8,00	5	5,49	5	3,40	
6	Sicurezza sociale	2	6,90	57	13,94	6	15,79	5	9,43	2	2,82	0	0,00	8	29,63	4	5,33	37	40,66	4	2,72	
7	Sanità e igiene	1	3,45	37	9,05	10	26,32	6	11,32	3	4,23	0	0,00	0	0,00	10	13,33	8	8,79	13	8,84	
8	Istruzione, cultura, informazione	1	3,45	8	1,96	0	0,00	1	1,89	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,10	0	0,00	
9	Agricoltura	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,33	0	0,00	0	0,00	
11	Terziario	0	0,00	2	0,49	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,33	1	1,10	0	0,00	
12	Lavoro	0	0,00	3	0,73	0	0,00	0	0,00	2	2,82	0	0,00	0	0,00	2	2,67	0	0,00	0	0,00	
13	Rapporti tra privati	0	0,00	1	0,24	0	0,00	0	0,00	11	15,49	0	0,00	1	3,70	1	1,33	0	0,00	0	0,00	
14	Patrocino in giudizio	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
15	Oggetto da definire	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	7,04	0	0,00	0	0,00	5	6,67	1	1,10	98	66,67	
16	Garante dei detenuti	4	13,79	53	12,96	5	13,16	17	32,08	20	28,17	3	21,43	3	11,11	22	29,33	12	13,19	16	10,88	
Totali		29	100,00	409	100,00	38	100,00	53	100,00	71	100,00	14	100,00	27	100,00	75	100,00	91	100,00	147	100,00	954

8 - Tipo di istruttoria 2014 per Settore

Mostra il tipo di istruttoria che le pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2014 - 31.12.2014) hanno richiesto ripartito per Settore di intervento

Tipo di istruttoria	Assetto istituzionale		Industria		Terzario		Lavoro		Rapporti tra privati		Oggetto da definire		Corrente dei detenuti		Ordinamento personale pubblici		Ordinamento finanziario		Territorio		Ambiente		Sicurezza sociale		Sanità e igiene		Istruzione, cultura, informazione		Agricoltura		TOTALE	
	%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%			
Altro/Nessuna	7	5,11	1	100,00	0	0,00	0	0,00	2	14,29	95	87,16	21	13,55	4	15,38	1	1,52	5	3,85	6	7,41	8	6,40	19	21,59	0	0,00	0	0,00	169	17,71
Diffida Commissario ad acta	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	34	41,98	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	34	3,56
Elaborata proposta di merito	47	34,31	0	0,00	1	25,00	0	0,00	0	0,00	1	0,92	16	10,32	1	3,85	41	62,12	33	25,38	3	3,70	20	16,00	13	14,77	1	9,09	0	0,00	177	18,55
Informazioni procedurali	25	18,25	0	0,00	1	25,00	2	28,57	2	14,29	8	7,34	34	21,94	8	30,77	3	4,55	10	7,69	7	8,64	46	36,80	20	22,73	1	9,09	0	0,00	167	17,51
Motivazione dell'incompetenza	19	13,87	0	0,00	1	25,00	2	28,57	9	64,29	5	4,59	22	14,19	2	7,69	7	10,61	10	7,69	1	1,21	1	1,20	5	5,68	0	0,00	0	0,00	87	9,12
Motivazione dell'infondatezza	3	2,19	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	1,94	1	3,85	6	9,09	9	6,92	0	0,00	3	2,40	1	1,14	1	9,09	0	0,00	27	2,83
Nomina Commissario ad acta	1	0,73	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	1,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,31
Richiesta informativa	24	17,52	0	0,00	1	25,00	3	42,86	1	7,14	0	0,00	50	32,26	10	38,46	3	4,55	41	31,54	25	30,86	34	27,20	29	32,95	7	63,61	0	0,00	228	23,90
Sollecitazione su mancata risposta	9	6,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	3,87	0	0,00	5	7,58	22	16,92	5	6,17	1	1,20	1	1,14	1	9,09	0	0,00	53	5,56
Sollecitazione sui tempi	2	1,46	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,65	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	4,80	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	0,94
Totale	137	100,00	1	100,00	4	100,00	7	100,00	14	100,00	109	100,00	155	100,00	26	100,00	66	100,00	130	100,00	87	100,00	125	100,00	88	100,00	11	100,00	0	0,00	954	100,00

9 - Tipo di azione 2014 in generale (raffronto 2014/2013)

Mostra il tipo di intervento svolto, se cioè sul solo istante o su una sola amministrazione o più, nel corso del periodo di riferimento.

Tipo di azione	2014		2013	
	TOT	%	TOT	%
Altro/nessuno	169	17,71	83	7,65
Solo sull'istante	274	28,72	317	29,22
Solo sull'istante e uno o più interlocutori	31	3,25	9	0,83
Su più Enti destinatari	62	6,50	53	4,88
Su più Enti destinatari e più interlocutori	6	0,63	3	0,28
Su più Enti destinatari e un interlocutore	3	0,31	2	0,18
Su un Ente destinatario e più interlocutori	4	0,42	1	0,09
Su un Ente destinatario e un interlocutore	12	1,26	15	1,38
Su un solo Ente destinatario	393	41,19	602	55,48
Totali	954	100,00	1085	100,00

10 - Richiedenti l'intervento del Difensore Regionale per categorie generali 2014 (raffronto 2014/2013)

Mostra i soggetti richiedenti l'intervento del Difensore regionale per categorie generali.

Soggetti	2014				2013			
	P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
Altro	4	0,36	1	0,10	0	0,00	1	0,09
Agenzia Regionale Segretari Com.li e Prov.li	1	0,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Amministrazione Statale Periferica	26	2,33	26	2,51	8	0,90	6	0,53
Amministrazione Statale Centrale	1	0,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00
ASL Lombarde	7	0,63	8	0,77	8	0,90	1	0,09
Associazione Sindacale	8	0,72	7	0,68	6	0,68	5	0,45
Azienda Ospedaliera Lombarda	0	0,00	0	0,00	2	0,23	3	0,27
Aziende e Istituzioni Locali	2	0,18	3	0,29	5	0,56	5	0,45
Aziende e Istituzioni Locali Lombarde	10	0,90	10	0,96	9	1,02	8	0,71
Aziende e Istituzioni Regionali Lombarde	0	0,00	0	0,00	2	0,23	2	0,18
Aziende e Istituzioni Statali Periferiche	0	0,00	0	0,00	1	0,11	1	0,09
Aziende e Istituzioni Statali Centrali	2	0,18	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Case di Pena Lombarde	42	3,76	41	3,95	20	2,26	16	1,42
Difensore Civico Comunale Lombardia	1	0,09	1	0,10	0	0,00	0	0,00
Difensore Civico Provinciale	5	0,45	3	0,29	4	0,45	3	0,27
Difensore Civico Provinciale Lombardia	4	0,36	2	0,19	4	0,45	4	0,36
Difensore Civico Regionale	5	0,45	5	0,48	6	0,68	4	0,36
Difensore Civico Regionale Lombardia	0	0,00	4	0,39	4	0,45	1	0,09
Garante dei Detenuti Provinciale	1	0,09	1	0,10	0	0,00	0	0,00
Garante dei Detenuti Provinciale Lombardia	1	0,09	1	0,10	0	0,00	0	0,00
Garante dei Detenuti Comunale	1	0,09	1	0,10	0	0,00	1	0,09
Garante dei Detenuti Comunale Lombardia	2	0,18	6	0,58	10	1,13	5	0,45
Garante dei Detenuti Regionale	0	0,00	1	0,10	0	0,00	1	0,09
Istituto Scolastico	0	0,00	0	0,00	1	0,11	2	0,18
Organizzazioni Internazionali	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,09
Regione	3	0,27	4	0,39	2	0,23	2	0,18
Regione Lombardia	6	0,54	40	3,86	10	1,13	173	15,41
Singolo cittadino	712	63,74	741	71,46	701	79,12	800	71,24
Societa'/Impresa	17	1,52	12	1,16	15	1,69	13	1,16
Soggetto politico locale	1	0,09	2	0,19	3	0,34	3	0,27
Soggetto privato con funzioni pubbliche	93	8,33	29	2,80	3	0,34	5	0,45
Soggetto privato singolo o associato	135	12,09	60	5,79	33	3,72	33	2,94
Studio Professionale	21	1,88	19	1,83	19	2,14	22	1,96
Ufficio Pubblica Tutela UPT	6	0,54	9	0,87	10	1,13	2	0,18
	1117	100,00	1037	100,00	886	100,00	1123	100,00

* La differenza con la Tav. 3 e seguenti è dovuta al fatto che la medesima istanza può essere stata proposta da più soggetti che vengono conteggiati tutti singolarmente.

11 - Enti destinatari dell'intervento 2014

*Mostra tutti i soggetti destinatari degli interventi svolti nel periodo di riferimento
(1.01.2014-31.12.2014) e le comunicazioni formali inviate a ciascuno*

DESTINATARI	COMUNICAZIONI
Aler	80
Agenzia del Territorio	1
Asl	54
Associazioni sindacali	3
Aziende e istituzioni regionali:	17
Arpa 16 Ersaf 1	
Aziende Ospedaliere	71
Aziende e istituzioni locali:	536
Comuni 504 Comunità- Unione dei comuni 2 Province 30	
Aziende e istituzioni statali centrali:	151
Ministeri 151	
Aziende e istituzioni statali periferiche:	47
Agenzie delle Entrate 3 Inps 34 Prefetture 10	
Consorzi	9
Difensore civico provinciale	17
Garante dei detenuti	12
Regioni	1
Regione Lombardia	135
Consiglio Regionale 4 Giunta Regionale 131	
Singolo cittadino	45
Società/Imprese:	31
Banche 6 Società 25	
Soggetto privato con funzione pubblica:	54
Autorità energia e gas 7 AZA 3 alm 5 Bergamo Servizi Pubblici s.r.l. 3 Enel 8 Eni 6 Equitalia 3 Ferrovie dello Stato 5 Finlombarda 1 Lombardia Informatica 1 Nording 1 Poste 6 Trenord 5	
Soggetto privato singolo o associato:	22
Associazioni 9 Ordini degli ingegneri 1 Studi Legali 12	
UPT	3
	1289

12 - TIPO DI COMUNICAZIONE PER DESTINATARIO SPECIFICO 2014

Mostra il tipo di comunicazione destinata a ciascun destinatario nel periodo di riferimento
(1.01.14 - 31.12.14)

Destinatario	Commissario ad acta adempimenti	Commissario ad acta diffida	Conclusione intervento	Invio ad altro D.C.: comunicazione a D.C.	Non trattazione per incompetenza	Nota di trattazione	Richiesta di integrazione: dati, documenti	Ringraziamento	Sollecito 1	Sollecito 2	Sollecito collaborazione 1	Sollecito collaborazione 2	Sollecito collaborazione 3	Trasmisione all'istante di nota inviata	Trasmisione all'istante di nota ricevuta	TOTALE		
																	Q.	Q.
Soggetti Privati:	Persone Fisiche	109	0	0	1	1	0	97	0	0	3	1	2	2	0	0	2	217
	Associazioni	14	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
	Società / Imprese	9	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
	funzione pubblica	85	0	0	0	0	0	77	0	3	1	2	1	0	1	0	0	
A.O.		0	0	0	0	1	68	0	0	5	3	0	0	0	1	1	79	
Agenzia delle Entrate		0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
ALER		0	0	0	0	0	90	0	0	43	13	3	0	0	0	0	149	
ARPA		0	0	0	0	0	33	0	0	2	1	0	0	1	0	0	37	
ASL		0	0	0	0	0	57	1	1	1	2	2	0	0	0	0	64	
Comuni		24	1	2	0	0	509	1	5	15	1	40	11	4	0	0	613	
Comunità Montana		0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Coordinamento UPT		0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	7	6	15	
Consiglio regionale		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Consorzi		0	0	0	0	0	18	0	0	2	0	0	0	0	0	0	20	
D.C. Regionali		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
D.C. Provinciali		0	0	0	6	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
ERSAF		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Garante dei detenuti		0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
Giunta Regionale		0	0	0	0	0	143	0	1	11	2	2	0	0	0	0	159	
INPS		0	0	0	0	0	38	0	9	0	0	6	1	0	0	0	54	
Ministeri		0	0	0	0	0	230	0	0	0	2	8	2	0	1	2	245	
Patronati		0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
Prefettura		0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
Province		0	0	0	0	0	45	0	2	0	0	2	2	2	0	0	53	
Scuole		0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
Unione dei comuni		0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Totale		24	1	3	7	1	1492	2	21	84	27	68	18	8	9	11	1776	

13 - Modalità di comunicazioni 2014 (raffronto 2014/2013)*Mostra le modalità usate dal cittadino e dall'Ufficio per comunicare reciprocamente.*

		2014		2013	
		Q.	%	Q.	%
Entrata	Fax	260	7,65	454	11,66
	E-mail	2672	78,63	2808	72,13
	Posta	344	10,12	506	13,00
	Posta interna	14	0,41	15	0,39
	A mano	95	2,80	109	2,80
	Nota informale	2	0,06	1	0,03
	Consulenza telefonica*	6	0,18	0	0,00
	Consulenza sportello*	5	45,45	0	0,00
Totali		3.398	99,68	3.893	100,00

Uscita	Fax	11	0,31	22	0,49
	E-mail	1375	39,00	1652	36,99
	Posta	667	18,92	1207	27,03
	Centri di raccolta	0	0,00	3	0,07
	On line	279	7,91	402	9,00
	Pec	1194	33,86	1178	26,38
	Non Specificato	0	0,00	2	0,04
	Totali		3.526	100,00	4.466

6.924**8.359**

* Per il 2013 questo dato non era stato rilevato