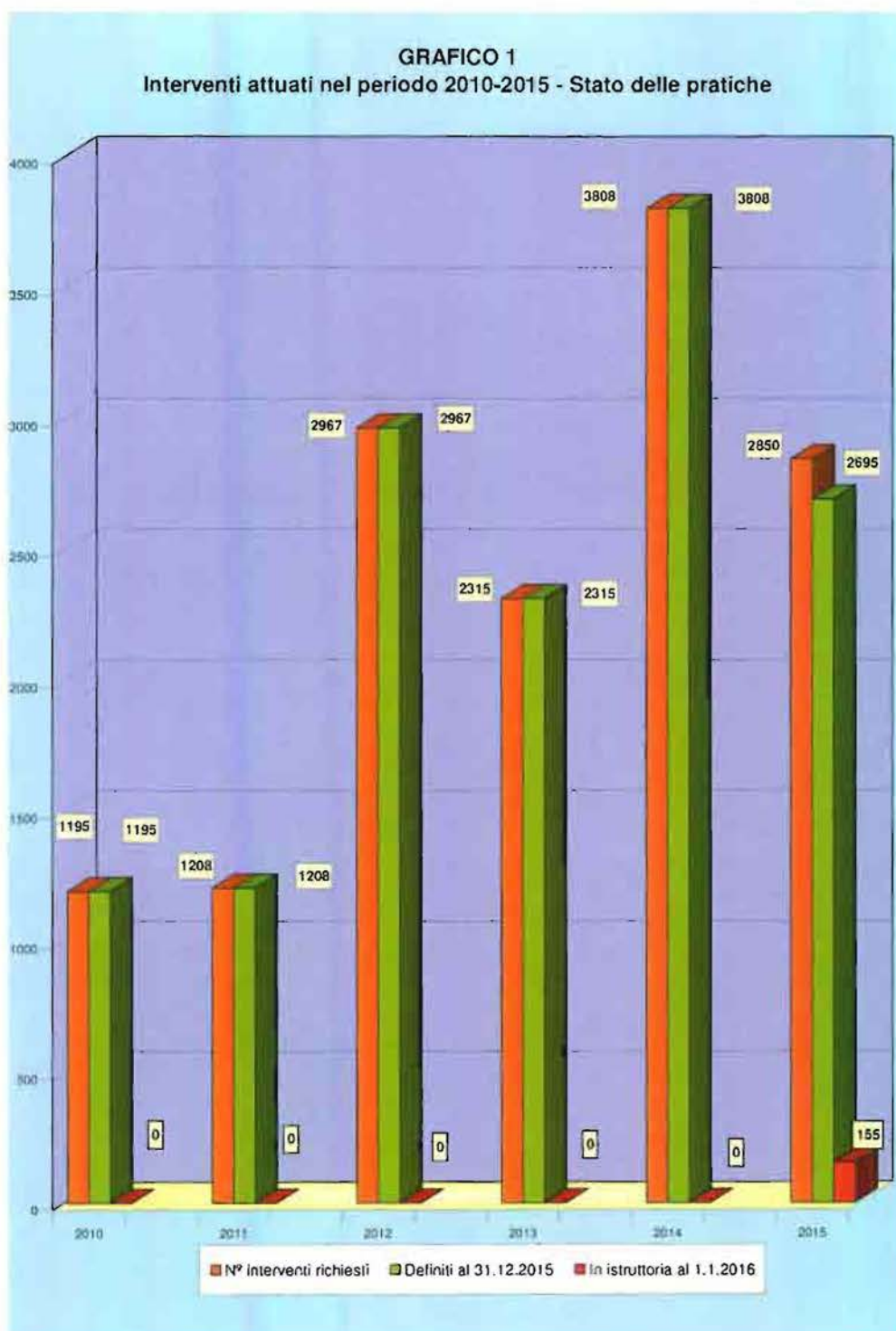


2.1 ELENCO DELLE STATISTICHE

GRAFICO 1-TABELLA	Richieste di intervento pervenute negli anni 2010-2015 relativo stato delle pratiche.
GRAFICO 2	Indagini effettuate nel 2015 Distribuzione percentuale per area tematica.
GRAFICO 3-TABELLA	Interventi effettuati nel 2015. Tipologia di criticità riscontrate.
GRAFICO 4-TABELLA	Interventi effettuati nel 2015. Enti destinatari dell'intervento.
GRAFICO 5	Diritto di accesso 2012-2015. Distribuzione per tipologia di richiesta.
GRAFICO 6	ATC – Distribuzione per area di intervento anno 2015.
GRAFICO 7	Gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità (Gas, Energia, Acqua). Anno 2015. Problematiche riscontrate.



**TABELLA GRAFICO 1 - Richieste di intervento pervenute negli anni
2010– 2015 e relativo stato delle pratiche**

ANNO	N. Richieste	Definite al 31.12.2015	In istruttoria al 1.1.2016
2010	1195	1195	0
2011	1208	1208	0
2012	2967	2967	0
2013	2315	2315	0
2014	3808	3808	0
2015	2850	2695	155

N.B. si evidenzia che a partire dall'anno 2012 il numero delle richieste totali viene calcolato sulla base della platea di soggetti interessati all'intervento.

Grafico 2 - Indagini effettuate nel 2015 - Distribuzione percentuale per area tematica

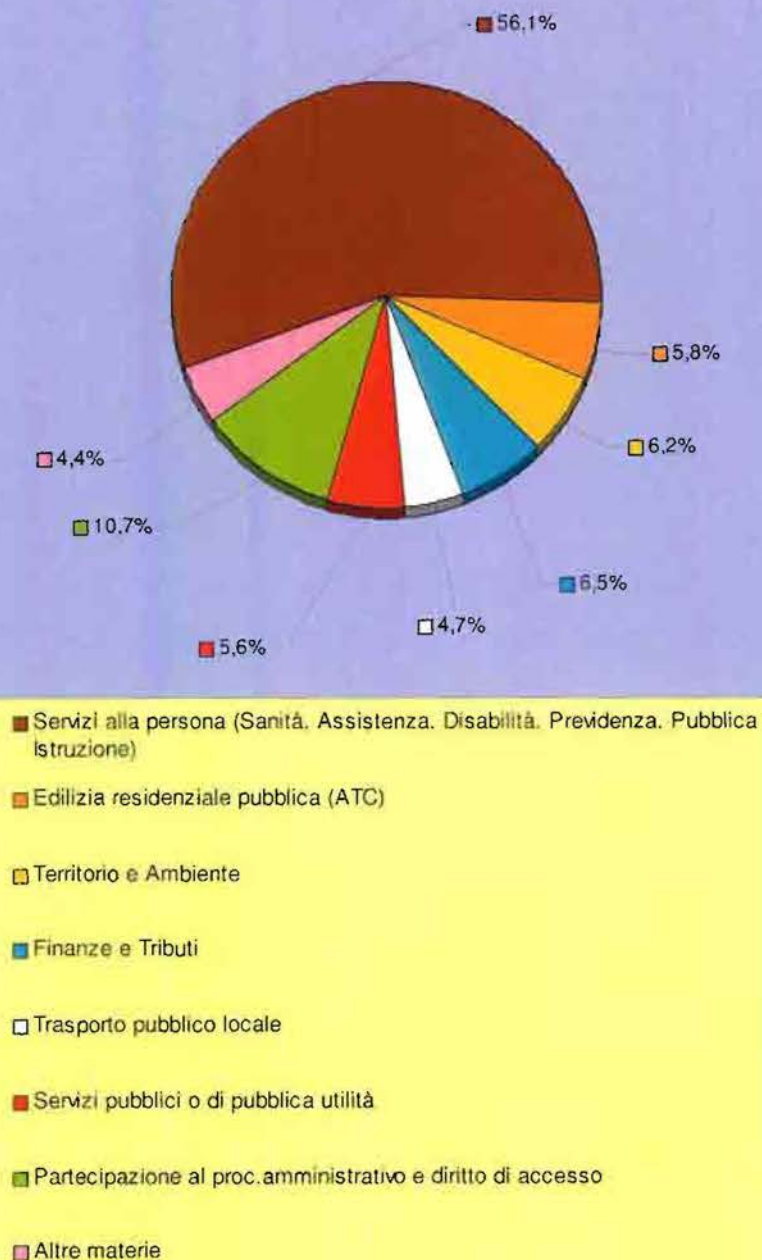


Grafico 3 - Interventi effettuati nel 2015
Tipologie di criticità riscontrate

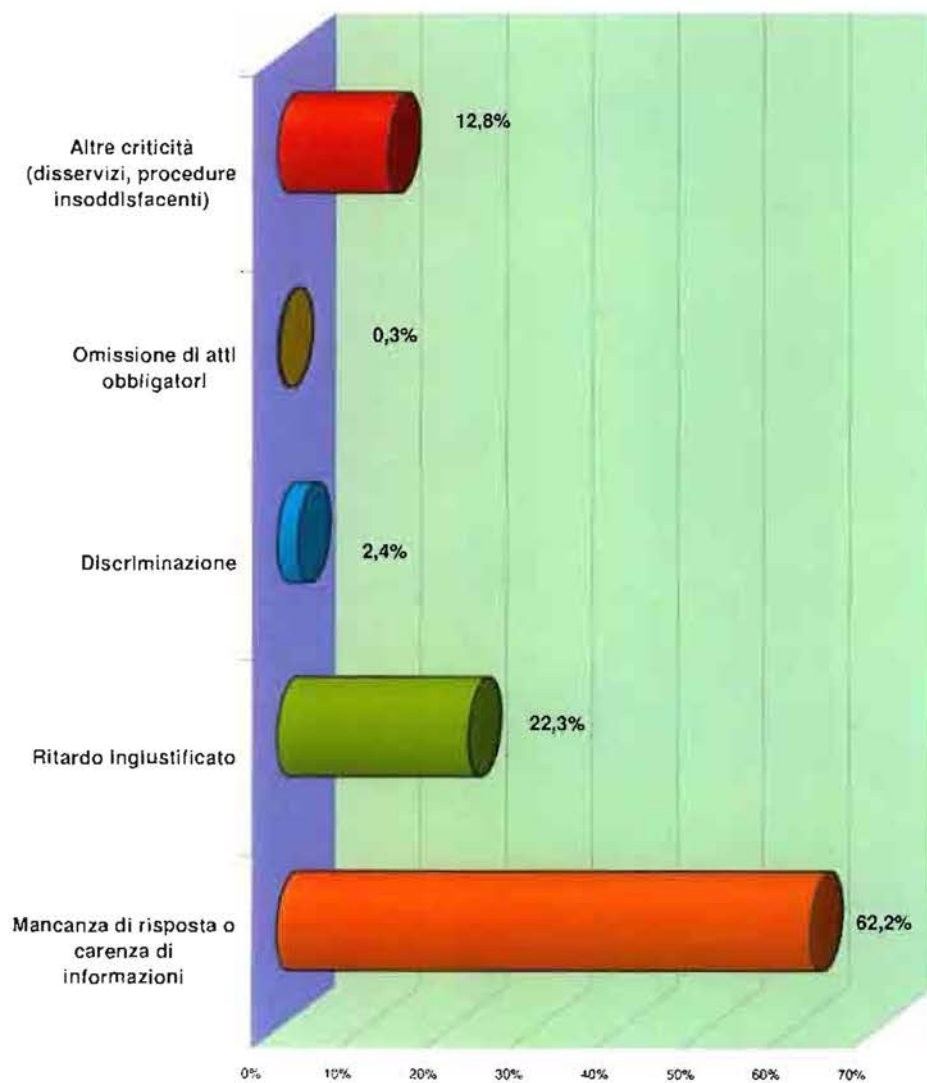


TABELLA GRAFICO 3 - Interventi effettuati nel 2015
Tipologia di criticità riscontrate

Tipologia	% di casi
Mancanza di risposta o carenza di informazioni	62,2
Ritardo ingiustificato	22,3
Discriminazione	2,4
Omissione di atti obbligatori	0,3
Altre criticità (disservizi, procedure insoddisfacenti)	12,8
TOTALE	100

Grafico 4 - Interventi effettuati nel 2015
Enti destinatari dell'intervento

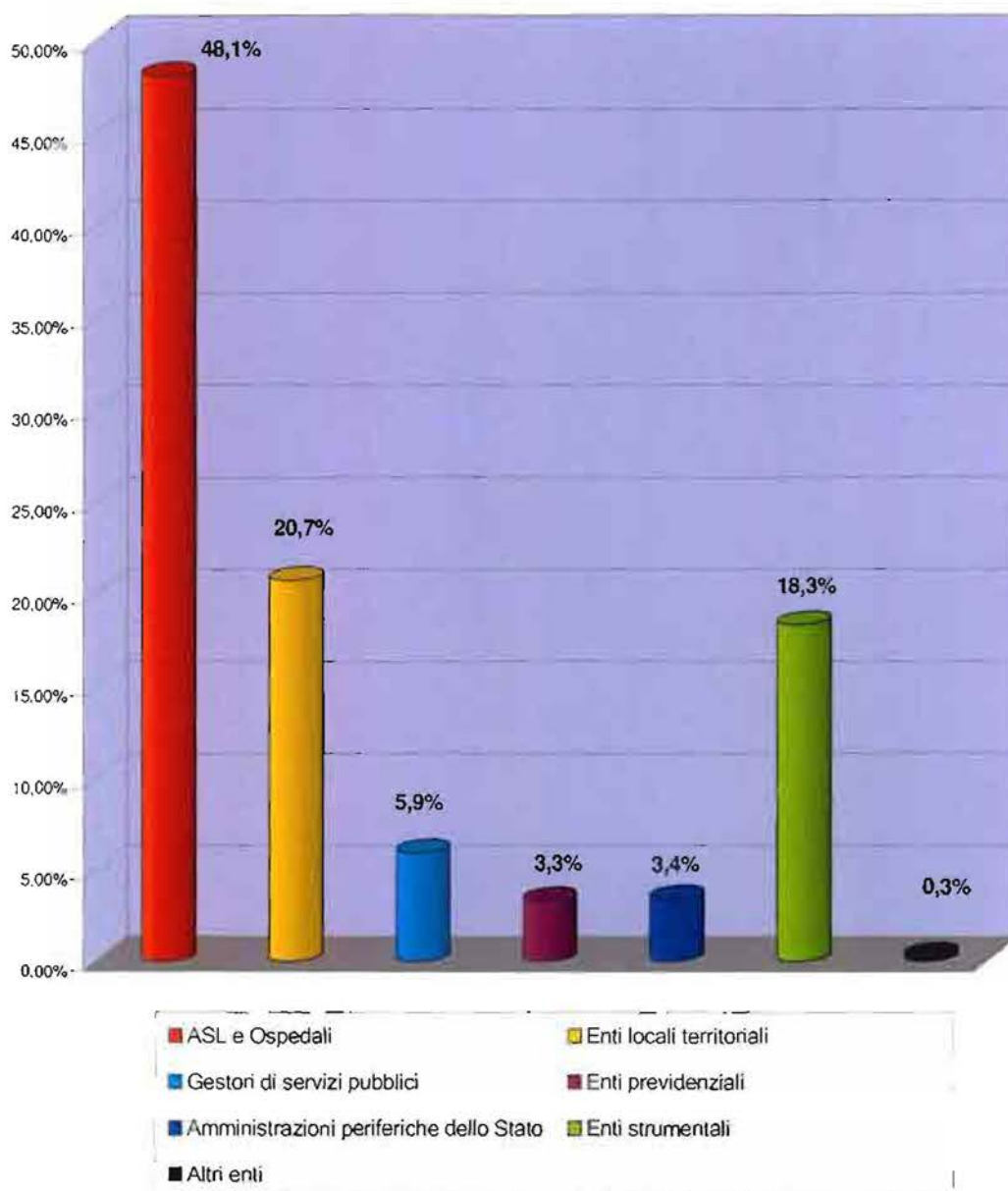
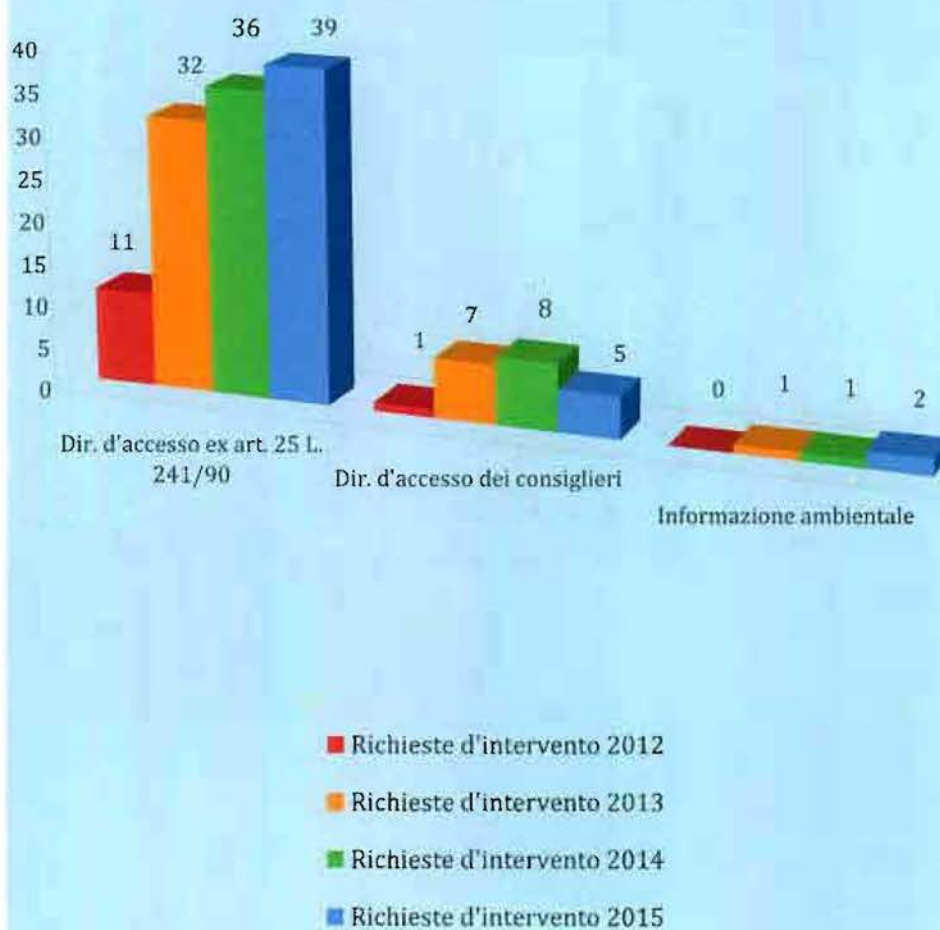


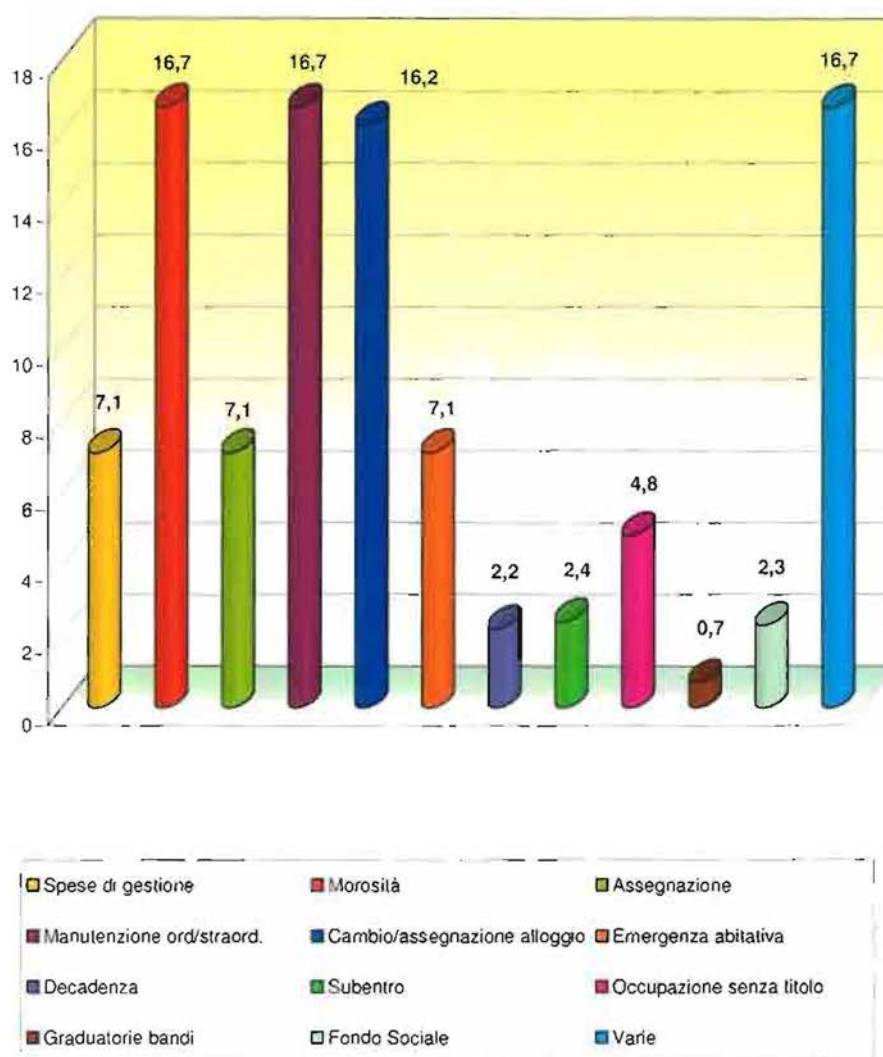
TABELLA GRAFICO 4 - Interventi effettuati nel 2015
Enti destinatari dell'intervento

Gruppi di Enti	% di casi
Asl, Ospedali, strutture socio-sanitarie e Consorzi socio assistenziali	48,1
Enti locali territoriali (Regione, Province, Comuni, Consorzi)	20,7
Gestori di Servizi pubblici o pubblica utilità (energia, telefonia, gas, acqua, Trenitalia, Poste)	5,9
Enti previdenziali (Inps, Inail)	3,3
Amministrazioni periferiche dello Stato (Uffici scolastici, scuole, Direzioni ministeriali)	3,4
Enti strumentali (Atc, Edisu, Arpa)	18,3
Altri enti	0,3
TOTALE	100

Grafico 5. Diniego o differimento diritto di accesso
Distribuzione per tipologia di richiesta



**Grafico 6. ATC - Distribuzione per area di intervento
anno 2015**



**Grafico 7. Gestori di servizi pubblici o di pubblica
utilità (Gas, Energia, Acqua) - Anno 2015**
Problematiche riscontrate e tipologie di intervento



- Problematiche concernenti l'esecuzione del contratto
- Richieste di orientamento e informazione
- Problematiche concernenti le fatturazioni
- Problematiche varie

2.2 COMMENTO ALLE TABELLE STATISTICHE

Nel corso dell'anno le segnalazioni pervenute all'Ufficio hanno riguardato, in coerenza con gli anni precedenti, richieste di intervento provenienti da cittadini, enti, imprese e amministrazioni, concernenti le diverse aree di competenza e in particolare la materia sanitaria, socio-assistenziale e più in generale i servizi alla persona.

Le richieste di intervento hanno riguardato una platea di soggetti interessati pari a circa 2.850, con un decremento di circa il 25% rispetto all'anno precedente ma sostanzialmente in linea con le richieste pervenute all'Ufficio negli anni 2012 e 2013.

Le aree di intervento hanno riguardato principalmente i settori relativi a sanità, assistenza e disabilità, oltreché l'area tematica delle "opposizioni alle dimissioni" da strutture sociosanitarie e ospedaliere (in particolare per quanto riguarda anziani malati cronici non autosufficienti e persone con disabilità grave), la situazione nei pronto soccorso ospedalieri, l'assistenza domiciliare, i ritardi nelle prestazioni di servizi di medicina specialistica e di laboratorio in regime di esenzione dal ticket o anche di compartecipazione alla spesa sanitaria.

Con iniziativa attivata d'ufficio è stato inoltre affrontato il delicato problema del trattamento sanitario obbligatorio, oggetto delle osservazioni che vengono pubblicate in calce alla presente Relazione.

Da evidenziare sono inoltre le segnalazioni riguardanti l'area della partecipazione al procedimento amministrativo e diritto di accesso, l'accesso civico (con riferimento particolare agli enti locali territoriali) e l'attuazione della trasparenza per le P.A. in riferimento agli obblighi di pubblicazione di cui al D.lgs. 33/2013.

Tra gli interventi effettuati si evidenziano inoltre quelli in materia di previdenza, pubblica istruzione, edilizia pubblica e convenzionata; quelli in materia di territorio e ambiente; fiscalità, finanze e tributi; trasporto pubblico e locale, mobilità e circolazione; gestori di servizi pubblici o di pubblica

utilità; rapporti tra inquilini e assegnatari con l'Agenzia Territoriale per la Casa, in particolare della Provincia di Torino.

In particolare, nell'ambito del settore dei servizi pubblici o di pubblica utilità, si è provveduto a rafforzare le attività di orientamento all'utenza, in particolar modo per quanto concerne i reclami riguardanti i gestori di luce, gas e servizi idrici; al riguardo lo stabilizzarsi dell'attività dello Sportello per il Consumatore di Energia e la possibilità di ricorso al Servizio Conciliazione clienti energia, costituiti in seno all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, hanno quasi integralmente sostituito l'intervento attivo dell'Ufficio.

D'altronde in caso di segnalazioni riguardanti disfunzioni attribuibili a gestori di pubblici servizi o di pubblica utilità, l'Ufficio, nell'ambito di una valutazione discrezionale, ha facoltà di segnalare la questione al gestore e all'Authority di riferimento, al fine di sollecitare la correzione di eventuali disservizi nell'interesse e a beneficio di tutta l'utenza; tuttavia qualora un utente, nonostante le previste procedure di composizione del reclamo, ancora rivendichi un credito o lamenti un danno nei confronti di un gestore non potrà recuperarlo o farlo valere tramite l'Ufficio del Difensore Civico, occorrendo in tali casi utilizzare gli ordinari rimedi giurisdizionali.

Per quanto riguarda le criticità rilevate, come illustrato nel grafico 3, sono state prevalentemente riscontrate quelle relative alla mancanza di risposta o alla carenza di informazioni (circa il 60% dei casi), che evidenziano presumibilmente una difficoltà di dialogo fra cittadini e Pubbliche Amministrazioni.

Sono stati trattati (circa il 20%) innumerevoli casi derivanti da ostacoli burocratici di varia specie che hanno determinato ritardi ingiustificati nella conclusione dei procedimenti; altre criticità sono risultate costituite (circa il 12%) da disservizi e procedure insoddisfacenti, nella maggior parte dei casi superabili fornendo all'utente un esaustivo orientamento circa la problematica segnalata.

Altre criticità residuali riscontrate (circa il 3%) rientrano nella tipologia dei casi di discriminazione, comprendente anche la carenza nell'attuazione di diritti fondamentali, nonché nella tipologia dei casi di omissione di atti obbligatori per

legge, per lo più circoscritti alla mancata nomina di Segretari generali di Enti Locali territoriali.

Sono stati infine rappresentati graficamente gli Enti destinatari degli interventi dell'Ufficio, le richieste e la tipologia di segnalazioni concernenti il diritto di accesso nei casi di differimento o diniego, la distribuzione per aree di intervento in materia di edilizia residenziale pubblica (ATC), e infine la distribuzione per tipologia di problematiche di competenza dei gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità.

2.3 INNOVAZIONI ORGANIZZATIVE

Preme qui rilevare che l'attività del Difensore Civico, la quale deriva dalla normativa regionale, ovvero Statuto della Regione Piemonte, L.R. n. 50/1981, L.R. n. 47/1985 nonché nazionale, ovvero, L. n. 241/1990, L. n. 127/1997, ha visto, nell'attuale situazione di crescente disagio sociale ed economico, espandere in termini numerici ma anche di tipologia di interventi richiesti, la propria funzione di tutela nei confronti del cittadino.

Assume pertanto sempre maggiore rilevanza l'attività di "mediazione istituzionale" e di orientamento all'utenza da parte del Difensore Civico, rendendosi sempre più necessaria l'applicazione di metodologie e principi nelle fasi in cui si articola l'intervento della difesa civica:

- presentazione della richiesta di intervento da parte del cittadino singolo o associato;
- istruttoria e interlocuzione con le Pubbliche Amministrazioni interessate a vario titolo nella vicenda;
- eventuale soluzione o proposta.

Relativamente alla fase della richiesta da parte dell'utente, premesso che l'intervento può essere anche attivato d'ufficio a fronte di casi di particolare rilievo, essa si esprime generalmente nell'istanza da parte del cittadino, singolo o associato, che è libera nelle forme e che può avvenire mediante colloquio personale, mediante comunicazione cartacea, telefonica o telematica.

Circa le funzioni del Difensore Civico, il cui ruolo va distinto da quello del giudice e dell'arbitro, è molto importante in via preliminare informare il cittadino riguardo competenze, funzioni e limiti dell'Ufficio.

Tale attività di orientamento crea un primo confronto con il cittadino e si esplica quale forma di "educazione" all'esercizio dei propri diritti, in quanto rende l'interessato consapevole circa il corretto utilizzo dei mezzi che l'ordinamento gli mette a disposizione nei confronti dell'interlocutore pubblico.

Lo scopo di tale attività è da un lato finalizzata a non ingenerare attese spropositate da parte degli interessati, dall'altro a orientare efficacemente le strategie di intervento, informando il cittadino che il Difensore civico, poiché interviene per realizzare fini di trasparenza e sollecitare il buon andamento amministrativo, a beneficio della generalità degli utenti e dei cittadini, non può assumere in nessun caso funzioni di consulenza personale o di assistenza o difesa in relazione a diritti o interessi tutelabili di fronte al giudice competente e per ogni attività che concerna possibili implicazioni e risvolti in sede giurisdizionali.

Tale attività di ascolto attivo del cittadino consiste nel creare un contesto nel quale egli percepisca che l'Ufficio sta utilizzando le proprie risorse per tentare di comprendere la situazione e il disagio vissuti, a prescindere dall'esito positivo o meno della vicenda prospettata.

Considerata pertanto l'importanza che la corretta comprensione della problematica posta all'attenzione dell'Ufficio comporta, anche al fine dell'individuazione degli interlocutori istituzionali competenti, sono state ricercate metodologie organizzative e strumentali utili a garantire, da un lato imparzialità degli interventi avviati, dall'altro a consentire una più efficace valutazione e un più tempestivo monitoraggio delle problematiche presentate e delle relative criticità riscontrate.

A tal riguardo, in merito alla gestione organizzativa dell'Ufficio va segnalato che nel corso del 2015, a seguito di uno specifico progetto sviluppato in collaborazione con il Consiglio Regionale dell'Emilia Romagna, è stato rilasciato ed è ad oggi in uso un applicativo informatizzato, denominato "Defendo".

L'applicativo è rivolto all'attività dell'Ufficio del Difensore Civico, anche in funzione della dematerializzazione dei fascicoli ed è dedicato alla gestione delle segnalazioni rivolte al Difensore Civico; ha l'obiettivo di tracciare l'attività di presentazione di una istanza, di gestione dell'istruttoria della pratica, della adozione dei relativi provvedimenti e a produrre e trasmettere agli interessati le relative osservazioni; tale importante innovazione ha inoltre consentito l'introduzione in via sperimentale di alcune metodologie organizzative comuni ed omogenee a tutto l'Ufficio, atte a valorizzare la funzione della difesa civica.