

ATTI PARLAMENTARI

XVII LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **CXXVIII**

n. **48**

R E L A Z I O N E

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LOMBARDIA

(Anno 2016)

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

Presentata dal difensore civico della regione Lombardia

Trasmessa alla Presidenza il 30 marzo 2017

PAGINA BIANCA



Relazione 2016

Sommario

Presentazione di *Donato Giordano*

Relazione

L'attività dell'Ufficio

1. Assetto istituzionale

1.1 - Vigilanza e controllo sugli enti locali

1.2 - Servizi pubblici

1.3 - Trasparenza e partecipazione attività amministrativa

2. Ordinamento del personale pubblico .

3. Ordinamento finanziario

3.1 - Tributi e canoni statali

3.2 - Tributi e canoni regionali

3.3 - Tributi e canoni locali

4. Territorio

4.1 - Edilizia residenziale pubblica

5. Ambiente**6. Sicurezza sociale**

6.1 - Assistenza sociale

6.2 - Invalidità civile

6.3 - Previdenza

7. Sanità e igiene

8. Istruzione, Cultura, Informazione

9. Tutela dei detenuti

- Imposizione IMU e stato di detenzione
- Nulla osta al conseguimento di titolo abilitativo alla guida a seguito di revoca
- Diritto all'oblio
- Proposta di disciplina uniforme sul territorio regionale per l'effettuazione di visite mediche di idoneità psico fisica per il rinnovo della patente di guida negli istituti penitenziari

10. Difensore civico di Martinengo

Appendice

Tabelle riassuntive



Presentazione

Con questa relazione si conclude il mio mandato iniziato nel 2005 come Difensore civico e proseguito nel 2011 come Difensore regionale.

Diversi cambiamenti sono intervenuti nel frattempo mentre altri, pur necessari e chiesti a gran voce dalla difesa civica, non sembrano nemmeno in procinto di realizzarsi.

Sono stato eletto Difensore civico in un periodo in cui questa figura era ampiamente diffusa, anche se in modo disomogeneo, sul territorio nazionale. Il Difensore civico era presente in molti Comuni e Province come pure nella maggioranza delle Regioni. Già allora si parlava della necessità di una legge nazionale che disciplinasse la difesa civica e istituisse il Difensore civico nazionale.

Per la verità, nella "Prima relazione del Difensore civico" lombardo del 1981, Mario Trimarchi richiama l'attenzione sulle numerose proposte di legge presentate al Senato e alla Camera già a partire dal 1968, evidentemente tutte con scarsa fortuna.

Io stesso ho segnalato come le modalità operative dei Difensori civici, informali, finalizzate alla mediazione e alla composizione bonaria dei conflitti, costituissero una sorta di osservatorio privilegiato in rapporto alla percezione e il grado di fiducia dei cittadini rispetto alla pubblica amministrazione e alla classe politica: "in quanto nello svolgimento della nostra attività, ci rendiamo conto di come spesso la pubblica amministrazione e la classe politica in generale, sia percepita distante dai problemi quotidiani dei cittadini." ... "Questa percezione è chiara anche alla classe politica (spesso maliziosamente sollecitata dai media), cosciente della necessità di dare un segnale forte a quella parte di pubblica opinione convinta, a torto o a ragione, che chi esercita il potere politico nelle istituzioni tenda più a difendere le proprie prerogative, i propri privilegi ed interessi, piuttosto che occuparsi di ciò che preoccupa realmente e concretamente la gente nella vita di tutti i giorni." (Relazione del Difensore civico 2007).

Senonché con la Legge di stabilità 2010 (L. 23 Dicembre 2009 n. 191 e L. 26 Marzo 2010 n. 42) si è ritenuto di abolire i Difensori civici comunali, attribuendone le funzioni, a seguito di eventuale e facoltativa stipula di convenzioni con i Comuni interessati, al Difensore civico provinciale la cui nomina è anch'essa facoltativa - con la qualifica di Difensore civico territoriale.

Ad oggi, delle 12 Province lombarde (inclusa la Città Metropolitana di Milano) il Difensore civico è presente solo in due: l'obiettivo di contenere la spesa pubblica negli enti locali, quantomeno in questo caso, è stato certamente raggiunto. Se però l'obiettivo era anche quello di dare una struttura più razionale alla difesa civica direi che siamo piuttosto lontani.

Pertanto ad oggi il sistema di tutela dei diritti e risoluzione bonaria dei conflitti con la pubblica amministrazione resta affidato prevalentemente a rimedi di carattere giurisprudenziale, costosi, lenti e complessi, salvo attribuire alla difesa civica, laddove esiste, alcune funzioni attraverso singoli provvedimenti normativi. Penso ad esempio alla legge 241/90 sul procedimento amministrativo che individua nel Difensore civico una figura idonea alla quale ricorrere in materia di accesso agli atti, all'art. 136 del Testo Unico degli Enti Locali (267/2000) che attribuisce al Difensore civico regionale, laddove istituito, il potere di nomina di un Commissario ad acta quando l'amministrazione ometta di compiere atti obbligatori per legge o più recentemente l'art. 5 del Decreto Trasparenza (d.lgs. 33/2013) che individua il Difensore civico regionale quale istituto a cui presentare ricorso in

alternativa al tribunale amministrativo (ma non escludendolo) in materia di accesso civico generalizzato. O ancora più recentemente all'art. 2 della Legge 8 marzo 2017, n. 24 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie" che attribuisce al Difensore civico la funzione di Garante per il diritto alla salute.

In Regione Lombardia il percorso è stato inverso.

Nel 2008 Regione Lombardia ha rafforzato il ruolo e le competenze della difesa civica includendo, con l'art. 61, il Difensore regionale tra gli organi di garanzia previsti dallo Statuto.

Nel 2010, con la legge regionale n. 18 "Disciplina del Difensore regionale", ne ha definiti i poteri, gli ambiti e le modalità di intervento, non solo in conformità dello Statuto d'autonomia, ma anche in conformità ai principi di difesa civica delle organizzazioni comunitarie ed internazionali.

Inoltre la legge specifica che il Difensore regionale "...svolge la funzione di Garante e tutela dei detenuti, dei contribuenti, dei pensionati, dei consumatori e degli utenti ...".

La figura del Garante dei detenuti merita un minimo di approfondimento.

Il Difensore civico ha iniziato ad esercitare le funzioni di Garante dei detenuti nel 2007 sulla base della legge regionale che lo ha istituito, la n. 8 del 2005 e del regolamento regionale n. 10 del 2006 che ne ha delineato le modalità di intervento, per lo più mutuandole dalle procedure seguite dal Difensore civico ed adattandole alla realtà specifica.

Il Garante si può delineare come una figura specialistica della difesa civica. Pertanto la necessità di rendere i compiti del Garante omogenei rispetto all'ufficio del Difensore civico ha condotto a privilegiare per il Garante della Regione Lombardia un modello che non prevede l'attribuzione di funzioni di amministrazione attiva nella materia carceraria, preferendo potenziare e valorizzare i compiti di controllo e vigilanza propri del Difensore civico nei confronti dei soggetti che, all'interno degli Istituti Penitenziari, svolgono specifiche attività.

Con gli anni l'attività del Garante è andata costantemente aumentando e si sono instaurate proficue collaborazioni con la struttura della Direzione Generale Welfare competente in materia di sanità penitenziaria, con gli uffici del Provveditorato regionale dell'Amministrazione penitenziaria, le direzioni degli Istituti di pena e la magistratura di sorveglianza. Le modalità operative e la rete di buone relazioni costruita negli anni ha consentito all'ufficio del Garante di attivarsi per coinvolgere le diverse parti in causa e cercare una soluzione a problematiche più generali, ad esempio nell'individuare a Milano una procedura più razionale per la concessione alloggi a beneficiari di misure alternative (Relazione 2013) o in tema di rinnovo patenti e provvedimenti riabilitativi (Relazione 2016).

La nomina del Garante Nazionale dei diritti delle persone detenute o private della libertà personale ha ulteriormente rafforzato l'istituto per quanto riguarda la maggiore attenzione al tema, per il coordinamento dell'attività tra Garanti regionali e Garante nazionale e indubbiamente, per l'indiscutibile capacità delle persone nominate, Mauro Palma, Daniela De Robert e Emilia Rossi.

Anche la modalità di ricezione delle istanze in questi anni è notevolmente cambiata. Segno dell'evoluzione dei tempi, ma anche dell'evoluzione del sistema informatico di gestione del lavoro, la gran parte delle istanze ormai sono rivolte all'ufficio attraverso il web.

Il sistema gestionale informatico è stato progettato dall'ufficio del Difensore regionale e successivamente adottato da Difensori di altre regioni, oltre che dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici.

In Lombardia il sistema permette ai cittadini di registrarsi al sito internet del Difensore, inoltrare le richieste di intervento on line e accedere alla propria pratica: in ogni momento il richiedente può visionare lo stato della sua pratica, i documenti contenuti, inoltrare allegati e scrivere messaggi al funzionario di riferimento.

Sono particolarmente fiero dell'impegno profuso dai collaboratori dell'ufficio in questo particolare progetto: consentire ai cittadini l'accesso ai documenti della Pubblica Amministrazione è un tema ormai diffusamente dibattuto e normato, e l'utilizzo della tecnologia come strumento di trasparenza, semplificazione e partecipazione all'attività amministrativa è una delle risposte a mio avviso più efficaci.

Molto è stato fatto in questi anni e molto si potrà fare in futuro.

Lascio al mio successore un ufficio ben organizzato con collaboratori professionali e competenti che mi hanno aiutato a svolgere al meglio il mio incarico.

Ringrazio il Consiglio regionale per la nomina a Difensore civico prima e Difensore regionale poi e per il supporto formale, logistico organizzativo, le risorse umane e finanziarie, grazie a cui è stato possibile fornire con sollecitudine le risposte più adeguate alle richieste dei cittadini.

Auguro a tutti buon lavoro.

Donato Giordano

L'ATTIVITA' DELL'UFFICIO

Quest'anno l'Ufficio per il Difensore regionale ha posto in essere iniziative volte a potenziare l'attività del Difensore regionale, come previsto dal Piano della performance.

Sono state infatti presentate all'Ufficio di Presidenza del Consiglio proposte di strumenti atti a rafforzare l'attività dell'Authority e nel corso del 2017 si procederà alla definizione di procedure idonee ad attuare le disposizioni di cui all'articolo 15 della l.r. 18/2010, con particolare riferimento alla diffusione e pubblicizzazione delle attività sui siti web e ad elaborare un programma di attività per il 2018, anche in vista della nomina di un nuovo Difensore regionale.

Per promuovere le attività della difesa regionale e sensibilizzare anche i più giovani e gli insegnanti, anche quest'anno vi è stata una presenza costante di personale dell'Ufficio nel corso delle visite istituzionali al Consiglio regionale, con una breve presentazione dell'Authority, diffondendo stampati e invitando a visitare il sito web.

Anche la pagina Facebook dedicata alle attività del Difensore regionale si è dimostrata uno strumento utile ad indirizzare gli utenti al sito web, da cui possono, previa iscrizione, inviare direttamente le istanze e seguire l'iter della propria pratica.

Infatti grazie al software di trattamento delle istanze interamente progettato e realizzato dall'Ufficio in collaborazione con una Società di informatica e in *open source* (Di.As.Pro), nonostante vi siano ancora cittadini che non avendo accesso ai mezzi informatici o non avendone dimestichezza continuano a rivolgersi all'Ufficio inviando, per posta o fax, una lettera scritta a mano, le comunicazioni tra l'Ufficio e i vari enti interlocutori avvengono prevalentemente per posta elettronica (4306 su 5217) e le istanze presentate direttamente *on line* nel 2016 sono state 446, contro le 405 dell'anno precedente.

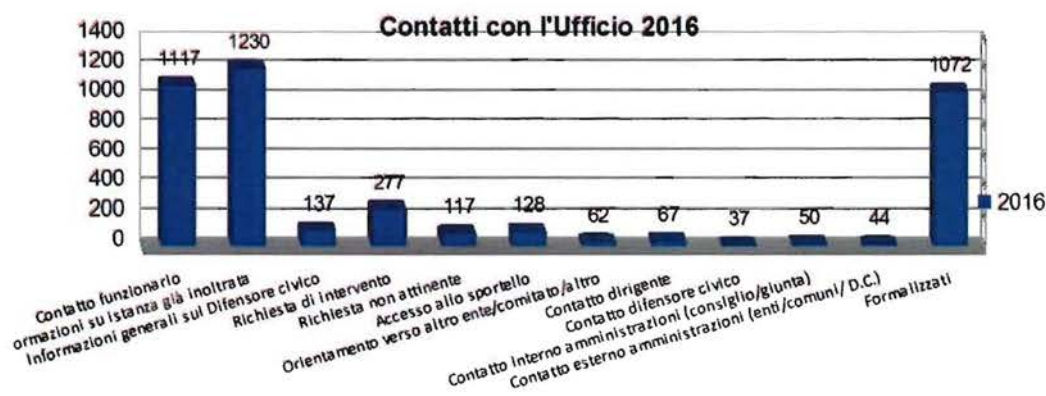
Questo nonostante ritardi nell'affidamento del servizio di assistenza del software abbiano comportato un certo rallentamento delle iscrizioni dirette dei cittadini.

E' in ogni caso opportuno rammentare che DiAsPro è in uso presso Difensori civici di altre Regioni che hanno firmato una convenzione per il suo riutilizzo e che presto sarà attivo anche per il CORECOM Lombardia. Ogni Authority contribuisce all'implementazione del programma secondo le proprie esigenze e rende disponibili agli altri le modifiche apportate, in attuazione del Codice dell'amministrazione digitale e nel pieno rispetto dei principi di leale collaborazione tra enti.

Nella tabella che segue sono indicati i contatti dei cittadini lombardi che si rivolgono al Difensore regionale, anche solo per chiedere informazioni e consigli:

	2016	%
Contatto funzionario	1117	22,28
Informazioni su istanza già inoltrata	1230	9,17
Informazioni generali sul Difensore civico	137	7,97
Richiesta di intervento	277	11,29
Richiesta non attinente	117	2,87
Accesso allo sportello	128	5,51
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	62	1,93
Contatto dirigente	67	3,35
Contatto difensore civico	37	1,90
Contatto interno amministrazioni (consiglio/giunta)	50	2,75
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/ D.C.)	44	3,63
Formalizzati	1072	27,36
Totali	4338	100,00

Rispetto a tali contatti, il grafico sottostante ne illustra invece la tipologia; come si può notare, sono soprattutto numerosi i cittadini che chiedono di parlare direttamente con un funzionario o che chiedono informazioni circa la propria istanza:



Per quanto riguarda l'apertura dei Centri di raccolta delle istanze, che consentono anche a persone prive di strumentazione informatica di potere accedere ai servizi *on line* del Difensore regionale, purtroppo occorre dire che, sempre a causa di problemi dovuti alla mancata assistenza cui si è già accennato, non è stato possibile quest'anno proporre nuove adesioni.

I Centri di raccolta finora aperti sono quelli riportati nella mappa (disponibile anche sul sito web) e nell'elenco sottostanti:

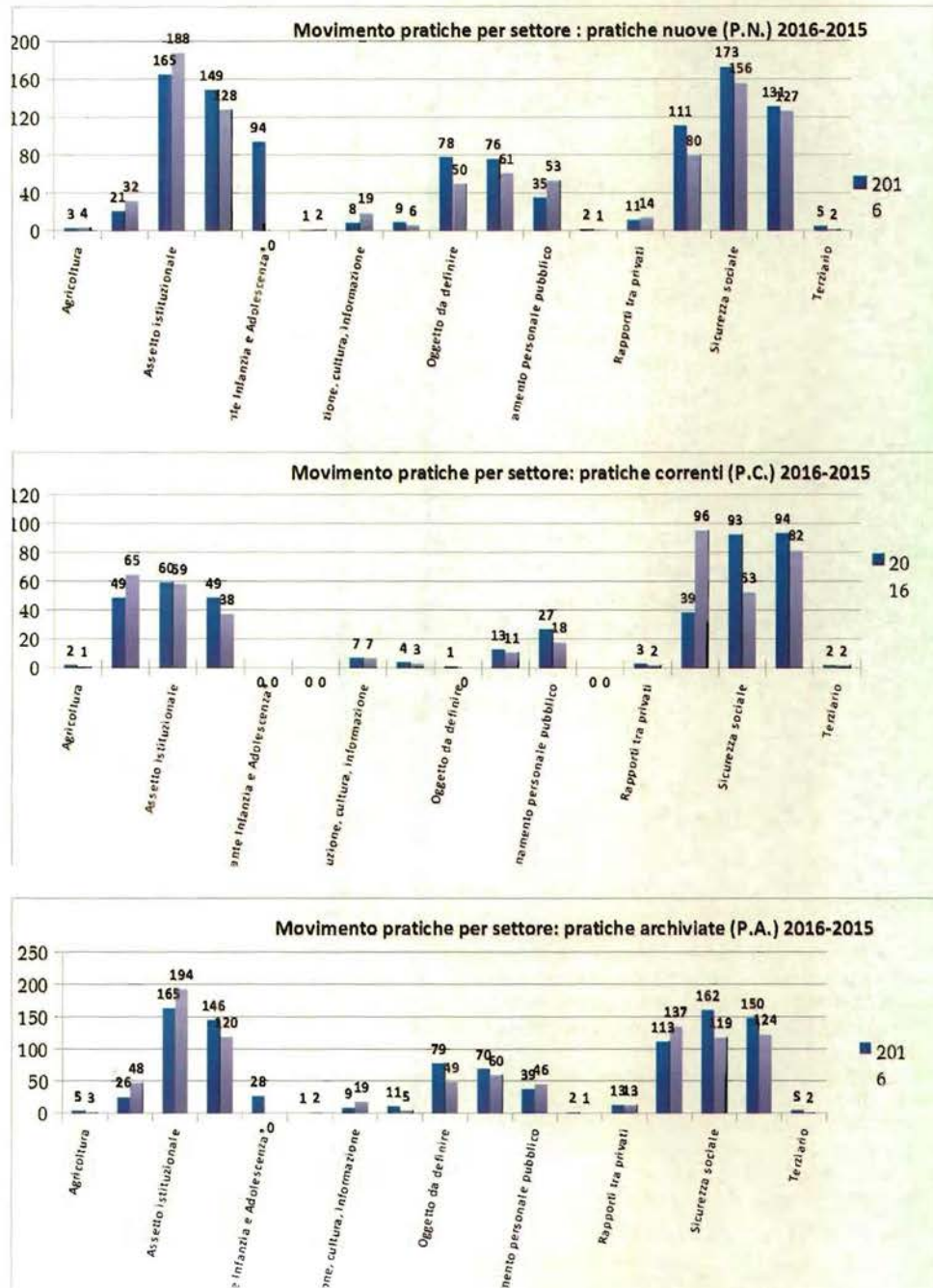
The image shows a screenshot of a website for the 'Difensore Regionale della Lombardia'. The header features the logo 'DIFENSORE REGIONALE DELLA LOMBARDIA' with the slogan 'uno con NOI' and the 'DAPRO' logo. Navigation buttons include 'Chiedi l'intervento', 'Registrati', and 'Accedi alla tua pratica'. A sidebar on the left lists menu items: 'Che cos'è e cosa fa', 'Materie', 'Garante del contribuente', 'Garante dei detenuti', 'Gli altri Difensori', 'News', 'Per saperne di più', 'Esprimi la tua Opinione', and 'Altri organismi di tutela'. The main content area is titled 'Mappa Centri di Raccolta' and displays a map of the Lombardy region with several collection centers marked by green icons. The map includes labels for various cities and towns such as Bergamo, Pavia, Cremona, and Mantova.

ELENCO DEI CENTRI DI RACCOLTA	
COMUNE	ENTE - ASSOCIAZIONE
BERGAMO	Asl di Bergamo
BERGAMO	Regione Lombardia
BRESCIA	Regione Lombardia
BUSTO ARSIZIO	URP Comune Busto Arsizio
CASTELLANZA	Auser Sportello disabili
CISLAGO	LE CARBONELLE COLORATE -Servizio Educativo 0-6
CREMONA	Regione Lombardia
LECCO	Regione Lombardia
LEGNANO	Regione Lombardia
MANTOVA	Regione Lombardia
MARTINENGO	COMUNE DI MARTINENGO
MILANO	Associazione INCONTRO E PRESENZA
MILANO	Casa di Reclusione Milano Opera
MILANO	Consiglio regionale della Lombardia
MILANO	IL CERCAPADRONE ONLUS
MILANO	Seconda Casa di Reclusione - Milano
MILANO	Sportello Difensore regionale Lombardia
MILANO	Ufficio del Garante dei Diritti delle persone private della libertà del Comune di Milano
MONZA	Regione Lombardia
PAVIA	LEGAMBIENTE PROVINCIALE DI PAVIA
PAVIA	Regione Lombardia
SERGNANO	ASSOCIAZIONE SORDI CREMASCHI

Poiché l'apertura di questi Centri di raccolta presso alcune Case di reclusione ha facilitato soprattutto l'invio di istanze al Garante dei detenuti, i quali ovviamente hanno maggiori difficoltà a comunicare con l'esterno, si auspica, una volta superate le difficoltà di carattere tecnico, di riuscire ad ampliare il numero di istituzioni penitenziarie coinvolte.

Per quanto riguarda le istanze pervenute, qui di seguito si mette a confronto il complesso dell'attività svolta dall'Ufficio nel corso del 2016 con l'anno precedente, per verificare in termini prevalentemente quantitativi e, dove è possibile, qualitativi, quali siano gli ambiti da presidiare maggiormente, quali risultati siano stati conseguiti e dove l'azione del Difensore andrebbe affiancata da un'azione politico-amministrativa.

Nelle tavole allegate in appendice è presente anche un raffronto con i dati del quinquennio 2010-2016.



Segue una sintetica analisi dei dati relativi alle istanze settore per settore:

Aspetto istituzionale: nel settore **vigilanza e controllo sugli enti locali** gli interventi, come del resto negli anni precedenti, sono stati posti in essere quando la gravità del caso lo richiedeva, contando sulla disponibilità al dialogo dell'amministrazione interpellata, sulla base del principio generale di collaborazione tra istituzioni e nel più totale rispetto dell'autonomia giuridico-amministrativa della stessa.

Nel settore dei **servizi pubblici** si è rilevato che le contestazioni maggiormente ricorrenti da parte dei clienti finali, relativamente ai servizi di fornitura di energia elettrica, gas e sistema idrico, hanno riguardato l'erronea o tardiva fatturazione dei consumi ed un insufficiente grado di trasparenza delle informazioni fornite dai gestori ai clienti finali.

In materia di **accesso agli atti** le istanze pervenute sono state 110, quindi in aumento rispetto agli anni precedenti. Entrando nel merito, quelle che hanno richiesto una più approfondita verifica della sussistenza del diritto negato hanno comportato l'analisi del diritto d'accesso dei Consiglieri regionali ai sensi dell'art. 13, comma 5 dello Statuto regionale della Lombardia e dell'art. 112 del Regolamento generale del Consiglio regionale.

Ordinamento del personale pubblico : dal punto di vista quantitativo è stato registrato un aumento delle istanze afferenti a problematiche del pubblico impiego, mentre per la formazione professionale è stato in genere chiesto al Difensore regionale di sollecitare il rilascio di attestati di frequentazione di percorsi formativi gestiti da organismi accreditati da Regione Lombardia o l'erogazione di emolumenti connessi a benefici elargiti dalla Regione a soggetti in difficoltà.

Ordinamento finanziario: nell'ambito dei **tributi regionali** propri come di consueto il tributo che ha richiesto più interventi è la tassa automobilistica regionale, il bollo auto.

Le vicende segnalate sono state le più varie e hanno trovato nella quasi totalità dei casi una soluzione positiva, grazie soprattutto alla collaborazione con gli uffici competenti della Giunta regionale. Gran parte delle istanze hanno però riguardato come sempre i **tributi e canoni locali**: ICI, IMU, TARSU, TARES, TARI e TASI sono infatti le tasse più soggette ai ricorsi da parte dei cittadini.

Territorio: il numero delle istanze pervenute è rimasto pressoché analogo a quello dello scorso anno. Per quanto attiene, invece, alla distribuzione per categoria, si possono rilevare alcuni scostamenti rispetto al 2015. In particolare, si è registrato un aumento delle pratiche in tema di **edilizia privata** e una riduzione di quelle in materia di **lavori pubblici**, mentre nessuna significativa differenza vi è stata nel numero di istanze riguardanti gli strumenti urbanistici, la tutela del territorio, le acque pubbliche, la viabilità e circolazione, i trasporti e il demanio. Nel complesso vi è stata una buona disponibilità al dialogo da parte dei soggetti istituzionali interpellati, compresi gli Enti Locali che, in ossequio al principio di collaborazione tra Pubbliche Amministrazioni, si sono nella quasi totalità adoperati al fine di pervenire alla soluzione delle questioni a loro rappresentate. Per quanto riguarda l'**edilizia residenziale pubblica** si è riscontrata ancora una volta la netta prevalenza delle richieste di intervento attinenti alla manutenzione degli immobili di proprietà dei comuni e delle ALER e sono state numerose le istanze riguardanti i procedimenti di assegnazione degli alloggi e quelli di mobilità abitativa.

Ambiente: la tipologia di istanze afferenti il settore ricalca e conferma il *trend* degli anni precedenti: emissioni acustiche e disturbi causati dall'attività di pubblici esercizi, inconvenienti igienici derivanti dalle modalità di raccolta dei rifiuti urbani, disagi derivanti da attività produttive e controlli amministrativi effettuati dai Comuni.

Sicurezza sociale: si è confermata la tendenza ad un aumento del numero delle richieste di intervento in materia di **assistenza sociale**; il lavoro svolto in relazione a ciascuna pratica è stato di diversa tipologia e complessità e, in alcuni casi, è consistito anche in un'attività di prima informazione e orientamento a coloro che ritenevano di subire una situazione di ingiustizia. Nella

maggioranza dei casi sono stati invece approntati interventi volti a richiedere l'accertamento e la rimozione dell'illegittimità denunciata dal cittadino.

Nell'ambito dell'invalidità civile i temi trattati hanno riguardato le differenti fasi dei procedimenti di accertamento delle minorazioni civili, di erogazione delle varie provvidenze economiche e di accertamento della disabilità ai fini del collocamento mirato.

Per quanto concerne invece la **previdenza** il settore ha registrato un considerevole incremento delle pratiche pervenute (49), che hanno riguardato soprattutto richieste di restituzione da parte di INPS di somme indebitamente percepite (25) e mancati accrediti di ratei di pensione (6).

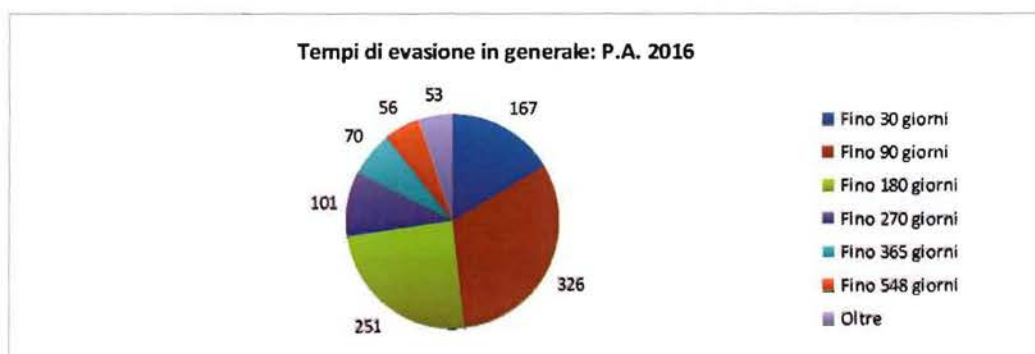
Sanità e igiene: si è ulteriormente consolidato il *trend* di un incremento delle segnalazioni in materia di sanità, nella misura di circa il 30% rispetto a quelle dello scorso anno. Per quanto concerne l'efficacia dell'intervento dell'Ufficio molte delle questioni rappresentate hanno avuto una favorevole definizione, con grande soddisfazione da parte degli utenti, che hanno spesso manifestato per iscritto l'apprezzamento per il lavoro svolto dal Difensore regionale. Ciò va probabilmente attribuito ad una inevitabile presa d'atto, da parte delle amministrazioni coinvolte, della palese illegittimità e irregolarità di proprie condotte e/o decisioni operative evidenziate dall'intervento dell'Ufficio.

Istruzione, cultura e informazione: è confermata la tendenza degli ultimi anni alla diminuzione delle richieste afferenti l'assistenza scolastica e la quasi totale assenza di contestazioni attinenti all'erogazione della Dote Scuola. Per quanto concerne l'**Istruzione**, sono pervenute alcune doglianze relative alle votazioni attribuite agli alunni da parte degli istituti scolastici, mentre in tema di **manifestazioni artistiche e culturali** è proseguita l'attività iniziata da tempo dall'Ufficio nei confronti di alcune Amministrazioni comunali, per invitarle ad individuare aree idonee allo svolgimento dell'attività circense nei loro territori, come disposto dalla normativa in materia.

Tutela dei detenuti sono pervenute all'Ufficio del Garante circa 150 istanze, con un incremento del 15% rispetto all'anno precedente, di cui un'ottantina concernenti i rapporti con i soggetti gestori, ventisette i rapporti con le famiglie, ventuno l'assistenza sanitaria e diciassette la formazione professionale e l' inserimento lavorativo. La prima categoria di richieste di intervento raggruppa segnalazioni che richiedono interlocuzioni con l'Amministrazione Penitenziaria relative ad istanze di trasferimento già presentate o richieste di chiarimenti alle Direzioni dei singoli Istituti su doglianze relative al percorso trattamentale effettuato o a particolari condizioni detentive. A questo proposito il 4 marzo 2016 è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa tra il Provveditorato regionale dell'Amministrazione Penitenziaria e gli Uffici dei Garanti delle persone private della libertà del territorio regionale lombardo.

Per approfondimenti e *case history* si rimanda ai capitoli successivi.

La tendenza a concludere le pratiche in tempi brevi sembra essere confermata anche quest'anno, sebbene non tutte le questioni sottoposte all'attenzione dell'Authority possano essere risolte rapidamente, in quanto spesso occorrono accertamenti complessi, da condursi in contraddittorio o con la collaborazione di altre amministrazioni.



Interessante è infine il giudizio dei cittadini sull'operato dell'Authority, dati riportati anche nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito web del Consiglio regionale sotto la voce "customer satisfaction":

NR totale di moduli ricevuti	114
NR di moduli ricevuti via web	114
Giudizio medio per domanda 1 (Cortesia e disponibilità del personale)	3.38 (84,5) (buono/ottimo)
Giudizio medio per domanda 2 (Competenza e preparazione professionale del personale)	3.38 (84,5) (buono/ottimo)
Giudizio medio per domanda 3 (Chiarezza delle informazioni ricevute)	3.30 (82,5) (buono/ottimo)
Giudizio medio per domanda 4 (Ha trovato la qualità del servizio adeguata alle sue attese?)	14,91 (NO) - 85,09 (SI)
Giudizio complessivo	84, 14% - grado di soddisfazione

Per quanto riguarda il personale assegnato all'Ufficio, con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 428 del 19 dicembre 2016 è stata definita per un triennio la dotazione organica, che comprende anche personale a supporto del Garante dell'infanzia. (FB)

1. ASSETTO ISTITUZIONALE

1.1 Vigilanza e controllo sugli enti locali

In attesa delle previsioni di legge di cui al comma 2 art. 9 della legge regionale 6 dicembre 2010 n. 18 "Disciplina del Difensore regionale" che recita: "il Difensore può intervenire anche nei confronti dei comuni, delle comunità montane e delle province, dei concessionari o gestori di servizi pubblici locali siti sul territorio lombardo quando previsto dalla legge", l'ufficio ha svolto la sua consueta opera di mediazione tra cittadini ed amministrazioni locali, anche al fine di poter illustrare all'interessato le ragioni della pubblica amministrazione e viceversa.

Gli interventi - come da tradizione - sono stati posti in essere quando la gravità del caso lo richiedeva, contando sulla disponibilità al dialogo dell'amministrazione interpellata, sulla base del principio generale di collaborazione tra istituzioni e nel più totale rispetto dell'autonomia giuridico-amministrativa della stessa.

Generalmente si è proceduto chiedendo all'amministrazione locale coinvolta chiarimenti sulla vicenda segnalata e quest'ultima - tranne qualche rara eccezione - ha sempre risposto adeguatamente, talvolta riconoscendo il problema, spesso dovuto a ritardi o disguidi e garantendo una veloce soluzione.

Una gran parte delle istanze di questo settore viene presentata da consiglieri comunali di minoranza, che spesso considerano questo ufficio un ulteriore strumento per esercitare la loro opposizione.

Si è quindi reso necessario chiarire agli istanti/consiglieri i limiti dell'attività del Difensore regionale ed in particolare ricordare loro che le opposizioni comunali hanno appositi strumenti (interrogazioni, interpellanze ecc. ecc) per esercitare il loro ruolo.

Come sempre, il controllo sostitutivo di cui all'art 136 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 - "qualora gli enti locali, sebbene invitati a provvedere entro un congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di commissario ad acta nominato dal Difensore civico regionale" - è stato messo in atto con la massima cautela.

Dopo la nota di avviso dell'avvio del procedimento - ai sensi dell'art. 7 della legge 7 agosto 1990 n. 241 - e la diffida ad adempiere, le nomine effettive sono state molto poche.

Il comma 137 art. 1 della legge 7 aprile 2014 n. 56 "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni" stabilisce che nelle "giunte dei comuni con popolazione superiore a 3.000 abitanti, nessuno dei due sessi può essere rappresentato in misura inferiore al 40 per cento, con arrotondamento aritmetico".

Vi sono state segnalazioni che in alcuni comuni tale disposizione non viene rispettata, sollecitando l'Ufficio a verificare la sussistenza o meno di violazioni delle prescrizioni di legge nella formazione della giunta comunale.

Sulla base di tali segnalazioni, il Difensore regionale ha ritenuto opportuno avviare una ricognizione in tutti i comuni della Lombardia che superino i 3000 abitanti.

Si è quindi pensato di procedere chiedendo alle amministrazioni comunali di comunicare all'Ufficio la composizione delle singole giunte per poter accertare il rispetto della norma in esame.

Il suo mancato rispetto potrebbe infatti esporre l'amministrazione comunale interessata ad eventuali ricorsi contro gli atti adottati, passibili di essere dichiarati illegittimi in quanto adottati da un organo non legittimo.

Non solo.

I provvedimenti volti a conformarsi alla normativa in esame costituiscono atti obbligatori per legge e pertanto sono soggetti al controllo sostitutivo di cui all'art. 136 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 sopra citato.

Il sondaggio è iniziato recentemente e quindi è ancora in corso: al momento sono stati contattati i primi 113 comuni dei 726 con popolazione superiore ai 3000 abitanti.

Sono già arrivate le prime risposte, generalmente positive.

In un caso il Segretario Comune ha fatto presente che la Giunta in carica sta per finire il suo mandato ed è stata fissata la data delle amministrative tra due mesi.

Per questo e per gli altri comuni che dovessero trovarsi nella medesima condizione l'adeguamento alla norma perde ovviamente di qualunque significato. (ACA)

1.2 Servizi pubblici

Nel settore dei Servizi pubblici le richieste pervenute nel 2016 sono state 18 - quindi tendenzialmente uguali al numero di pratiche registrate nel 2015 - di cui 7 relative alla fatturazione dell'energia elettrica da parte di gestori vari, 6 concernenti il servizio postale e 5 riferite al servizio idrico integrato,

Anche quest'anno si è rilevato che le contestazioni maggiormente ricorrenti da parte dei clienti finali, relativamente ai servizi di fornitura di energia elettrica, gas e sistema idrico, hanno riguardato l'erronea o tardiva fatturazione dei consumi ed un insufficiente grado di trasparenza delle informazioni fornite dai gestori ai clienti finali.

In molti casi l'Ufficio di Difesa regionale ha interessato delle questioni l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, presso la quale è stato istituito lo Sportello per il Consumatore, deputato a fornire informazioni e assistenza sui diritti dei consumatori nei mercati di riferimento, e in particolare il Servizio Conciliazione, introdotto dall'Autorità nell'aprile 2013 per mettere a disposizione dei consumatori una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, che prevede l'intervento di un conciliatore appositamente formato ad aiutare le parti a trovare un accordo senza ricorrere a vie giudiziarie.

Particolarmente interessanti si sono rivelate alcune pratiche relative al sistema idrico ed in particolare alla rete fognaria.

Nel primo caso un cittadino lombardo si è rivolto all'ufficio del Difensore regionale per una controversia con il Servizio Idrico Integrato di un Comune lombardo e la ATO di una Provincia lombarda circa l'interpretazione della tariffa da applicarsi nel suo caso specifico. Infatti, l'istante ha contestato la mancata autorizzazione allo scarico delle acque reflue, fatto che inciderebbe sull'esatta tariffa, ossia se quella per le "utenze allacciate all'acquedotto ed alla pubblica fognatura" oppure per "utenze allacciate all'acquedotto qualora essa sia sprovvista di impianti centralizzati di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi"; inoltre, ha posto il quesito se in assenza di collaudo del depuratore l'autorizzazione allo scarico è da considerarsi nulla.

L'Ufficio ha contattato il Servizio Idrico e i diversi soggetti gestori e ha interessato anche l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico, che però ad oggi, vista la complessità della materia, deve ancora esprimersi nel merito della questione giuridica.

Un'altra pratica interessante ha riguardato sempre il servizio di rete fognaria di un altro Comune lombardo.

L'istante ha richiesto l'intervento del Difensore regionale in quanto la rete fognaria nella via della sua abitazione è stata realizzata fino a metà strada e, ad oggi, non è mai stata ultimata, nonostante vengano costantemente addebitate da 31 anni in bolletta le spese di depurazione e fognatura, finora mai godute, e nonostante le numerose rimostranze fatte da lei e dai residenti della via suddetta.

L'Ufficio è intervenuto scrivendo al Comune e interessando della questione anche l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico e l'Osservatorio dei Contratti Pubblici - Sezione Regione Lombardia presso la Giunta regionale della Lombardia per cercare una soluzione conciliativa circa il risarcimento delle spese sostenute finora dall'istante per il servizio di fognatura e depurazione, che ad oggi risulta inesistente e

quindi non usufruibile, venendo così incontro alle perdite economiche subite dall'istante.

A questo scopo è stato organizzato un incontro presso l'Ufficio tra il Difensore regionale ed il Sindaco del Comune interessato, proponendo che questo si accollasse tutte le spese da sostenere per l'esecuzione dell'opera pubblica nella via privata dell'istante come risarcimento di tutte le spese affrontate in questi 31 anni. Purtroppo, la conciliazione non è andata a buon fine in quanto il Comune non si è reso disponibile ad una soluzione del genere. Ad oggi la pratica è ancora in essere e non ancora risolta. (TR)

1.3 Trasparenza e partecipazione dell'attività amministrativa

Nel 2016 sono pervenute 110 istanze in questa categoria.

L'Ufficio ha avuto modo di procedere soprattutto nei confronti delle amministrazioni locali adottando la sua ormai tradizionale linea di prudente attenzione all'autonomia delle strutture di volta in volta interpellate.

A tale proposito, l'Ufficio, nei limiti della ragionevolezza delle richieste, non sempre coerenti o proposte nei limiti di legge, al fine di ottenere comunque risposte chiare ed esaustive alle rivendicazioni degli istanti, ha fatto appello allo spirito di collaborazione tra pubblici uffici e alla trasparenza dell'azione amministrativa, ottenendo, nella maggior parte dei casi, il raggiungimento dello scopo prefissatosi.

Nel merito invece delle istanze aventi ad oggetto il diniego, espresso o tacito, del diritto d'accesso ai documenti amministrativi, quelle che hanno richiesto una più approfondita verifica della sussistenza del diritto negato hanno comportato l'analisi del Diritto d'accesso dei Consiglieri regionali ai sensi dell'art. 13, comma 5 dello Statuto regionale della Lombardia e dell'art. 112 del Regolamento generale del Consiglio regionale, che al primo comma dispone: " Ai sensi dell'articolo 13, comma 5, dello Statuto i consiglieri regionali ottengono direttamente dagli uffici regionali, da istituzioni, enti, aziende o agenzie regionali, dalle società e fondazioni partecipate dalla Regione, informazioni e copia di atti e documenti utili all'esercizio del loro mandato, sui quali sono tenuti al segreto nei casi previsti dalla legge. Tali dati, se disponibili, devono essere forniti anche in formato elettronico e/o in forma elaborata, pur non essendovi l'obbligo per i soggetti di cui al presente comma di effettuare ulteriori elaborazioni."

I casi di cui si è occupato in concreto l'Ufficio hanno visto diversi Consiglieri chiedere l'accesso alla documentazione a Società di servizi a capitale interamente regionale (Lombardia Informatica) ed anche a Società direttamente partecipate da Regione Lombardia (Expo SpA in liquidazione e Trenord Srl).

Nella maggior parte dei casi, dopo un primo momento in cui il Consigliere si è visto negare, anche solo parzialmente, la documentazione richiesta, l'accesso - anche a seguito dell'intervento del Difensore regionale - è stato concesso.

Pare opportuno segnalare, invece, una pratica, decisamente singolare, il cui iter non è ancora concluso¹, perché la Società interpellata, Arexpo SpA, che ha ripetutamente negato l'accesso alla documentazione, ha "obbligato" il Consigliere richiedente a rivolgersi al TAR, che non si è ancora pronunciato.

In particolare, in questo caso, il Consigliere si è dapprima rivolto alla Struttura progetti strategici e sviluppo del post Expo della Giunta regionale, che, seppur con ritardo e dopo essere stata sollecitata, ha inviato la documentazione richiesta.

Parte di essa però (in particolare un verbale del Consiglio di Amministrazione di Arexpo

1

Il TAR LOMBARDIA, sez. di MILANO, con sentenza del 17 marzo 2017, n. 656, ha disposto che ai sensi dell'art. 13, comma 5, dello Statuto della Regione Lombardia e dell'art. 112, comma 1, del Regolamento generale del Consiglio regionale della Lombardia, sussiste il diritto dei consiglieri regionali di accedere ad atti e documenti delle società partecipate dalla Regione - senza che possa attribuirsi alcun rilievo, nel silenzio della norma, all'entità di tale partecipazione - ritenuti utili all'esercizio del loro mandato. Come risulta dalla motivazione della sentenza, nella specie sono stati ritenuti applicabili i principi già elaborati dalla giurisprudenza amministrativa con riferimento al diritto di accesso attribuito ai consiglieri comunali e provinciali dall'art. 43, comma 2, del T.U. Enti locali - d.lgs. n. 267/2000.

SpA) è stata consegnata costellata da omissis e quindi sostanzialmente incomprensibile. Gli Uffici della Giunta, interpellati sulla questione, hanno risposto che la copia integrale del verbale, trasmesso direttamente da Arexpo SpA parzialmente oscurato, non era in loro possesso.

A questo punto il Consigliere si è rivolto direttamente alla Società, ottenendo un diniego espresso dallo stesso Presidente il quale, dichiarando comunque la volontà di collaborare, chiedeva di "circostanziare la richiesta".

In data 15 giugno 2016 il Difensore regionale riceveva la richiesta d'intervento del Consigliere regionale il quale lamentava, appunto, di aver ricevuto accesso parziale ad una richiesta di documentazione presentata a Arexpo SpA.

In particolare, l'istante chiedeva la copia integrale del verbale della seduta del Consiglio di Amministrazione di Arexpo del 17 marzo 2016.

Visionando il verbale consegnato, è risultato evidente anche al Difensore regionale che lo stesso fosse inutilizzabile, essendo costellato di omissis che non permettevano di comprenderne il contenuto. Nel suo intervento, l'Ufficio di difesa civica ha prima di tutto ricordato e ribadito l'applicabilità al caso in esame dell'art. 112 del Regolamento generale del Consiglio regionale, evidenziando che la Società è partecipata da Regione Lombardia, è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da tre membri (art. 16 Statuto) di cui uno nominato da Regione Lombardia (verbale assemblea 29/02/2016) ed inoltre le linee guida sottoscritte dai soci in data 28 febbraio 2012 "hanno configurato una governance particolare, prevedendo la necessità che le decisioni del Consiglio di Amministrazione siano assunte con l'assenso sia del consigliere nominato dal Comune di Milano, sia del consigliere nominato da Regione Lombardia" cosicché "tale governance assicura il controllo pubblico e congiunto di Arexpo".

Per quanto rilevato, il Difensore regionale, non "afferrando" le ragioni degli omissis, accoglieva il ricorso e invitava Arexpo S.p.A. a consegnare all'istante la documentazione richiesta in formato integrale e, nel contempo, si rivolgeva agli Uffici di Regione Lombardia invitandoli alla più ampia collaborazione e trasparenza in materia di accesso agli atti, anche nei confronti dei Consiglieri regionali, non comprendendo le motivazioni della Struttura interpellata che aveva accettato una risposta parziale da parte di una Società partecipata da Regione Lombardia senza contestarne il contenuto.

Da giugno 2016 alla data dell'inevitabile deposito del ricorso al TAR sono trascorsi 5 mesi in cui il Consigliere ha provato in tutti i modi a farsi consegnare il verbale richiesto in forma integrale, anche presentando una interrogazione a risposta immediata in Aula.

Il presidente di Arexpo, dal canto suo, ha mantenuto la sua posizione, peraltro incomprensibile, continuando a sostenere di non voler in alcun modo ostacolare o negare il legittimo esercizio di accesso agli atti, ma nel contempo sostenendo la genericità della richiesta e ribadendo la necessità che la stessa, per essere accolta, fosse riferita ad "oggetti determinati".

Il Consigliere, in una reale ottica di collaborazione e per evitare, a suo parere, un inutile contenzioso, ha predisposto una nuova richiesta di accesso in cui si limitava a chiedere "almeno" copia dell'ordine del giorno del verbale del CDA in modo da poter, come richiesto, meglio circostanziare la richiesta di accesso.

A tale istanza Arexpo rispondeva con un ennesimo diniego, chiudendo qualsiasi possibilità di dialogo costruttivo tra le parti e obbligando quindi l'istante a presentare ricorso al TAR.

In tale occasione, il Difensore regionale ha depositato una breve nota in Tribunale, in cui, nel confermare quanto già disposto con la decisione relativa al ricorso, ha ribadito con fermezza "il suo attuale e futuro impegno affinché il concetto di trasparenza, come strumento di lotta alla corruzione e illegalità e condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, divenga sempre più principio cardine e fondamento

dell'organizzazione delle pubbliche amministrazioni e dei loro rapporti con i cittadini: "Dove un superiore, pubblico interesse non imponga un momentaneo segreto, la casa della pubblica amministrazione dovrebbe essere di vetro." (On. Turati, In Atti del Parlamento italiano, Camera dei Deputati, sess. 1904-1908, 17 giugno 1908, pag. 22692).

In conclusione, pare d'obbligo evidenziare che l'Ufficio del Difensore regionale ha trovato alquanto "singolare" la posizione della Società Arexpo, soprattutto in un momento storico per il nostro Paese in cui una norma di legge, l'articolo 5 del d. lgs 33/2013, come novellato dal d. lgs 97/2016, introduce nell'ordinamento italiano l'istituto dell'accesso civico generalizzato, sulla scorta dell'esperienza maturata nei paesi anglosassoni con il modello FOIA (Freedom of Information Act). L'accesso civico generalizzato è uno strumento della trasparenza amministrativa ulteriore rispetto all'accesso documentale disciplinato dagli artt. 22 e ss. della legge 241/1990 e aggiuntivo rispetto agli obblighi di pubblicazione di cui agli artt. 12 e ss, del d. lgs 33/2013: uno strumento che, ragionevolmente, può innescare un effettivo processo di trasformazione delle pubbliche amministrazioni in "case di vetro" secondo la citata metafora di turatiana memoria. (CP)

2. ORDINAMENTO DEL PERSONALE PUBBLICO

Nel settore in esame, non si sono verificate, rispetto all'anno precedente, novità degne di rilievo.

Dal punto di vista quantitativo è stato registrato un aumento delle istanze afferenti a problematiche del pubblico impiego.

Per ciò che concerne la formazione professionale è stato essenzialmente chiesto al Difensore regionale di sollecitare il rilascio di attestati di frequentazione di percorsi formativi gestiti da organismi accreditati da Regione Lombardia, nonché l'erogazione di emolumenti connessi a benefici elargiti dalla Regione a soggetti in difficoltà (es. Dote Formazione, Dote unica lavoro).

In generale il Difensore regionale si è ritrovato a svolgere un ruolo di accompagnatore del cittadino nella comprensione del modus operandi dell'amministrazione interlocutrice.

Per quanto riguarda la prima di tipologia di richieste, nel mese di febbraio, la signora P. ha chiesto l'assistenza dell'Ufficio per riuscire ad ottenere l'attestato relativo al corso di qualifica ASA/OSS (Ausiliario socio assistenziale/Operatore socio sanitario), frequentato nell'anno 2012/2013 presso il Consorzio G.F., quale ente a ciò accreditato dall'Amministrazione regionale.

Al riguardo, si ritiene opportuno rammentare che l'accreditamento è l'atto col quale l'Amministrazione regionale riconosce l'idoneità di soggetti, pubblici o privati, ad erogare il servizio (pubblico) di propria competenza ai fini che interessano la formazione professionale, nel rispetto delle linee direttive all'uopo dettate dall'Amministrazione medesima.

L'interessata riferiva di avere partecipato regolarmente al corso, superando, con esito positivo, gli esami finali, e di essersi premurata di sollecitare alla Direzione del Consorzio il rilascio urgente del documento, dovendo puntualmente corrispondere alla richiesta del datore di lavoro di giustificare le ore di assenza per partecipare al corso.

In attesa dell'originale, tuttavia, le veniva consegnato soltanto un atto contenente le date di frequentazione e la menzione dell'esito.

Medio tempore, in realtà, l'interessata veniva a conoscenza del fallimento del Consorzio sì che, a fronte di reiterate, ma inutili richieste di informazioni al liquidatore fallimentare, si disponeva ad investire della vicenda il Difensore regionale.

Sul presupposto che l'ente organizzatore del percorso formativo, deve essere - come nel caso trattato - accreditato da Regione Lombardia e che è di quest'ultima la competenza a rilasciare l'attestato, l'Ufficio si è rivolto alla Direzione generale istruzione, formazione e lavoro della Giunta regionale (DGIFL).

Il Responsabile della Direzione generale ha, nel breve termine, risposto precisando di essersi adoperato per certificare, nelle debite forme, il percorso formativo frequentato dalla signora P..

Con riferimento all'altra casistica cui sopra si è fatto cenno (corresponsione di emolumenti connessi a benefici istituiti da Regione Lombardia), gli interessati, i signori C.G. e A.D.M. si sono rivolti al Difensore regionale affinché sollecitasse l'operatore ad erogare, a loro favore, l'indennità di PIL - Progetto di inserimento lavorativo, prevista dal PIP (Piano di intervento personalizzato), afferente la Dote unica lavoro 2014/2020 messa a disposizione da Regione Lombardia e cofinanziata dal F.S.E. (Fondo Sociale Europeo).

Si ritiene opportuna una sintetica descrizione dell'istituto in esame.

Dote unica lavoro è lo strumento messo a disposizione da Regione Lombardia per supportare l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro di persone con difficoltà occupazionale.

La persona, a seconda della fascia di intensità di aiuti cui accede, ha a disposizione una dote, ossia uno specifico budget, che le consente di accedere a quei servizi ritenuti, di comune accordo con l'operatore, funzionali alle proprie esigenze di inserimento e/o reinserimento lavorativo.

I servizi integrati e personalizzati di orientamento, formazione e accompagnamento al lavoro, possono essere erogati soltanto da enti/organismi accreditati (operatori) da Regione Lombardia.

Il manuale di Gestione della Dote unica lavoro 2014/2020 prevede (punto 4.2.3) che gli operatori che hanno preso in carico soggetti rientranti nella Fascia 3 plus e pertanto aventi diritto all'erogazione del PIL, si facciano carico di anticipare l'erogazione del medesimo ai destinatari, ferma restando la richiesta di rimborso a Regione Lombardia del quantum anticipato.

Tenuto conto di quanto precisato, l'Ufficio si è rivolto sia alla DGIFL che all'operatore, chiedendo di essere posto nelle condizioni di verificare il rispetto delle disposizioni normative di riferimento.

Tra le informazioni dettagliate fornite nel breve termine dai due enti sopra indicati, ai fini che interessano, è stato anzitutto rammentato che, entro 10 giorni dal termine della Dote o al momento del raggiungimento della valorizzazione massima del PIL, l'operatore deve supportare il destinatario nella predisposizione di una attestazione dell'importo di PIL maturato e contestuale richiesta al medesimo di erogazione del PIL spettantegli.

Entro i successivi 20 giorni di calendario dalla data di sottoscrizione della predetta attestazione da parte dell'interessato, l'operatore si fa carico di anticipare a quest'ultimo l'erogazione dell'indennità di PIL e di richiederne il rimborso all'Amministrazione regionale, secondo quanto previsto dal Manuale unico di gestione.

Nel caso di specie, la DGIFL aveva appurato che l'attestazione di maturazione e la richiesta di liquidazione della predetta indennità erano già state sottoscritte dal destinatario, sì che, tenuto conto che erano decorsi i 20 giorni per l'anticipazione della stessa, a cura dell'operatore, invitava l'interessato a ricontattare quest'ultimo ai fini della relativa corresponsione.

L'operatore, a ciò sollecitato da questo Ufficio, rendeva noto di avere provveduto ad emettere mandato di pagamento per l'importo del contributo di che trattasi e al relativo accredito sul conto corrente del destinatario.

Il Difensore regionale si è ritrovato a svolgere un ruolo analogo a quello di cui ai casi sopra descritti, chiedendo di riferire puntualmente le ragioni di apparenti omissioni denunciate dagli interessati.

Due Dirigenti medici, i dottori E.M.B. e R.G.C. avevano partecipato ad un concorso pubblico per l'assunzione a tempo indeterminato presso l'Azienda ospedaliera ove prestavano già servizio con contratto a termine.

Dopo essersi collocati in graduatoria come vincitori, l'Azienda procedente, con apposita delibera adottata nel mese di maggio, aveva approvato la graduatoria medesima, nonché tutti gli atti del procedimento di concorso.

Nel mese di settembre, tuttavia, i Dirigenti medici sopra indicati, constatando che l'assunzione non era stata ancora formalizzata con la stipulazione del relativo contratto, hanno chiesto al Difensore regionale di verificare la legittimità di quella che, a parere dell'uno sembrava prospettarsi come omissione di atto d'ufficio e per l'altro, comunque, un comportamento ingiustificato.

L'Ufficio ha interpellato l'Azienda ospedaliera che, dopo avere precisato di avere fissato al

1° ottobre la data di decorrenza dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato per consentire a tutti i Dirigenti medici la fruizione dei giorni residui di ferie maturate durante il rapporto di lavoro a tempo determinato, ha informato l'Ufficio che (anche) i Dirigenti in questione erano stati già convocati per sottoscrivere il contratto individuale di assunzione e che avevano preso servizio con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, per l'appunto, dal 1° ottobre.

I Dirigenti medici, comprese le ragioni del comportamento dell'Azienda ospedaliera, hanno ringraziato l'Ufficio.

In altri casi il Difensore regionale ha espletato un'azione preventiva rispetto all'instaurazione di un potenziale conflitto tra cittadino e Amministrazione, chiarendo al primo la sua posizione all'interno dell'ordinamento giuridico e le possibilità di avanzare pretese in base alla stessa.

E' questo il caso, ad esempio, di una farmacista della Provincia di Bergamo divenuta socia accomandante di una SAS (Società in accomandita semplice) in seguito all'acquisto di alcune quote.

Per diatribe interne, ella si era ritrovata a non poter svolgere alcun ruolo lavorativo all'interno della Società, nonché nell'impossibilità di poter vendere agli altri soci le proprie quote.

L'interessata, avendo necessità di lavorare, aveva richiesto alla ASL competente informazioni circa la possibilità di essere assunta come dipendente presso altra farmacia.

L'Azienda interpellata riscontrava la richiesta spedendo all'interessata soltanto il testo normativo dal quale avrebbe dovuto evincere l'impossibilità di avere soddisfazione alla sua istanza.

La farmacista si è rivolta al Difensore regionale al fine di poter comprendere appieno la risposta implicita della Amministrazione sanitaria e la relativa motivazione.

L'Ufficio ha accertato che l'art. 8 L. 8.11.1911 n. 362 vieta, in quanto incompatibili, l'instaurazione di rapporti di lavoro, sia pubblico che privato, con soggetti che partecipino alle società menzionate dall'art. 7 della stessa legge, vale a dire, società di persone o società cooperative a responsabilità limitata che siano titolari dell'esercizio di una farmacia privata.

Alla luce delle disposizioni menzionate, è stato pertanto riferito alla interessata che, considerata la sua partecipazione ad una società rientrante nella tipologia di quelle menzionate nell'art. 7 L. n. 362/1991, non avrebbe potuto essere assunta presso altra farmacia, stante la previsione di cui al successivo art. 8 della stessa legge.

A questi fini, ella si sarebbe dovuta adoperare, con l'eventuale ausilio di esperto del settore, per fare cessare la sua partecipazione societaria.

Tra i casi in cui il Difensore Regionale ha svolto la funzione di mediatore dei conflitti nel settore del pubblico impiego, merita particolare attenzione la questione dell'aspettativa non retribuita per motivi personali, sottoposta da una associazione sindacale nell'interesse di propri iscritti, dipendenti di un'azienda ospedaliera della provincia di Lodi.

E' utile al riguardo rammentare che, in base all'art. 12, CCNI 7.4.99 per il personale non dirigente del Comparto Sanità, al dipendente con rapporto di lavoro a tempo indeterminato che ne faccia formale e motivata richiesta, possono essere concessi, compatibilmente con le esperienze organizzative o di servizio, periodi di aspettativa per esigenze personali o di famiglia senza retribuzione e senza decorrenza dell'anzianità, per una durata complessiva di dodici mesi in un triennio.

In base alla disciplina contrattuale, la concessione dell'aspettativa per motivi personali non rappresenta un diritto per il dipendente.

Invero - come precisato dalla norma contrattuale sopra citata - il datore di lavoro può rigettare la richiesta del dipendente allorché l'assenza di quest'ultimo non sia compatibile

con le esigenze organizzative o di servizio dell'ufficio di appartenenza dello stesso.

Al riguardo, tuttavia, il Difensore regionale ha da sempre sostenuto, conformemente agli orientamenti applicativi dell'ARAN (Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni) sull'argomento, che il datore di lavoro deve motivare puntualmente il diniego. Più precisamente, per garantire che la discrezionalità intrinseca nel potere di organizzazione del datore di lavoro non si trasformi in arbitrio, il datore medesimo deve specificare quali siano in concreto le esigenze organizzative/di servizio che impediscono al dipendente di assentarsi senza arrecare pregiudizio alla continuità dei servizi che l'amministrazione è tenuta ad erogare, esprimendo un'autonoma valutazione di tutti gli interessi (dell'amministrazione e del lavoratore) concretamente coinvolti nel caso specifico.

Nell'esprimere una siffatta valutazione, il datore di lavoro dovrà attenersi, in quanto pubblica amministrazione, ai principi di correttezza e trasparenza che devono sempre presidiare l'agire amministrativo, e, in quanto datore nell'ambito di un di lavoro privatizzato, ai principi di correttezza e buona fede sanciti dagli articoli 1175 e 1375 del codice civile, che devono permeare tutti i rapporti contrattuali, tra cui, anche il rapporto di lavoro.

Occorre poi avere presente che l'aspettativa, proprio perché determina la sospensione del trattamento economico, consente all'Azienda di attivare molteplici soluzioni per sostituire il dipendente al quale l'aspettativa è concessa (ad esempio, mobilità interna, incarichi temporanei).

Alla luce di quanto sopra precisato, non può ritenersi conforme a legge il diniego fondato su generiche formule, quasi a configurarsi come un rigido aprioristico rigetto.

Nei casi esaminati, l'aspettativa è stata rifiutata senza specificare quali fossero, in quel determinato contesto aziendale e tenuto conto del ruolo del dipendente, gli effettivi ostacoli alla concessione del beneficio in esame, senza pregiudizio per i fini istituzionali dell'ente.

Su richiesta del Difensore regionale, l'Azienda ospedaliera si è limitata a rispondere che, in realtà, il diniego era stato motivato, poiché, nel pronunciarsi sulla richiesta di aspettativa, era stata rammentata al dipendente la cronica e notoria difficoltà per gli enti sanitari pubblici ad avere continuità di presenza di personale sanitario, fondamentale per garantire l'assistenza sanitaria dovuta ai cittadini.

Le questioni sono ancora pendenti, dal momento che, alla stregua delle considerazioni sopra espresse, il comportamento dell'Azienda non può essere ritenuto legittimo. (EC)

3. ORDINAMENTO FINANZIARIO

3.1 Tributi e canoni statali

Quest'anno il Settore ha subito un lieve calo del numero delle istanze.

In presenza del Garante del Contribuente presso ogni Direzione regionale delle Entrate, l'attività dell'ufficio è ancora più prudente.

Si procede pertanto con la solita cautela, segnalando le diverse vicende agli enti competenti, al fine di chiedere gli opportuni chiarimenti per poterli adeguatamente illustrare ai contribuenti.

Più spesso si procede indirizzando il contribuente al Garante del Contribuente presso la Direzione regionale delle Entrate o alla Commissione Tributaria provinciale o regionale competente.

Si rileva la tendenza degli istanti/contribuenti a presentare vicende che sono già state sottoposte all'esame della magistratura tributaria, spesso in presenza delle relative sentenze della Commissione Tributaria.

In questi casi, il contribuente si aspetta dall'ufficio una composizione bonaria della questione che travalichi il dettato della sentenza stessa.

Risulta pertanto necessario anzitutto illustrare le competenze del Garante del contribuente regionale, che attengono esclusivamente ai tributi regionali propri, previsti al Titolo III Capo I della legge regionale 14 luglio 2003 n. 10, il Testo Unico della disciplina dei tributi regionali.

Occorre poi chiarire che i Garanti del contribuente svolgono un ruolo parallelo a quello della magistratura tributaria e non possono pertanto in alcun modo influire sulle decisioni di quest'ultima, che possono essere messe in discussione esclusivamente con un appello.

Recentemente è pervenuto all'ufficio un reclamo riferito al canone RAI.

L'interessata ha presentato all'Agenzia delle Entrate - Direzione provinciale 1 di Milano istanza di non possesso di apparecchio radiotelevisivo il 25 novembre 2015, con dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, pervenuta a A2A il 26 novembre 2015.

Nonostante ciò, il 4 agosto 2016 ha ricevuto la bolletta elettrica A2A con indebitamente computati 80 euro per l'abbonamento alla televisione.

Probabilmente la causa del disguido nasce dal fatto che l'interessata non ha potuto compilare il modello on line della dichiarazione sostitutiva relativa al canone di abbonamento alla televisione per uso privato perché alla data del 25 novembre 2015 non era ancora disponibile e, a detta della signora, le era stata garantita la validità della dichiarazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 sopra citato. L'ufficio

ha provveduto a chiedere chiarimenti all'Agenzia delle Entrate ed è in attesa di una risposta.

3.2 Tributi e canoni regionali

Si tratta del Settore di assoluta competenza del Difensore regionale, così come previsto dalla legge regionale 14 luglio 2003 n. 10, il Testo Unico dei tributi regionali.

Nella sua veste di Garante del contribuente, il Difensore regionale rivolge richieste di documenti e chiarimenti alle strutture regionali competenti, attiva le procedure di autotutela, comunica l'esito dell'attività svolta alla Direzione regionale competente e può rivolgere raccomandazioni ai dirigenti delle strutture regionali per tutelare il contribuente e migliorare l'organizzazione dei servizi.

Può inoltre accedere alle strutture tributarie regionali e controllare la funzionalità dei servizi di assistenza e di informazione al contribuente, oltre all'agibilità degli spazi aperti al pubblico.

Può infine richiamare le strutture tributarie regionali al rispetto dei termini per il rimborso dei tributi regionali e di quanto previsto per la tutela del contribuente.

L'ambito di competenza è costituito dai tributi regionali propri: quelli elencati al Capo I Titolo III della legge regionale 14 luglio 2003 n. 10 sopra citata.

Il tributo che annota più interventi è senz'altro la tassa automobilistica regionale, il bollo auto.

Le vicende segnalate sono le più varie e trovano nella quasi totalità dei casi una soluzione positiva, grazie soprattutto alla collaborazione con gli uffici competenti della Giunta regionale.

La materia quest'anno presenta una grossa novità.

A seguito della deliberazione n. X/5749 del 31 ottobre 2016 è infatti possibile richiedere la domiciliazione bancaria per il pagamento del bollo auto, con una riduzione del 10% dell'importo dovuto per ciascun periodo di imposta.

Sono esclusi dalla domiciliazione i veicoli ultra trentennali e i rimorchi con massa inferiore a 3,5 tonnellate.

Gli interessati devono inviare a Regione Lombardia il mandato di autorizzazione all'addebito:

- on line all'Area Personale del Portale dei Tributi; entro la fine del mese precedente a quello in cui deve essere effettuato il pagamento;
- per posta ordinaria, entro il 15 del mese precedente a quello in cui deve essere effettuato il pagamento.

Se il mandato viene presentato in ritardo, la domiciliazione produrrà effetto dal periodo di imposta successivo.

Non è in ogni caso necessario attendere la scadenza del bollo per inviare la domiciliazione

bancaria.

L'ufficio ha già avuto modo di occuparsi della materia.

Il signor A. P. domandava per quale motivo, nonostante avesse inviato il mandato entro il 15 del mese precedente a quello in cui doveva effettuare il pagamento, non si era provveduto alla domiciliazione bancaria.

La Dirigente della U. O. Tutela delle Entrate Tributarie Regionali chiariva che il mandato pervenuto era privo della data di sottoscrizione e pertanto era stato sanato d'ufficio considerando la data di ricevimento nella casella postale come data di sottoscrizione.

L'attivazione del mandato si era così perfezionata successivamente alla data stabilita nella deliberazione della Giunta.

La domiciliazione sarà quindi attiva a partire dalla prossima scadenza.

3.3 Tributi e canoni locali

I tributi locali sono senz'altro quelli che più coinvolgono i cittadini.

Ognuno infatti deve occuparsi, prima o poi, di ICI, IMU, TARSU e TARI e spesso capita che intervenga qualche equivoco e si renda necessario un chiarimento.

La materia non è di competenza del Difensore regionale.

Tuttavia, la soppressione della figura del difensore civico comunale (legge n. 191/2009) e le attese previsioni di legge di cui al comma 2 art. 9 legge regionale 6 dicembre 2010 n. 18 "Disciplina del Difensore regionale", che gli attribuisce il "potere di intervenire anche nei confronti dei comuni, delle comunità montane e delle province, dei concessionari o gestori di servizi pubblici locali siti sul territorio lombardo quando previsto dalla legge" hanno legittimato questi interventi.

A tale legittimazione informale ha contribuito poi il senso della gerarchia dei contribuenti italiani che spesso sono convinti della competenza del Difensore regionale - nella sua veste di Garante del contribuente - per quanto concerne i tributi locali come seconda istanza alla quale appellarsi se si ritiene di aver subito un torto.

L'ufficio procede come sempre quando la gravità del caso lo richieda, contando sulla disponibilità al dialogo dell'amministrazione interpellata, sulla base del principio generale di collaborazione tra istituzioni, nel più totale rispetto dell'autonomia giuridico-amministrativa della stessa.

Salvo qualche rara eccezione, le amministrazioni locali di volta in volta interessate, peraltro, non hanno mai mancato di rispondere puntualmente alle richieste di chiarimenti.

E' così stato possibile illustrare adeguatamente all'interessato le ragioni dell'amministrazione e viceversa.

Il comma 54 art. 1 della legge 28 dicembre 2015 n. 208, la legge di stabilità 2016, stabilisce che per "gli immobili locati a canone concordato di cui alla legge 9 dicembre 1998, n. 431, l'imposta, determinata applicando l'aliquota stabilita dal comune è ridotta al 75 per cento".

Il signor L. Z. aveva chiesto tale agevolazione fiscale.

Il Comune interessato aveva respinto la richiesta perché "non rientra nell'elenco dei Comuni ad alta densità abitativa e non riporta caratteristiche omogenee con i Comuni limitrofi (...) tali da poter supporre l'applicazione dell'eventuale agevolazione IMU prevista per i Comuni che hanno stipulato accordi con le associazioni di categoria".

La Guida IMU pubblicata dall'Amministrazione Comunale - tuttavia - tra le agevolazioni operanti per l'anno 2016 faceva espresso riferimento agli immobili locati a canone concordato, prevedendo che in tali casi essa fosse "dovuta nella misura del 75 per cento".

L'Ufficio ha pertanto ritenuto opportuno interpellare il Sindaco, che ha ribadito la mancanza di apposite convenzioni per l'applicazione del canone concordato e puntualizzato che il richiamo nella Guida IMU era stato fatto solo per rendere edotti i cittadini, in possesso di

altri immobili fuori dal territorio comunale, di questa possibilità di agevolazione, agevolazione che non si può applicare al Comune in esame.

La Guida IMU del resto "non ha valore vincolante, ma vuole essere una forma di ausilio ai contribuenti, rimanendo comunque in capo agli stessi l'obbligo di verificare la corrispondenza del dettato normativo alle proprie posizioni".

Ai sensi del comma 3 art. 2 della legge 9 dicembre 1998 n. 431, sono le Organizzazioni maggiormente rappresentative sul territorio, sia dei proprietari edilizi che dei conduttori, che con appositi Accordi stabiliscono le condizioni contrattuali per le locazioni a canone concordato ed in particolare il canone che non può superare un tetto massimo stabilito dagli accordi stessi.

E' stato pertanto suggerita all'istante l'opportunità di contattare un'Organizzazione dei proprietari edilizi che valuti la possibilità di fare riferimento all'accordo in vigore presso il comune demograficamente omogeneo di minore distanza territoriale, anche se sito in altra regione.(ACA)

4. TERRITORIO

Nell'ambito del settore nel 2016 il numero delle istanze pervenute è rimasto pressoché analogo a quello dello scorso anno.

Per quanto attiene, invece, alla distribuzione per categoria, si possono rilevare alcuni scostamenti rispetto al 2015. In particolare, si è registrato un aumento delle pratiche in tema di **edilizia privata** (31) e una riduzione di quelle in materia di **lavori pubblici** (7), mentre nessuna significativa differenza vi è stata nel numero di istanze riguardanti gli strumenti urbanistici, la tutela del territorio, le acque pubbliche, la viabilità e circolazione, i trasporti e il demanio.

Complessivamente si deve constatare una buona disponibilità al dialogo da parte dei soggetti istituzionali interpellati dall'Ufficio di Difesa regionale, compresi gli Enti Locali che, in ossequio al principio di collaborazione tra Pubbliche Amministrazioni, si sono nella quasi totalità adoperati al fine di pervenire alla soluzione delle questioni a loro rappresentate.

Le richieste afferenti l'edilizia privata hanno avuto ad oggetto principalmente il rilascio delle autorizzazioni alla posa di cartelli pubblicitari e - come sempre negli ultimi anni - il mancato o tardivo rilascio del certificato di agibilità, dei titoli edilizi e le segnalazioni di presunti abusi edilizi.

Con riferimento alla prima tipologia di questioni menzionate, il Difensore regionale è stato interessato più volte da un'impresa che si occupa di comunicazione e installazione di mezzi e insegne pubblicitarie, che ha lamentato il diniego del rilascio di autorizzazione alla posa degli stessi opposto da alcuni Comuni lombardi.

In particolare, in un caso veniva negata all'istante la possibilità di installare un mezzo pubblicitario eccedente determinate dimensioni, in quanto contraria al disposto dell'art. 48 del D.P.R. 16.12.1992, n. 495 "Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada" - che indica le misure massime dei cartelli, delle insegne di esercizio e degli altri mezzi pubblicitari installati fuori dai centri abitati, mentre demanda ai regolamenti comunali la previsione di limitazioni dimensionali laddove siano installati all'interno dei centri abitati - e a quello dell'art. 51 del medesimo D.P.R., che disciplina le modalità di affissione lungo le strade e le fasce di pertinenza.

Infatti, nelle more dell'approvazione di uno specifico regolamento sull'installazione degli impianti pubblicitari, del quale il Comune non era ancora dotato, era stata approvata dalla Giunta comunale una deliberazione che consentiva il rilascio di autorizzazioni temporanee per gli impianti pubblicitari esistenti alla data di adozione della stessa, indipendentemente dalla loro conformità alle disposizioni del Codice della Strada, degli strumenti di pianificazione urbanistica e dei regolamenti vigenti, subordinando, invece, alla rispondenza a queste ultime le autorizzazioni per le nuove installazioni. Considerato che detta disciplina, che avrebbe dovuto avere carattere temporaneo, trovava applicazione da oltre due anni, si è evidenziato che contravveniva ai principi di correttezza e imparzialità ai quali deve conformarsi l'azione della Pubblica Amministrazione e determinava discriminazioni tra gli operatori economici ai quali erano stati assentiti impianti pubblicitari antecedentemente alla delibera richiamata e quelli che, invece, avevano formulato richieste successive alla stessa.

L'Ufficio ha, quindi, sollecitato la definizione dell'organica regolamentazione della materia della quale stava per essere ultimata la predisposizione e l'Amministrazione Comunale ha

prontamente provveduto a calendarizzarla per l'approvazione.

Con riferimento alle pratiche inerenti agli abusi edilizi, più volte si sono resi necessari da parte dell'Ufficio chiarimenti a fronte della sovrapposizione da parte degli istanti di questioni inerenti al mancato o omesso esercizio da parte dei Comuni delle funzioni di vigilanza sull'attività urbanistico-edilizia nei territori comunali per assicurarne la rispondenza alle norme di legge e di regolamento, alle prescrizioni degli strumenti urbanistici ed alle modalità esecutive fissate nei titoli abilitativi, al quale sono deputati ai sensi del disposto dell'art. 27 del D.P.R. dall'art. 27 del D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia", ad altre di natura prettamente privatistica, attinenti perlopiù ai rapporti di vicinato, in merito alle quali l'Ufficio di Difesa regionale ha precisato ai richiedenti la propria incompetenza.

Nelle segnalazioni di presunte irregolarità edilizie è inoltre accaduto con una certa ricorrenza che gli istanti ritenessero che il Difensore regionale potesse svolgere o disporre perizie o accertamenti tecnici volti a verificare la fondatezza di quanto lamentato e anche in tali casi si sono resi necessari chiarimenti in ordine ai propri poteri.

In tema di **edilizia scolastica** si è finalmente conclusa nel 2016 una questione, pendente da alcuni anni, relativa al mancato rispetto degli standard urbanistici di un istituto scolastico di recente costruzione.

In particolare, da parte dell'istante, docente nel medesimo istituto, veniva lamentata la carenza di parcheggi, in evidente contrasto con quanto previsto dalla normativa in materia e da una convenzione stipulata tra la Provincia e il Comune dove è ubicata la scuola per la realizzazione della nuova sede unitaria della stessa. Infatti, il punto 2.1.4 del D.M. 18 dicembre 1975 "Norme tecniche relative all'edilizia scolastica ivi compresi gli indici minimi di funzionalità didattica, edilizia e urbanistica da osservarsi nella esecuzione di opere edilizie scolastiche" dispone che il rapporto tra l'area dei parcheggi e il volume dell'edificio di cui all'art. 18 della legge 6 agosto 1967, n. 765 debba essere non inferiore ad 1 mq su ogni 20 mc di costruzione.

Inoltre, la Convenzione sopra richiamata prevedeva l'impegno del Comune di realizzare extra progetto parcheggi ad esclusivo uso scolastico nonché di garantire la disponibilità all'uso da parte dell'utenza scolastica dei parcheggi pubblici realizzati nell'area a ovest dei corpi di fabbrica. Dopo un cospicuo carteggio intercorso tra il Difensore regionale, il Comune, la Prefettura e il Dirigente Scolastico il parcheggio è stato destinato ad uso esclusivo dell'istituto scolastico.

Per quanto concerne la materia del demanio sono pervenute, tra le altre, le istanze di due anziani cittadini, titolari di concessioni per la coltivazione a scopo non commerciale di "orti urbani", i quali contestavano l'ordinanza emanata dal Direttore del competente Settore della Città metropolitana di Milano con la quale erano stati disposti lo sgombero e chiusura degli orti urbani di proprietà della stessa.

Il Difensore regionale, esaminata la questione, non ha tuttavia ravvisato alcuna illegittimità nel provvedimento della Città metropolitana di Milano, che aveva facoltà di disporre lo sgombero e la riqualificazione ambientale dell'area adibita ad orti per destinarla ad una diversa tipologia di interventi, anche in considerazione dei gravi

problemi di sicurezza pubblica e igienico-sanitari che ha dichiarato essersi verificati negli ultimi anni.

Agli istanti, intenzionati a continuare le proprie coltivazioni, è stata esclusa detta possibilità considerato che, come precisato dal Regolamento per la fruizione del Parco nel quale gli orti erano ubicati, l'occupazione anche temporanea del suolo pubblico del Parco con manufatti, attrezzature e altri oggetti simili era consentita soltanto previa concessione o autorizzazione del Direttore del Progetto ad esso relativo.

E' stato, inoltre, chiarito ai richiedenti che nessuna rilevanza rivestiva la circostanza che le assegnazioni degli orti effettuate nel 2002 - peraltro a titolo gratuito - non prevedessero una scadenza, essendo del tutto legittimi la pretesa dell'Ente proprietario di rientrare nella disponibilità dell'area da utilizzare per finalità di pubblico interesse e l'applicazione delle sanzioni previste nei confronti di eventuali soggetti che non si fossero conformati a quanto ordinato.

In materia di viabilità e circolazione le problematiche rappresentate con maggiore ricorrenza sono state quelle relative alla contestazioni dei provvedimenti comunali per la disciplina della circolazione stradale, quelle riguardanti l'assenza o insufficienza di aree di sosta per gli autoveicoli nelle aree urbane e le richieste di risarcimento per sinistri occorsi a causa della mancata o carente manutenzione delle strade e delle loro pertinenze, alla quale sono deputati gli enti proprietari ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 30.4.1992, n. 285 "Nuovo codice della strada".

Relativamente ai trasporti pubblici, a differenza di altri anni, sono state quasi inesistenti le contestazioni avverso le sanzioni comminate dai gestori per irregolarità del titolo di viaggio, mentre le doglianze pervenute hanno riguardato prevalentemente l'accessibilità dei mezzi pubblici e delle stazioni ferroviarie, la soppressione di linee del trasporto urbano e le modalità di acquisto degli abbonamenti al trasporto pubblico locale.

In particolare, con riferimento a queste ultime sono pervenute le istanze di due cittadini lombardi possessori di abbonamento mensile al trasporto pubblico i quali lamentavano le criticità connesse all'acquisto degli abbonamenti mensili e settimanali per la sosta delle autovetture in uno dei parcheggi di corrispondenza dell'hinterland milanese gestiti da ATM per conto del Comune di Milano.

Infatti, l'acquisto dell'abbonamento mensile - che può avvenire dal primo mercoledì successivo al quindicesimo giorno del mese precedente - è estremamente problematico poiché la vendita inizia molto presto, costringendo gli utenti a uscire all'alba per "aggiudicarsi" gli abbonamenti che, considerato l'esiguo numero disponibile, vengono esauriti già nella prima mezz'ora. L'Ufficio ha segnalato all'Azienda Trasporti Milanese che detto disagio, che rendendo estremamente problematico il parcheggio di lunga durata, contrasta con le politiche di lotta all'inquinamento ambientale attraverso la riduzione del traffico veicolare condotte dall'Amministrazione comunale negli ultimi anni ed ha evidenziato la necessità di garantire la sosta delle auto ai numerosi pendolari in possesso di abbonamento ai mezzi di trasporto pubblico, i quali, in abbinamento agli stessi, utilizzano per gli spostamenti casa-lavoro i parcheggi di corrispondenza e di interscambio.

ATM è stata inoltre invitata a prevedere modalità di acquisto più agevoli, ad esempio attraverso il sito web aziendale, degli abbonamenti e le sono state richieste precisazioni sul numero totale di posti presenti nel parcheggio di corrispondenza oggetto di contestazione e sull'eventuale ampliamento della quota di posti riservata agli abbonati mensili e settimanali.

ATM ha in proposito chiarito che in tutti i parcheggi di interscambio il numero degli abbonamenti disponibili nelle diverse tipologie è contingentato nella misura massima del 50% dei posti auto totali per ciascuna struttura, avendo la finalità di garantire la sosta sia ai clienti abbonati che a quelli occasionali.

Per quanto concerne, invece, le modalità di vendita contestate, l'Azienda ha dichiarato che nel proprio piano di sviluppo dei sistemi di vendita on line sta programmando l'adozione di un sistema informatico gestionale che consenta la prenotazione via web dei titoli di abbonamento ai parcheggi. (AS)

4.1 Edilizia residenziale pubblica

Nel 2016 sono state trattate in materia di edilizia residenziale pubblica svariate istanze concernenti problematiche che da sempre ricorrono nell'attività svolta dall'Ufficio in questo settore.

In termini quantitativi si è riscontrata ancora una volta la netta prevalenza delle richieste di intervento attinenti alla manutenzione degli immobili del patrimonio abitativo pubblico di proprietà dei comuni e delle ALER.

Sono stati segnalati in particolare problemi relativi ad alloggi assegnati a disabili, necessitanti di interventi di adeguamento alle loro esigenze, il malfunzionamento degli impianti di riscaldamento, il degrado di interi edifici, carenze manutentive presenti negli appartamenti sin dalla consegna.

Diverse istanze hanno riguardato situazioni di morosità degli inquilini di alloggi popolari, richieste di revisione del canone di locazione, questioni inerenti al rimborso di crediti e all'addebito di spese per servizi e relativi conguagli.

Numerose anche le istanze riguardanti i procedimenti di assegnazione degli alloggi, di esclusiva competenza delle amministrazioni comunali, e quelli di mobilità abitativa, che competono ai comuni, eccettuate le fattispecie di emergenza, spettanti agli enti gestori, quali le ALER.

Come negli anni precedenti, le doglianze rivolte al Difensore regionale in questo ambito hanno segnalato l'eccessivo protrarsi dei tempi del procedimento che prende avvio dalla domanda presentata al comune ove il richiedente risiede o presta l'attività lavorativa e si conclude con il provvedimento di assegnazione.

L'Ufficio è intervenuto per sollecitare chiarimenti in merito a istanze di cittadini che denunciavano lunghe attese nella definizione delle domande, talvolta prospettando dubbi di irregolarità nello svolgimento delle procedure comunali.

Le risposte fornite dalle amministrazioni interpellate hanno indicato le ragioni dei ritardi lamentati, riconducibili ad insufficiente disponibilità di alloggi e, in taluni casi, a mancanza di abitazioni adeguate alle caratteristiche di composizione dei nuclei familiari interessati.

Permane infatti un considerevole divario tra l'offerta di alloggi pubblici e la domanda, in continua ascesa anche a causa della crisi economica e occupazionale in atto ormai da tempo, che ha determinato un aumento degli utenti dell'edilizia residenziale pubblica.

Un'importante novità in questa materia è rappresentata dalla Legge regionale 8 luglio 2016 n. 16 "Disciplina regionale dei servizi abitativi", che nasce dall'esigenza di trovare soluzioni alle problematiche emerse negli ultimi anni per effetto dell'accentuato disagio, soprattutto nelle aree ad alta tensione abitativa, degli utenti degli alloggi pubblici e di quanti non hanno i requisiti per accedere ad un alloggio di edilizia popolare e non sono tuttavia in grado di sostenere un affitto del libero mercato.

La nuova normativa attua una diversificazione dell'offerta al fine di realizzare un sistema capace di adeguarsi all'evolversi dello stato di bisogno dei nuclei familiari, articolandosi in servizi abitativi pubblici, destinati ai soggetti in stato di maggiore difficoltà economica, familiare ed abitativa, e servizi abitativi sociali, di cui sono beneficiari coloro che non hanno i requisiti per ottenere un servizio abitativo pubblico, ma non possono sostenere un canone di locazione o un mutuo sul mercato privato.

Inoltre sono previste azioni per sostenere l'accesso e il mantenimento dell'abitazione, comprendenti agevolazioni per l'acquisto dell'abitazione principale, iniziative per il mantenimento dell'abitazione in locazione, aiuti ai nuclei familiari in condizione di morosità incolpevole.

La nuova legge, innovando la materia, mira in particolare a ridurre i tempi dei procedimenti di assegnazione degli alloggi grazie al superamento dei bandi e delle graduatorie comunali.

Per accedere ai servizi abitativi pubblici i nuclei familiari, a seguito di avvisi emanati dai comuni almeno due volte all'anno, presentano la domanda di assegnazione attraverso una piattaforma informatica regionale, nella quale sono pubblicate le unità abitative effettivamente disponibili suddivise per ente proprietario. Viene così consentito agli interessati di scegliere gli alloggi disponibili per i quali fare domanda, abbreviando i tempi delle procedure di verifica dei requisiti e di assegnazione.

E' previsto inoltre l'incremento dell'offerta abitativa pubblica con alloggi conferiti da soggetti privati e da operatori privati accreditati del terzo settore.

Viene altresì modificata la gestione delle situazioni di emergenza, in particolare delle famiglie soggette a provvedimenti di sfratto, abolendo il sistema delle assegnazioni in deroga alla graduatoria, regolato dall'art. 14 del R. R. 1/2004, che viene sostituito da modalità che prevedono assegnazioni temporanee su quote di patrimonio abitativo di ALER e comuni destinate a tali fini.

E' auspicabile che le novità introdotte dalla l.r. 16/2016 nella disciplina dei servizi abitativi migliorino l'attuale situazione del settore e riescano a ovviare alle difficoltà evidenziate dai cittadini.

Per verificarne gli effetti occorrerà comunque attendere che la legge abbia piena applicazione a seguito dell'adozione dei regolamenti attuativi da essa previsti. Fino all'entrata in vigore dei regolamenti regionali è stabilito, con norma transitoria, che si applichino le disposizioni del R.R. 1/2004 (relativo ai criteri generali per l'assegnazione e la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica) e gli articoli da 28 a 44 bis della l.r. 27/2009 (Testo unico delle leggi regionali in materia di erp) concernenti in particolare i canoni di locazione.

Per concludere, un breve cenno alla collaborazione prestata dagli enti con cui il Difensore regionale ha interloquito nella trattazione delle pratiche riguardanti il settore in esame.

In proposito si deve precisare che la maggior parte degli interventi è stata svolta nei confronti delle ALER, in particolare dell'ALER Milano, e della società Metropolitana Milanese, che dal dicembre 2014 amministra gli immobili di proprietà del Comune di Milano.

Tali enti gestori del patrimonio abitativo pubblico, competenti per la manutenzione, la gestione dei servizi, i procedimenti amministrativi di mobilità e in genere per quanto attiene al rapporto di locazione, hanno fornito all'Ufficio informazioni e chiarimenti consentendo in molti casi di risolvere le questioni prospettate.

Al riguardo è da sottolineare la disponibilità delle amministrazioni comunali e dei gestori del loro patrimonio abitativo, che, pur non essendo oggetto di un potere diretto di intervento da parte del Difensore regionale, hanno generalmente risposto alle richieste in modo puntuale ed esaustivo. (GB)

5. AMBIENTE

Nel 2016 nell'ambito di questo Settore si è rilevata una diminuzione del numero di istanze pervenute rispetto allo scorso anno.

La tipologia di istanze afferenti il settore in esame ricalca e conferma il trend degli anni precedenti: emissioni acustiche e disturbi causati dall'attività di pubblici esercizi, inconvenienti igienici derivanti dalle modalità di raccolta dei rifiuti urbani, disagi derivanti da attività produttive e controlli amministrativi effettuati dai Comuni.

Su 21 pratiche totali riguardanti il settore ben 10 sono attinenti all'inquinamento acustico, 2 riguardano lo stato dei parchi comunali, 2 le reti fognarie e le acque reflue, mentre i restanti casi riguardano inquinamento atmosferico, smaltimento dei rifiuti e una pratica riguarda presenza di amianto.

Si rileva che il problema più sentito dei cittadini lombardi, anche di piccoli Comuni, rimane quello delle immissioni acustiche, per le quali, come già detto negli scorsi anni, vige la Legge Regionale 10 agosto 2001 n.13, "Norme in materia di inquinamento acustico", che attribuisce ai Comuni e alle Province le attività di vigilanza e controllo in materia di inquinamento acustico, da svolgere con il supporto di ARPA.

I Comuni e le Province espletano le funzioni amministrative inerenti la verbalizzazione, la comminazione delle sanzioni e l'emissione delle ordinanze nei confronti dei trasgressori.

Pertanto il lavoro dell'Ufficio, nell'istruzione di tali pratiche, si espleta seguendo il procedimento amministrativo, così come previsto dalla normativa regionale; prendendo contatti con l'ARPA; sollecitando il Comune a portare avanti la procedura corretta e seguire poi l'eventuale iter della comminazione delle sanzioni, della loro applicazione e conseguente esecuzione. (TR)

6. SICUREZZA SOCIALE

6.1 Assistenza sociale

Anche nel 2016 si è confermata la tendenza, già registrata nel precedente anno, ad un aumento del numero delle richieste di intervento inerenti alla materia in esame. Si conferma inoltre la notevole varietà della natura delle fattispecie sottoposte all'attenzione dell'Ufficio. Il lavoro svolto in relazione a ciascuna pratica è stato di diversa tipologia e complessità e, in alcuni casi, è consistito anche in un'attività di prima informazione e orientamento a coloro che ritenevano di subire una situazione di ingiustizia. Nella maggioranza dei casi sono stati invece approntati interventi volti a richiedere l'accertamento e la rimozione dell'illegittimità denunciata dal cittadino.

Alcune pratiche aperte nel corso dell'anno hanno riguardato l'iniziativa Nidi Gratis prevista dalla Regione Lombardia, con DGR n. 5096 del 29/4/2016, nell'ambito del programma d'azione denominato "Reddito di autonomia". La misura, introdotta in via sperimentale e attiva dal mese di maggio 2016, è finalizzata all'azzeramento della retta sostenuta dalle famiglie per la frequenza dei nidi e micronidi pubblici o dei posti in nidi e micronidi privati convenzionati con il pubblico.

La campagna comunicativa dedicata all'iniziativa è stata di forte impatto sulla popolazione e molto rapida, tanto che, in alcuni casi, gli interessati hanno presentato la domanda ai Comuni quando non erano ancora preparati a riceverla, non essendo stata approvata la deliberazione della Giunta comunale necessaria a formalizzare l'adesione alla misura. Inoltre, le richieste di intervento pervenute all'Ufficio hanno messo in evidenza una certa confusione dei cittadini circa le informazioni diffuse sul processo di fruizione del servizio. La misura, infatti, è caratterizzata da un doppio accesso in quanto sono previste, da un lato, specifiche condizioni di accesso per i Comuni e dall'altro è necessario che i nuclei familiari posseggano determinati requisiti. Se un Comune non soddisfa i criteri per aderire alla misura non può attivarla e le famiglie residenti in quel Comune non hanno la possibilità di accedere ai benefici.

Alcuni cittadini si sono rivolti all'Ufficio per lamentare la mancata erogazione dei contributi per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati, ai sensi della L. 9/1/1989, n. 13. Al riguardo il Difensore regionale ha dovuto sopperire alla scarsa informazione fornita ai cittadini dai Comuni, che ha generato false aspettative in merito all'evasione delle domande. Si accenna brevemente alla procedura. Entro il primo marzo di ogni anno, il cittadino interessato presenta domanda presso il Comune ove è sito l'immobile. L'Amministrazione comunale effettua un immediato accertamento sull'ammissibilità della domanda, verificando la presenza di tutta la documentazione richiesta e la sussistenza dei requisiti necessari per la concessione del contributo. Il Sindaco, sulla base delle domande ritenute ammissibili, stabilisce il fabbisogno del Comune e lo comunica alla Regione, unitamente ad un elenco delle domande ammesse. Da diversi anni, però, il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, competente in materia, non prevede lo stanziamento di risorse finanziarie a copertura del Fondo previsto dalla L. 13/89. Di conseguenza, le domande dei fabbisogni 2013, 2014, 2015, 2016 restano valide ai fini della loro finanziabilità, ma non è possibile effettuare previsioni in merito alla loro effettiva liquidazione, in quanto il loro soddisfacimento è subordinato al trasferimento delle risorse statali. Specifiche note informative sono state inviate, ogni anno, da Regione Lombardia a tutti i Comuni lombardi per metterli al corrente di ciò e per dare adeguate notizie agli interessati. In tale contesto, un elemento di positiva novità è costituito

dalla previsione, contenuta nella legge finanziaria 2017 (art. 1, comma 140, L. 11/12/2016, n. 232), dello stanziamento di risorse anche per il fondo previsto dalla Legge 13/89. Con l'erogazione di tali risorse, al momento non ancora quantificate dal Ministero, potranno essere finanziati i fabbisogni non ancora liquidati, seguendo l'ordine cronologico.

Come già avvenuto nell'anno precedente, e' stata sottoposta ancora all'attenzione del Difensore regionale la questione relativa alla predisposizione dei servizi di assistenza educativa e trasporto per gli studenti con disabilità nelle scuole superiori e dei servizi di assistenza alla comunicazione per gli alunni con disabilità sensoriale che frequentano ogni ordine e grado di scuola. Il problema della mancanza di fondi sufficienti a garantire i servizi per l'inclusione scolastica perdura da tempo e all'inizio di ogni anno scolastico si ripropone lo stesso stato di incertezza.

L'Ufficio ha sempre sostenuto che la mancata o parziale erogazione dell'assistenza, la cui necessità per gli studenti è certificata da specifica documentazione sanitaria, comporta una grave e rilevante limitazione del diritto allo studio e all'integrazione scolastica degli alunni con disabilità, diritto specificatamente tutelato sia dall'ordinamento internazionale che da quello interno. In futuro la situazione è destinata a sbloccarsi poiché, a fronte delle difficoltà delle Province lombarde e di Città metropolitana di Milano a garantire i servizi, Regione Lombardia ha previsto, con la legge di stabilità del 29/12/2016, n. 35, l'assunzione diretta delle funzioni a partire dall'anno scolastico 2017/2018.

Nella trattazione delle istanze concernenti la normativa disciplinante il progetto individuale di vita per le persone con disabilità, l'Ufficio è intervenuto a sostegno di coloro che ne richiedevano la predisposizione, affermando che le pubbliche amministrazioni sono tenute a realizzarlo ed attuarlo. E' stato sottolineato che il progetto di vita, previsto dall'art. 14 della L. 8/11/2000, n.328, è lo strumento principale attraverso il quale assicurare una vera e propria presa in carico globale dei bisogni della persona con disabilità e garantire piena integrazione e adeguata risposta assistenziale alle sue esigenze. Lo scopo di questo strumento è quello di evitare che vengano erogate prestazioni e forniti servizi senza tenere conto delle relazioni che esistono tra i diversi contesti (scuola, formazione, lavoro, tempo libero, sanità, riabilitazione, assistenza sociale, famiglia).

Il documento deve, infatti, comprendere la valutazione diagnostico-funzionale, le prestazioni di cura e di riabilitazione a carico del servizio sanitario nazionale e infine i servizi alla persona cui provvede il Comune in forma diretta o accreditata, con particolare riferimento al recupero e all'integrazione sociale.

Nell'impostazione della L. n. 328/2000, il Comune è titolare dell'elaborazione del progetto, che deve essere predisposto d'intesa con le ex ASL, le quali potranno anche coinvolgere altre istituzioni competenti, e si sostanzia in un contratto tra enti pubblici competenti e beneficiari, sottoscritto sia dai soggetti responsabili dell'erogazione del servizio che dai beneficiari.

6.2 Invalidità civile

Il numero delle richieste di intervento relative alla presente materia, giunte nel corso del 2015, è pressoché invariato rispetto all'anno precedente.

Le tematiche trattate hanno riguardato le differenti fasi dei procedimenti di accertamento delle minorazioni civili, di erogazione delle varie provvidenze economiche e di accertamento della disabilità ai fini del collocamento mirato.

Sono lievemente diminuite le segnalazioni aventi ad oggetto meri ritardi nei tempi di riconoscimento e liquidazione delle prestazioni.

Le maggiori criticità che tuttora si presentano al riguardo sono causate dalla mancata piena attuazione di una completa informatizzazione dell'intero procedimento e dal permanere di più soggetti coinvolti nel processo di riconoscimento dello stato di invalido civile.

Il primo accertamento dei requisiti sanitari resta, infatti, ancora di competenza delle Commissioni ATS (benché integrate da un medico INPS), mentre l'accertamento definitivo, le revisioni, le verifiche e l'intera fase amministrativa sono di competenza dell'Istituto, che vi adempie attraverso le Commissioni medico legali (Cml), con funzione di definizione/validazione dei verbali ATS, e la Commissione medica superiore (Cms), con funzione di monitoraggio complessivo.

Recenti innovazioni normative hanno contribuito alla semplificazione e velocizzazione dell'iter. Un incentivo ad una maggiore celerità in materia di rivedibilità è, ad esempio, derivato dall'introduzione dell'art 25, comma 6 bis, della L. 11/8/2014, n. 144, che ha stabilito che, nelle more dell'effettuazione delle visite di revisione la persona interessata conserva tutti i diritti acquisiti relativamente a benefici, prestazioni e agevolazioni di qualsiasi natura, imponendo all'INPS di procedere con adeguata tempistica alla convocazione a visita dei soggetti titolari di prestazioni di invalidità civile, in particolare dei titolari di benefici economici (assegni, indennità, ecc.), onde evitare, in caso di revoca, l'erogazione di prestazioni non dovute. Nell'ambito di applicazione della suddetta normativa e più precisamente in merito alla certificazione dello stato di handicap con gravità, il Difensore regionale è intervenuto per evidenziare a coloro che lamentavano, nelle more della definizione del procedimento di convalida dello stato di handicap, di non poter più continuare a fruire dei permessi e congedi di lavoro ex L. 5/2/1992, n. 104, la possibilità di richiedere all'INPS il rilascio del certificato con cui l'Istituto attesta che, in attesa della calendarizzazione dell'accertamento medico-legale di revisione, il verbale in scadenza è valido a tutti gli effetti di legge fino al completamento dell'iter sanitario di revisione. Con l'avvertenza che il fruitore dei benefici derivanti dall'attestazione è tenuto a comunicare, al più presto, all'ente erogatore la ricezione del nuovo verbale rilasciato dall'INPS contenente l'esito della revisione.

Anche nel 2016 è proseguito il positivo rapporto di collaborazione, instauratosi già da qualche anno, con la Direzione metropolitana Milano dell'INPS, la cui disponibilità ha permesso in parecchi casi una corretta e solerte risoluzione delle problematiche, assumendo anche un ruolo di tramite e stimolo nei confronti delle diverse sedi territoriali lombarde di volta in volta competenti per residenza.

In due casi l'Ufficio è stato chiamato ad intervenire per indurre l'INPS a riaprire la posizione dell'interessato quando, a causa della mancata presentazione alla visita di revisione, era stato effettuato il blocco automatico della posizione e la sospensione delle prestazioni economiche in godimento con decorrenza dal mese successivo alla data prevista per la visita. Qualora lo stato di invalidità o di handicap sia stato riconosciuto solo per un periodo temporaneo, l'interessato viene riconvocato dall'INPS per la visita di revisione da parte

della Commissione Medica, prima della scadenza del periodo indicato nel verbale di accertamento. La convocazione dovrebbe essere fatta con largo anticipo, circa tre mesi prima, in modo da dare la possibilità a chi deve effettuare il controllo di ricevere la convocazione per tempo e di comunicare eventuali disdette o cambi data.

Per coloro che non si presentano a visita di revisione, il messaggio INPS n.2901 del 27/04/2015 prospetta una situazione di revoca dei benefici se la comunicazione postale ha avuto esito positivo. Negli altri casi (giacenza postale, sconosciuto all'indirizzo o trasferito, indirizzo insufficiente, assenza di esito postale) è prevista una sospensione cautelativa di 90 giorni al termine della quale scatta la revoca dei benefici.

L'INPS dovrebbe quindi avviare la procedura di sospensione dell'erogazione delle prestazioni economiche di invalidità unicamente in caso di accertate assenze ingiustificate. Nelle due fattispecie sottoposte all'Ufficio, però, si sono verificate diverse anomalie. Innanzitutto, nella prima fattispecie, la convocazione alla visita di revisione era stata trasmessa poco più di un mese di anticipo rispetto alla data fissata. Inoltre, anche se era stato inviato, in tempo utile, alla competente Unità Operativa medico-legale il certificato di richiesta di visita domiciliare per impedimento fisico dovuto a condizioni di intrasportabilità, l'interessato non aveva ricevuto alcuna comunicazione circa una nuova visita. Quando la moglie dell'invalido si è recata personalmente presso l'Unità Operativa ha appreso che la pratica era già stata archiviata. Il Difensore regionale è quindi intervenuto rilevando le illegittimità e ottenendo la fissazione di una nuova visita, a seguito della quale, essendo stata confermata la percentuale di invalidità previgente, è stato riconosciuto il diritto a continuare a percepire la prestazione dalla data di scadenza del primo verbale sanitario.

Analogo intervento è stato effettuato dall'Ufficio in relazione ad una fattispecie nella quale il cittadino sosteneva di non aver ricevuto alcuna lettera di convocazione, ma direttamente una nota con la quale l'INPS comunicava che, per effetto dell'assenza alla visita di revisione, la sua prestazione di invalidità civile era stata sospesa ed era stata avviata la procedura di revoca. La Direzione metropolitana Milano ha prontamente risposto al Difensore regionale, comunicando di aver provveduto ad annullare l'assenza a visita e a convocare nuovamente in tempi brevissimi l'interessato, le cui condizioni di salute si erano nel frattempo aggravate, in quanto aveva subito una seconda operazione di amputazione degli arti inferiori.

Anche nell'anno appena concluso alcune segnalazioni giunte all'Ufficio hanno avuto ad oggetto doglianze in merito alla presenza di barriere architettoniche e la conseguente richiesta della loro rimozione. Tra queste la denuncia riguardante i lavori di pavimentazione effettuati dall'Amministrazione comunale nell'area esterna antistante la Triennale di Milano e precisamente la mancata realizzazione di percorsi accessibili a coloro che deambulano con una carrozzina e di spazi riservati al parcheggio di veicoli al servizio di persone con disabilità.

Il Comune di Milano si è attivato in tempi brevi per predisporre interventi di sistemazione del manto stradale prospiciente la Triennale, di rifacimento degli scivoli esterni e di istituzione di un'area riservata a stalli di sosta per persone con disabilità.

Un'altra richiesta di intervento è stata presentata da un cittadino, affetto da paraplegia, in merito all'accessibilità del Cimitero Maggiore di Milano. L'invalido ha enucleato le difficoltà che doveva affrontare per raggiungere il luogo di sepoltura della madre ed ha evidenziato che la presenza di ghiaia rendeva impercorribili i vialetti interni del cimitero, perché bloccava le ruote della sedia a rotelle e poteva causare pericolose cadute.

L'Amministrazione comunale, cui l'interessato si era rivolto già anni addietro senza alcun esito, ha dato riscontro alle richieste del Difensore regionale mostrando attenzione alla problematica e disponibilità a individuare una soluzione. A tal fine il responsabile del Cimitero Maggiore ha effettuato un sopralluogo insieme all'istante, con il quale ha

convenuto di sezionare una parte dell'aiuola adiacente la tomba per limitare i disagi esposti e di posizionare delle beole su tutto il percorso di avvicinamento alla postazione. Ha rilevato l'inopportunità di asfaltare i vialetti poiché i campi inumativi sono soggetti a movimentazioni del terreno e l'importanza di mantenere il letto di pietrisco in quanto essenziale per la corretta permeabilità delle acque piovane.

L'accessibilità di un ufficio postale situato in una zona centrale di Milano è stata oggetto di un'istanza con la quale un cittadino lamentava di non aver ricevuto alcun riscontro alla nota inviata all'Ente, parecchi mesi prima, per contestare che nel corso dei lavori di ristrutturazione effettuati nella sede postale era stato eliminato un gradino che ostacolava l'accesso, ma non era stata sostituita la porta di ingresso dell'ufficio, estremamente pesante per coloro che hanno una disabilità motoria. Il responsabile dell'Area immobiliare Lombardia ha risposto all'Ufficio scusandosi per il mancato riscontro alla segnalazione del cittadino e spiegando che la porta in questione è blindata per garantire la sicurezza perimetrale notturna ed è quindi estremamente pesante.

Le ante a battente possono però essere tenute normalmente aperte durante le ore di funzionamento dell'Ufficio postale e, in ogni caso, chi avesse difficoltà di accesso può utilizzare il videocitofono presente all'esterno della sede per richiedere assistenza al personale dell'ufficio, che è stato opportunamente sensibilizzato in tal senso. (LG)

6.3 Previdenza

Il settore in esame ha registrato nell'anno 2016 un considerevole incremento delle pratiche pervenute (49), che hanno riguardato soprattutto richieste di restituzione da parte di INPS di somme indebitamente percepite (25), mancati accrediti di ratei di pensione (6) e poi mancate risposte in generale ed altre questioni minori.

Come si può rilevare, più della metà delle pratiche trattate riguarda richieste di restituzione di indebito da parte dell'INPS, che prevedono una particolare urgenza nella loro trattazione, in quanto gli importi da restituire sono talvolta ingenti ed entro brevi termini: di questa tematica già nella Relazione 2015 del Difensore regionale si è ampiamente discusso.

Un caso particolarmente interessante, che esula da questo problema, riguarda un cittadino che ha presentato ricorso all'INPS per chiedere il riscatto di periodi di lavoro all'estero: infatti, ha prestato attività lavorativa presso l'ESA, Agenzia Spaziale Europea, nel centro di ricerca e tecnologia ESTEC di Noordwij (NL), la quale ha la propria sede a Parigi e non è un'agenzia della Comunità Europea, ma ente di diritto internazionale e dispone di un proprio fondo pensionistico; pertanto non esiste alcuna convenzione tra Italia ed ESA in merito ai contributi pensionistici.

Il periodo di lavoro del cittadino presso l'ESA è stato inferiore a dieci anni e questo fatto preclude il ricevimento della pensione da parte di ESA stessa; mentre avrebbe sviluppato il diritto alla pensione in Italia.

L'istante ha presentato, quindi, domanda all'INPS per il riscatto di parte del periodo lavorato presso ESA; questa domanda, però, è stata rigettata con la motivazione che "Il periodo richiesto è relativo ad attività prestate in uno stato con il quale esistono accordi di sicurezza sociale".

Pertanto, l'istante ha presentato un nuovo ricorso al Comitato Amministratore per il riesame della sua posizione previdenziale, sottolineando il fatto che a tutt'oggi né la domanda di anzianità in regime internazionale né la richiesta di trasferimento all'INPS dei periodi assicurativi nel regime comunitario hanno avuto esito.

Quindi, si è proceduto a trasmettere nota all'INPS facendo presente che al caso specifico si applica la legge n. 115 del 2015 "Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2014", il cui quinto comma dell'art.18 così stabilisce: "I periodi di lavoro presso un'organizzazione internazionale, in quanto non possono dare diritto a una prestazione pensionistica a carico del fondo pensionistico della medesima organizzazione internazionale, possono essere riscattati nel sistema pensionistico italiano secondo la normativa relativa al riscatto dei periodi di lavoro svolti all'estero. Il diritto al riscatto e' esercitato, anche dai superstiti del dipendente dell'organizzazione internazionale, nei termini previsti dall'ordinamento dell'istituzione previdenziale italiana alla quale e' chiesto il riscatto".

In base a questa norma, si è definito a carico del cittadino un diritto soggettivo a riscattare i contributi versati presso l'ESA, che è un organismo internazionale autonomo e non un organo della Comunità europea né tanto meno uno stato membro.

Inoltre, vige in materia anche l'art.51 della legge n.153/69, Revisione degli ordinamenti pensionistici e norme in materia di sicurezza sociale, che così statuisce: "Agli impiegati già

esclusi dall'obbligo delle assicurazioni sociali per effetto degli articoli 2 del decreto legislativo 27 ottobre 1922, n. 1479, 38, n. 1, del regio decreto-legge 4 ottobre 1935, n. 1827, e 5 del regio decreto-legge 14 aprile 1939, n. 636, è data facoltà di provvedere al riscatto dei periodi per i quali ha operato tale esclusione, compresi tra la data di istituzione dell'assicurazione obbligatoria per la invalidità, la vecchiaia ed i superstiti e il 1° settembre 1950, con le norme e le modalità di cui all'articolo 13 della legge 12 agosto 1962, n. 1338, con la riduzione del 50 per cento dell'onere dalla legge 12 agosto 1962, n. 1338, con la riduzione del 50 per cento dell'onere dalla legge stessa previsto a carico del richiedente. La facoltà di riscatto, da esercitarsi nei modi previsti dal citato articolo 13 della legge 12 agosto 1962, n. 1338, è estesa a tutti i cittadini italiani che abbiano prestato lavoro subordinato all'estero, nel territorio libico o delle ex colonie italiane, non coperto da assicurazione sociale riconosciuta dalla legislazione italiana."

Sempre a favore dell'istante ed al suo diritto al riscatto ed all'anzianità, si è citata la Sentenza n.338/2013 della Corte d'Appello di Genova: "Quindi la lavorazione presso una sede ESA posta all'interno di uno Stato membro va considerata ai fini dell'applicazione del principio di libera circolazione dei lavoratori, di cui appunto all'art.48 del Trattato nel senso che da tale circostanza non possono derivarne limitazioni a diritti che il medesimo cittadino avrebbe ove egli lavorasse all'interno dello Stato membro ove è sita la sede o l'ufficio ESA".

Da tutto ciò si è rilevata una discriminazione a carico del cittadino rispetto al normale lavoratore europeo e tale discriminazione contrasterebbe con il diritto alla libera circolazione dei lavoratori.

Pertanto, esaminato tutto ciò, si è chiesto che venisse riesaminata la situazione previdenziale del cittadino istante in modo che gli venisse riconosciuto il periodo lavorativo presso l'ESA ai fini del riscatto; in caso contrario, emergerebbe una situazione discriminante a suo carico.

A tutt'oggi, vista la complessità della materia e dopo altri scambi di note con l'INPS ed invio di ulteriore documentazione, la pratica è ancora aperta ed in via di definizione. TR)

7. SANITA' E IGIENE

Si è ulteriormente consolidata, durante il 2016, la tendenza ad un incremento delle segnalazioni in materia di sanità, nella misura di circa il 30% rispetto a quelle dello scorso anno, tendenza peraltro già decisamente confermata anche nei primi due mesi del 2017.

Il 2016 si è caratterizzato come un anno molto positivo per quanto concerne l'efficacia dell'intervento dell'Ufficio: molte delle questioni rappresentate, infatti, hanno avuto una favorevole definizione, con grande soddisfazione da parte degli utenti, che hanno spesso manifestato per iscritto l'apprezzamento per il lavoro svolto dal Difensore regionale.

Il felice esito delle pratiche è principalmente da attribuire ad una inevitabile presa d'atto, da parte delle amministrazioni coinvolte, della palese illegittimità e irregolarità di proprie condotte e/o decisioni operative, evidenziate appunto dall'intervento dell'Ufficio.

Un esempio è rappresentato dalla vicenda occorsa al signor T., che ha dovuto farsi carico, su richiesta dell'ospedale presso cui era stata ricoverata d'urgenza la madre in seguito ad una lussazione d'anca, del pagamento di una somma pari a circa seicento euro per l'acquisto di un tutore necessario a garantire l'efficacia dell'intervento di riduzione della lussazione già eseguito dai sanitari e senza il quale non sarebbe stato possibile procedere alla dimissione della paziente.

In base a quanto previsto dal D.M. 27.08.1999, n. 332 dovrebbe invece essere il medico della struttura di ricovero a prescrivere e fornire, prima della dimissione, la protesi o l'ausilio ritenuto necessario per l'attivazione tempestiva del progetto riabilitativo.

Nel caso di specie, ciò non era stato possibile per l'assenza del medico abilitato alla prescrizione al momento della dimissione dell'assistita.

L'ospedale si era poi limitato a fornire al cittadino una dichiarazione in cui si ribadiva l'urgenza del tutore, consigliandogli di presentare istanza di rimborso all'ATS competente, che invece si è rifiutata di accogliere la richiesta dell'interessato.

Il Difensore regionale ha confermato come il rimborso, in base alla normativa vigente, non fosse di competenza dell'ATS, ma dell'ASST a cui è afferito l'ospedale coinvolto: la mancata presenza del medico prescrittore in reparto, infatti, non deve coinvolgere i cittadini, in quanto è l'ospedale a dover essere organizzato in modo da garantire l'efficiente funzionalità dei servizi, anche in situazioni di urgenza. Il signor T. ha successivamente comunicato all'Ufficio di aver ricevuto dall'ASST la restituzione della somma indebitamente pagata.

Un'altra vicenda ha coinvolto una cittadina che, dopo essersi già sottoposta in precedenza ad un ciclo di tre infiltrazioni di sostanze terapeutiche in sede trocanterica utilizzando un'unica prescrizione, si rivolgeva ad una sede diversa della stessa struttura sanitaria privata accreditata per la ripetizione del medesimo ciclo terapeutico.

Contrariamente a quanto già avvenuto, l'operatrice dello sportello pretendeva la presentazione di tre prescrizioni diverse, anziché di una, con conseguente aggravio di spesa per l'utente, adducendo - a fronte delle comprensibili rimostranze dell'interessata - non meglio precisate questioni burocratiche, che rendevano opportuno non utilizzare la medesima prescrizione per prestazioni da eseguire in date diverse.

La cittadina, pertanto, si rivolgeva al Difensore regionale per verificare la legittimità della nuova prassi. L'Ufficio - consapevole della palese illegittimità del comportamento della struttura, in quanto le Linee Guida e le Regole prescrittive, sia nazionali che regionali, emanate ai sensi dell'art. 50 della L. 24.11.2003, n. 326, prevedono la possibilità che ogni prescrizione di medesima branca possa contenere fino ad otto prestazioni - non è intervenuto solo nei confronti della struttura, ma ha ritenuto opportuno, stante la palese gravità della segnalazione, coinvolgere sia l'amministrazione regionale sia l'ATS

competente alla vigilanza. Quest'ultima, in particolare, ha confermato la fondatezza di quanto sostenuto dal Difensore regionale e ha imposto alla struttura non solo il rimborso della somma illegittimamente già versata dalla cittadina, ma anche la predisposizione di un'adeguata informativa, a firma del direttore sanitario, da trasmettere a tutti i dipendenti della struttura al fine di garantire il pieno rispetto delle norme prescrittive in vigore. Ciò ovviamente allo scopo di evitare che altri cittadini, magari meno accorti dell'interessata, si venissero a trovare nelle medesima situazione.

Il Difensore regionale, poi, ha dovuto svolgere un ulteriore intervento, rispetto a quello già effettuato e descritto nella Relazione del 2014, al fine di ribadire alle ATS lombarde il diritto dei cittadini dell'Unione Europea, genitori di minori italiani, all'iscrizione obbligatoria al Servizio Sanitario Nazionale.

Il signor L.S. ha informato l'Ufficio del rifiuto opposto dall'ATS competente per territorio ad iscrivere la propria convivente, cittadina UE, madre di minore italiano, se non previa compilazione, da parte dello stesso L.S., di una dichiarazione d'indigenza.

Tale errata interpretazione dell'Accordo Stato-Regioni del 20.12.2012 derivava da una nota trasmessa in precedenza dall'amministrazione regionale a tutte le ATS, in cui si specificava come i genitori UE di minore italiano avessero diritto all'iscrizione obbligatoria al SSN, anche a titolo gratuito se il genitore dichiarasse di non essere in grado di pagare l'iscrizione.

Al fine di confutare tale errata interpretazione, l'Ufficio ha interpellato di nuovo il Ministero della Salute, che ha confermato la posizione già assunta dal Difensore regionale, ossia che è la sola qualità di genitore di minore italiano a dare titolo all'iscrizione obbligatoria e che nessuna dichiarazione ulteriore deve essere richiesta agli interessati.

L'Ufficio ha poi sollecitato l'amministrazione regionale a modificare la precedente comunicazione, in modo da evitare il ripetersi di episodi analoghi. Nonostante l'invio, a tutte le ATS lombarde, da parte della direzione regionale competente, di una nuova nota esplicativa, con allegato il parere ministeriale, anche di recente è pervenuta una segnalazione di un cittadino, a cui l'Ufficio ha prestato consulenza al fine di risolvere il problema il più celermente possibile.

Anche in un'altra occasione l'Ufficio è dovuto intervenire dapprima nei confronti dell'amministrazione regionale e solo successivamente nei confronti dell'ASST coinvolta, in quanto era stata fornita una risposta errata dalla Direzione generale Welfare, già interpellata dalla cittadina: si trattava, nello specifico, del riconoscimento del diritto, in capo all'assistita, di fruire di un trattamento con il botulino a carico del SSN.

La paziente, affetta da iperidrosi facciale, era venuta a conoscenza della possibilità, prevista da una Determina AIFA del 05.02.2016, di ottenere la somministrazione a carico del SSN presso centri ospedalieri e strutture assimilabili, su prescrizione di specialisti, del medicinale a base di neurotossina botulinica con indicazione a scopo terapeutico.

Per quanto concerne poi l'iniezione della tossina, la stessa è già compresa nel Nomenclatore tariffario. Non si comprendeva, pertanto, la risposta fornita alla cittadina dalla D.G. Welfare, secondo cui la prestazione, non risultando presente nel Nomenclatore tariffario, non rientrava nei livelli essenziali di assistenza e quindi non era erogabile a carico del SSN.

L'Ufficio è intervenuto proprio per sollecitare un riesame della pratica, in quanto il diniego opposto appariva carente di motivazione, poiché l'amministrazione regionale non aveva tenuto conto del recente provvedimento dell'AIFA, nonostante la cittadina lo avesse espressamente citato. L'intervento ha avuto esito positivo e l'assistita ha successivamente comunicato all'Ufficio che lo specialista che l'aveva già in cura in regime di libera professione presso una struttura ospedaliera pubblica, le aveva fissato un appuntamento per una presa in carico in regime di SSN.

L'intervento del Difensore regionale si è reso necessario anche al fine di contestare risposte burocratiche, soprattutto nel caso in cui ricadano sull'utente le conseguenze negative di errate informazioni e/o di comportamenti posti in essere da personale amministrativo e sanitario delle strutture.

Una cittadina, ad esempio, si era vista recapitare la richiesta di pagamento del ticket relativo ad una mammografia, che per errore le era stata prescritta e prenotata in esenzione con codice D03 in data antecedente al compimento del quarantacinquesimo anno di età, ossia prima del verificarsi della condizione prevista dalla normativa vigente per la gratuità dello screening.

Sia la specialista che aveva consigliato l'esecuzione dell'esame e redatto la relativa prescrizione, sia l'operatrice allo sportello che aveva effettuato la prenotazione, erano infatti convinte che il requisito dell'età dovesse essere maturato solo al momento dell'esecuzione dell'esame e non anche al momento della prescrizione.

Nonostante l'interessata avesse fatto presente di aver agito in buona fede su specifica indicazione del personale coinvolto, nessun riscontro era stato fornito alla sua doglianza dalla struttura privata accreditata coinvolta. La stessa amministrazione regionale, nonché l'ATS competente per territorio avevano "burocraticamente" ribadito come il pagamento del ticket fosse dovuto, in quanto mancava, al momento della prescrizione, il requisito dell'età. L'Ufficio chiariva, invece, come l'assistita, convinta per errore altrui della gratuità dell'esame, non fosse stata messa nelle condizioni di decidere se eseguire o meno la prestazione in quel momento, per cui nulla poteva essere da lei preteso.

Il legale rappresentante della struttura si è scusato e ha preso atto dell'errore compiuto dai propri operatori al momento della prescrizione e della prenotazione, errore che ha impedito all'assistita di effettuare una libera scelta. All'interessata è stata così trasmessa una nota di credito, con la rassicurazione che nulla fosse più dovuto.

L'utente ha ringraziato l'Ufficio, specificando di essere particolarmente soddisfatta per le scuse ricevute, in quanto nei contatti telefonici avuti in precedenza con gli operatori della struttura sanitaria era stata oggetto di derisione e di scherno. In questo come in altri episodi si è verificato come sia sempre più diffuso tra i cittadini il desiderio che venga posto rimedio alle ingiustizie: molti di coloro che hanno chiesto l'intervento di questo Ufficio, infatti, hanno chiarito come l'interesse economico a vedersi restituito quanto indebitamente pagato sia sì importante, ma non tanto quanto il riconoscimento delle proprie legittime ragioni, a fronte di comportamenti ottusi da parte di operatori burocrati.

Nel complesso, si è confermata anche nel 2016 la proficua collaborazione da parte delle strutture sanitarie: la riorganizzazione conseguente alla riforma attuata con la L.R. n. 23/2015, infatti, non pare al momento aver prodotto particolari criticità.

Celeri sono state le risposte sia delle ATS sia delle ASST e solo in rari casi si sono verificate difficoltà nell'individuazione degli interlocutori competenti, a fronte del trasferimento di funzioni tra i suddetti soggetti.

Permangono, invece, i ritardi nelle risposte da parte della Direzione generale Welfare della Giunta regionale. Si è verificato in modo più chiaro come in parte ciò sia da imputare al fatto che tutte le richieste devono essere inviate al Direttore generale e che solo successivamente le stesse vengono trasmesse ai dirigenti competenti.

Se da un lato tale procedura avrebbe lo scopo di assicurare una sorta di controllo e di stimolo affinché i dirigenti competenti forniscano una risposta, dall'altro - soprattutto in periodi di consistente carico di lavoro - si corre il rischio di accumulare ulteriori ritardi.

La situazione è poi aggravata anche dai frequenti mutamenti del personale dirigente, che a volte ha determinato il venir meno di preziose collaborazioni, consolidate nel corso degli anni.

Al fine di porre rimedio al ritardo delle risposte, si stanno definendo modalità di

collaborazione più efficaci e snelle con l'ufficio che, all'interno della D.G. Welfare, è preposto allo "smistamento" delle segnalazioni. Si è rilevato, infatti, come il problema sia solo la tempistica, perché nella maggior parte dei casi la qualità delle risposte fornite dall'amministrazione regionale è da ritenersi soddisfacente. (MTC)

8. ISTRUZIONE, CULTURA E INFORMAZIONE

Nel 2016 nell'ambito di questo settore è stata confermata la tendenza degli ultimi anni alla diminuzione delle richieste afferenti l'Assistenza scolastica e la quasi totale assenza di contestazioni attinenti all'erogazione della Dote Scuola.

Per quanto concerne l'**Istruzione**, sono pervenute alcune richieste aventi ad oggetto doglianze relative alle votazioni attribuite agli alunni da parte degli istituti scolastici.

In particolare, in due casi i genitori si sono rivolti all'Ufficio per lamentare la valutazione in condotta attribuita ai loro figli frequentanti rispettivamente la scuola primaria e la scuola secondaria di secondo grado.

In entrambi i casi i dirigenti scolastici, ai quali le famiglie avevano presentato i reclami, si sono dimostrati disponibili e collaborativi, fornendo precisazioni sulle motivazioni del giudizio espresso dai Consigli di Classe in sede di scrutinio, del cui verbale è stata loro consentita la visione dietro presentazione della richiesta di accesso agli atti.

In particolare, nella fattispecie che ha riguardato l'alunno della scuola primaria, a fronte della doglianza dei genitori circa la mancanza di preventive comunicazioni alla famiglia per segnalare le problematiche nel comportamento del bambino durante l'orario di frequenza scolastica che hanno poi determinato la valutazione contestata, il dirigente scolastico ha chiesto alle docenti di fornire chiarimenti circa la condotta tenuta dallo stesso e sottolineato in proposito l'importante ruolo che la scuola è chiamata a svolgere nel percorso di responsabilizzazione degli alunni.

E', peraltro, doveroso puntualizzare che l'Ufficio, a fronte delle contestazioni sulle votazioni scolastiche o sulla non ammissione alla classe successiva pervenute nel corso degli anni, ha sempre informato gli istanti che le stesse, implicando valutazioni di merito suscettibili di apprezzamento discrezionale, non erano sindacabili da parte del Difensore regionale, che interviene per assicurare il regolare corso del procedimento amministrativo e la tempestiva e corretta emanazione degli atti amministrativi.

Anche l'Ufficio Scolastico Provinciale, interpellato sia dagli istanti che dall'Ufficio di Difesa regionale riguardo alle questioni sopra richiamate, ha chiarito di non avere alcuna facoltà di formulare osservazioni rispetto alle valutazioni tecniche espresse dai docenti e, al fine di verificare la corretta applicazione della normativa vigente, ha richiesto dettagliate relazioni ai dirigenti scolastici senza riscontrare alcuna illegittimità nell'operato degli istituti scolastici.

In tema di **manifestazioni artistiche e culturali** è proseguita l'attività iniziata da tempo dall'Ufficio che, su istanza del presidente di un'associazione di categoria che rappresenta, coordina e tutela i circhi italiani, è intervenuto nei confronti di alcune Amministrazioni comunali per invitarle ad individuare aree idonee allo svolgimento dell'attività circense nei loro territori, come disposto dalla normativa in materia.

Infatti, ai sensi dell'art. 9 della legge 18.3.1968, n. 337 "Disposizioni sui circhi equestri e sullo spettacolo viaggiante" le amministrazioni comunali hanno l'obbligo di individuare, nell'ambito dei loro territori, adeguati spazi per l'installazione di circhi equestri e di spettacoli viaggianti e prevede che l'elenco delle aree disponibili sia aggiornato almeno una volta all'anno.

La concessione delle aree comunali deve essere fatta direttamente agli esercenti, senza ricorso ad esperimento di asta ed è vietata la concessione di aree non incluse nell'elenco e la subconcessione, sotto qualsiasi forma, delle aree stesse.

Per la determinazione delle modalità di concessione delle aree è inoltre previsto che le amministrazioni comunali approvino un apposito regolamento, sentite le organizzazioni sindacali di categoria.

Nonostante l'obbligatorietà della previsione normativa citata e il disposto dell'art. 1 della legge 337/1968, che sancisce il riconoscimento da parte dello Stato della funzione sociale dei circhi equestri e dello spettacolo viaggiante e il sostegno del consolidamento e dello sviluppo del settore, il riscontro da parte dei Comuni è stato alquanto vario.

Se, infatti, un'Amministrazione comunale ha disatteso il dettato normativo e non ha provveduto neppure a dotarsi del regolamento per la concessione delle aree, un altro Comune della Provincia di Milano, presso il quale era già vigente detto regolamento, in seguito all'invito formulato dall'Ufficio di Difesa regionale ha provveduto ad individuare addirittura due aree da destinare a manifestazioni e spettacoli, compresi quelli circensi.

Il Comando di Polizia Locale si è, inoltre, attivato per informare tutte le imprese circensi la cui richiesta di svolgere spettacoli sul territorio comunale non era stata accolta in precedenza, affinché, qualora ancora interessate, potessero riproporre la domanda corredata della documentazione prevista e, verificato il possesso di tutti i requisiti di legge, potesse essere assentita la manifestazione. (AS)

9. TUTELA DEI DETENUTI

Nel corso del 2016 sono pervenute all'Ufficio del Garante centoquarantanove istanze, con un incremento di circa il 15% rispetto all'anno precedente, delle quali ottantaquattro concernenti i rapporti con i soggetti gestori, ventisette i rapporti con le famiglie ventuno l'assistenza sanitaria dei reclusi, diciassette la formazione professionale e l'inserimento lavorativo.

Il maggior numero delle istanze ha riguardato quindi i rapporti con i soggetti gestori in quanto enti istituzionalmente competenti per l'ambito oggetto di segnalazione. Questa categoria di richieste di intervento raggruppa principalmente segnalazioni che richiedono interlocuzioni con l'Amministrazione Penitenziaria relative, ad esempio, ad istanze di trasferimento già presentate o richieste di chiarimenti alle Direzioni dei singoli Istituti su doglianze relative al percorso trattamentale effettuato o a particolari condizioni detentive.

A proposito di questa assidua interlocuzione, si segnala l'avvenuta sottoscrizione, in data 4 marzo 2016, del Protocollo d'intesa tra il Provveditorato regionale dell'Amministrazione Penitenziaria e gli Uffici dei Garanti delle persone private della libertà del territorio regionale lombardo.

Con detto protocollo l'Ufficio provveditoriale, l'Ufficio del Garante regionale ed i garanti nominati dagli enti locali si sono impegnati alla reciproca collaborazione interistituzionale, finalizzata alla tutela dei diritti dei detenuti, al miglioramento degli standard di qualità della vita all'interno degli istituti, al rispetto della legalità, in sintonia con i principi cardine dell'Ordinamento Penitenziario, i nuovi indirizzi del Ministro sulle modalità di esecuzione della pena e l'obiettivo finale del reinserimento sociale dei soggetti ristretti costituzionalmente sancito.

L'accordo è valido per un triennio a decorrere dalla data di stipula, si rinnova tacitamente e potrà eventualmente essere integrato ed aggiornato.

In particolare il Protocollo d'Intesa si compone di un articolato volto a disciplinare in modo uniforme sul territorio regionale, l'accesso agli Istituti, le modalità di svolgimento delle visite e dei colloqui con i ristretti, le modalità di intervento nei confronti dei diversi livelli dell'A.P., le modalità di collaborazione, anche su iniziativa delle stesse Direzioni degli istituti penitenziari, le possibilità di azioni congiunte con l'A.P. e la disciplina dei rapporti con gli Uffici Distrettuali per l'esecuzione penale esterna (U.D.E.P.E.), affinché tutti i soggetti istituzionali coinvolti possano trovare nell'accordo criteri di riferimento condivisi.

Il tema della necessità della tutela dei legami familiari e dei rapporti affettivi è emerso in numerose istanze, sia attraverso la richiesta al Garante di intervenire presso l'Amministrazione Penitenziaria a sostegno di richieste di avvicinamento al luogo di residenza dei propri congiunti, sia mediante la richiesta di chiarimenti in merito alle modalità di effettuazione di colloqui con familiari o alla fruizione di permessi di necessità.

Un altro settore in cui le segnalazioni sono state particolarmente significative, sia per numero che per contenuto, è quello che riguarda l'assistenza sanitaria delle persone ristrette.

Per quanto concerne gli interventi in tema di diritto alla salute, che rientra precipuamente nelle competenze della Regione Lombardia, è specificamente previsto sia dal Protocollo d'intesa sopracitato, sia dalla Deliberazione della Giunta regionale n.X/4716 del 13/1/2016 che ogni notizia e richiesta del Garante in merito a tali aspetti dovrà essere inoltrata all'Azienda Sanitaria Servizi Territoriali (A.S.S.T.) competente per l'istituto e per conoscenza al Provveditorato e alla Regione Lombardia, Direzione Welfare, U.O.

Programmazione Rete Territoriale Struttura Assistenza Psichiatrica e Carceraria, Unità Operativa di Sanità Penitenziaria, oltre che alla Direzione Penitenziaria interessata.

La medesima delibera ha aggiornato la rete regionale dei servizi sanitari penitenziari secondo le previsioni di cui all'Accordo Conferenza Unificata sottoscritto in data 22/01/2015 classificando le strutture in base al grado di complessità dell'assistenza sanitaria erogata.

Si distinguono quindi Istituti penitenziari che dispongono di un solo servizio sanitario di base e che ospitano detenuti in buone condizioni generali di salute, strutture che invece offrono un servizio medico multiprofessionale e personale presente sulle 24 ore, che garantisce anche l'erogazione di alcune prestazioni specialistiche, istituti che hanno al loro interno una sezione detentiva sanitaria specializzata per la cura di specifici stati patologici o per l'erogazione di particolari trattamenti riabilitativi ed infine strutture che dispongono di sezioni dedicate e specializzate di Assistenza Intensiva (S.A.I.) rivolte a detenuti non autosufficienti o affetti da patologie croniche non curabili in un Istituto penitenziario ordinario.

La rete sanitaria penitenziaria dispone inoltre di un "Reparto di medicina Protetta" presso l'A.S.S.T. Santi Paolo e Carlo destinato al ricovero programmato dei detenuti ristretti negli Istituti Penitenziari della regione e ambienti di degenza attrezzati per i detenuti presso alcune strutture ospedaliere del territorio.

Con la D.G.R. citata è stata inoltre confermata la sussistenza dell'Unità Operativa di Sanità penitenziaria (U.O.S.P.) come struttura di riferimento regionale e interfaccia operativa per la realizzazione ed il monitoraggio degli interventi in ambito penitenziario con funzioni di coordinamento, pianificazione e attuazione dei programmi di intervento, verifica dei risultati delle attività realizzate e potenziamento dei servizi assistenziali specifici per i detenuti.

Le doglianze pervenute hanno riguardato l'insoddisfazione degli istanti per i contenuti o le tempistiche delle prestazioni sanitarie ricevute o l'inadeguatezza delle cure rispetto a stati patologici di particolare complessità.

Il Garante, non disponendo di competenze tecniche in ambito clinico all'interno del proprio Ufficio, si è avvalso della proficua collaborazione della U.O.S.P. e dell'Azienda Sanitaria competente per l'Istituto per dare riscontro alle segnalazioni ricevute e individuare possibili soluzioni alle criticità esposte.

Un esempio di istruttoria in materia sanitaria riguarda il caso del sig. E. S., detenuto presso la C.R. di Milano Opera e affetto da una grave sindrome depressiva associata a calo ponderale significativo e deperimento organico. Sia il legale che i familiari segnalavano nel mese di agosto al Garante il progressivo scadimento delle condizioni psico-fisiche del detenuto attestato anche da relazioni cliniche di uno specialista esterno, nominato dalla famiglia, che rilevava il persistere di uno stato depressivo di particolare intensità reso ancor più grave dal rifiuto del cibo da parte del ristretto.

A seguito di proficue interlocuzioni con l'Unità Operativa di Sanità Penitenziaria, il Garante veniva informato degli interventi terapeutici messi in atto per monitorare le condizioni cliniche del detenuto, peraltro già note ai referenti sanitari dell'Istituto, e contrastarne il deperimento psico-fisico.

Considerata la gravità del quadro clinico, i sanitari decidevano che il detenuto fosse ricoverato all'interno della sezione dedicata e specializzata di Assistenza intensiva dell'Istituto e nel mese di novembre, per un breve periodo, presso la Divisione V di medicina protetta dell'A.S.S.T. Santi Paolo e Carlo.

Successivamente, l'Autorità Giudiziaria, attraverso specifica ordinanza del Tribunale di Milano, sanciva l'incompatibilità del mantenimento del regime carcerario con le condizioni di salute del ristretto e, considerata la necessità dello stesso di ricevere cure specialistiche, non erogabili al domicilio, almeno per il tempo necessario a ripristinare un adeguato livello di benessere psico-fisico, disponeva la misura degli arresti domiciliari

presso un luogo di cura individuato nel medesimo ospedale S. Paolo.

Sempre in tema di assistenza sanitaria a detenuti sottoposti agli arresti domiciliari, si rileva come alcuni istanti, che prima della detenzione risultavano iscritti all'Anagrafe Italiani residenti all'estero, abbiano riscontrato delle iniziali criticità, anche dovute alla complessità delle situazioni rappresentate, nell'iscrizione degli stessi da parte dell'ATS al competente al SSN.

Il Garante è intervenuto chiedendo la regolarizzazione della posizione del ristretto facendo riferimento alla vigente normativa - in particolare al d.lgs del 22 giugno 1999 n. 230 e alla Circolare del Ministero della Sanità, 24 marzo 2000, n.5 - che prevede l'iscrizione obbligatoria al S.S.N per le persone in esecuzione penale ivi compresi i cittadini stranieri, in possesso o meno del permesso di soggiorno, ed i detenuti in semilibertà o con forme alternative di pena.

In tutti i casi l'ATS ha risposto con celerità alle segnalazioni del Garante dando tempestiva attuazione alla normativa.

Le istanze concernenti la formazione professionale ed il reinserimento lavorativo risultano, invece, meno numerose rispetto a quelle inerenti il diritto alla salute e la tutela dei rapporti con i familiari, ma ugualmente significative come richiesta di attuazione di efficaci percorsi trattamentali.

Nell'ambito della formazione professionale, gli interventi del Garante sono stati finalizzati a fornire agli istanti adeguate informazioni sugli operatori accreditati e sui servizi offerti sul territorio regionale al fine di favorire la fruizione di adeguate opportunità formative anche da parte di persone provenienti da un percorso penale. Sono inoltre stati richiesti chiarimenti ed informazioni quando si siano verificati impasse burocratici che potessero minacciare il regolare svolgimento dei corsi previsti.

A questo proposito, durante la visita all'Istituto penale minorile Beccaria, svoltasi nel mese di novembre, il Garante, dopo aver appreso che i corsi di formazione professionale destinati agli ospiti rischiavano di essere sospesi in attesa della pubblicazione della graduatoria dei progetti concernenti le attività in questione, si è attivato presso la competente Direzione regionale per conoscere le tempistiche di definizione della procedura e ha ottenuto precise rassicurazioni in merito al regolare prosieguo dei corsi di formazione all'interno dell'Istituto.

Per ciò che concerne infine il reinserimento lavorativo, a seguito di specifiche segnalazioni di istanti, sono state richieste delucidazioni alla Giunta regionale relative a singoli progetti di inclusione sociale attivati sui territori (borse lavoro, tirocini) per migliorare le possibilità di accesso al mercato del lavoro di persone ammesse a misure alternative.

Si ritiene inoltre utile riferire in questa sede alcune questioni oggetto di trattazione da parte dell'Ufficio nel corso dell'anno che hanno assunto rilevanza nazionale ovvero di interesse generale.

Imposizione IMU e stato di detenzione

Alcune persone ristrette hanno segnalato il ricevimento degli avvisi inviati dagli enti locali per il pagamento dell'imposta IMU, relativa ad immobili loro intestati e presso i quali risiedevano prima della detenzione.

A seguito del trasferimento della residenza del detenuto presso l'istituto di pena, l'abitazione è stata infatti considerata, da parte del comune di pregressa residenza, alla stregua di una "seconda casa" con la conseguente applicazione dell'Imposta Municipale propria.

A tale proposito, nei casi segnalati, il Garante ha ritenuto opportuno rivolgersi agli enti impositori osservando che, sebbene ai sensi della normativa vigente le agevolazioni per

l'abitazione principale vengano normalmente riconosciute sull'unità abitativa a condizione che il soggetto passivo abbia in essa la propria residenza anagrafica e vi dimori abitualmente, nel caso dei ristretti la residenza è normativamente stabilita in modo coattivo presso l'Istituto di pena in conseguenza degli obblighi derivanti dall'esecuzione penale, né può il detenuto evidentemente vantare nei confronti della propria camera di pernottamento la titolarità di alcun diritto reale.

L'Ufficio ha altresì rilevato che la norma prevede la facoltà per i Comuni di considerare come abitazione principale anche le unità immobiliari possedute a titolo di proprietà o di usufrutto, purché non locate, da anziani o disabili che acquisiscano la residenza in Istituti di ricovero o sanitari a seguito di ricovero permanente.

Il Garante in questi casi ha quindi auspicato che l'ente locale, attraverso un'interpretazione estensiva delle disposizioni vigenti, potesse applicare anche all'unità immobiliare di proprietà del detenuto lo stesso trattamento fiscale previsto per l'abitazione principale, ritenendo che la condizione di detenuto potesse condurre ad una analoga esenzione di quella prevista per anziani e disabili residenti stabilmente in strutture di cura, in quanto in entrambi i casi i soggetti sono "costretti" a permanere, seppur per motivazioni estremamente differenti, in unità immobiliari verso le quali non vantano alcun tipo di possesso.

Tuttavia, salvo in una singola fattispecie - per la quale le condizioni concrete e l'avvenuta assegnazione dell'unità immobiliare all'ex coniuge ha consentito al Comune, tenendo conto di specifiche disposizioni normative, di poter riconoscere l'esenzione dal tributo IMU per l'unità immobiliare adibita ad abitazione principale dal nucleo familiare - nei restanti casi gli enti locali hanno opposto alla richiesta del Garante l'enunciazione del principio, confermato dalla giurisprudenza, secondo il quale le agevolazioni in materia tributaria non possono implicare un'interpretazione analogica o estensiva, onde farvi comprendere ipotesi non espressamente previste dal legislatore.

La questione quindi potrà trovare opportuna soluzione solo mediante una modifica legislativa, ovvero espresse, chiare ed esplicite disposizioni interpretative regolamentari

Nulla osta al conseguimento di titolo abilitativo alla guida a seguito di revoca

Le segnalazioni pervenute al Garante riguardano l'interpretazione e l'applicazione dell'art. 120 del Codice della Strada, in materia di requisiti morali, per ciò che concerne in particolare l'ottenimento del nulla osta, di competenza della Prefettura, a seguito dell'avvenuta revoca del titolo abilitativo alla guida, disposta per la sottoposizione alle misure di sicurezza e prevenzione e la condanna per i reati di cui medesimo articolo.

L'esigenza di approfondimento e dell'individuazione di possibili percorsi risolutivi è emersa dalle criticità segnalate all'Ufficio dagli stessi diretti interessati.

Il tema è stato oggetto di incontri con più referenti istituzionali, in particolare con il Prefetto di Milano, con il Presidente del Tribunale di Sorveglianza di Milano, con magistrati delegati e alcuni rappresentanti dell'Ufficio della Motorizzazione di Milano.

L'interpretazione attualmente accordata dalla Prefettura di Milano, peraltro non uniforme a quella di altre prefetture del territorio regionale, richiede infatti, per la verifica del possesso dei requisiti morali, esclusivamente l'aver ottenuto la riabilitazione in senso tecnico ex art. 178 e seg. c.p.

Di seguito si espongono le argomentazioni addotte dal Garante nel corso degli incontri e nelle note inviate alla Prefettura, al fine di giungere alla modifica dell'orientamento sinora accordato.

La norma letteralmente prevede la locuzione "provvedimenti riabilitativi" e non fa invero esplicito riferimento all'istituto della riabilitazione previsto dal codice penale.

A questo proposito, l'Ufficio ha quindi rilevato che l'utilizzo da parte del legislatore

dell'espressione al plurale (provvedimenti riabilitativi) sembra propendere per una scelta volta a non limitare il riferimento all'esclusivo istituto della riabilitazione ex art. 178 c.p., per il quale sarebbe stato invece più congruo, per esigenze di chiarezza, ricorrere al termine singolare (riabilitazione penale), richiamandone l'articolo.

L'interpretazione restrittiva di cui sopra determina inoltre la paradossale conseguenza che i soggetti destinatari di provvedimenti di revoca del titolo abilitativo alla guida, di cui al comma 1 dell'art. 120, non possano conseguire una nuova patente neppure nel caso di successiva assoluzione e/o della già disposta revoca della misura di sicurezza o di prevenzione per cessata pericolosità sociale da parte dell'autorità giudiziaria.

La disposta revoca delle misure di sicurezza o di prevenzione, presupponendo la valutazione di cessata pericolosità sociale da parte dell'A.G., potrebbe ritenersi invero essa stessa un provvedimento riabilitativo.

Il Garante ha inoltre fatto riferimento ad argomentazioni giurisprudenziali al fine di scongiurare l'automatico diniego del rilascio del nulla osta per alcune casistiche delineate, auspicando il ricorso a specifiche valutazioni di merito e all'esercizio della discrezionalità amministrativa da parte dell'autorità prefettizia.

In particolare dette valutazioni andrebbero riservate anche ai destinatari di provvedimenti di concessione di misure alternative, considerate le difficoltà che potrebbero incontrare nell'effettuazione del proprio percorso di reinserimento socio-lavorativo, in assenza della possibilità di disporre del titolo abilitativo alla guida, spesso indispensabile per l'accesso ad opportunità occupazionali.

Ad oggi la questione è stata sottoposta dal Prefetto di Milano alla competente Direzione del Ministero dell'Interno, affinché fornisca un parere in merito, anche al fine di consentire uniformità di trattamento sul territorio nazionale e contenere il contenzioso.

Diritto all'oblio

Di particolare interesse si ritiene la questione trattata in tema di "diritto all'oblio".

La tematica è attuale e dibattuta poiché oggi la capillare diffusione della rete *internet* conduce alla circostanza, non sempre positiva, che le notizie pubblicate in rete, anche se non più attuali, restino visibili per un tempo indefinito e, se direttamente collegate ai nominativi delle persone coinvolte, possono creare anche seri pregiudizi a livello socio lavorativo.

L'occasione di trattazione della questione si è originata dalla diretta segnalazione di una persona, il cui nominativo compariva in un articolo, pubblicato sul sito web di una nota testata giornalistica, riguardante la notizia relativa a fatti di cronaca giudiziaria, risalenti all'anno 2012, che riportava per esteso i nominativi degli arrestati.

L'istante ha riferito al Garante aver già chiesto alla testata la rimozione e alla società del motore di ricerca "Google" la deindicizzazione dell'articolo in questione, al fine di tutelare sia la reputazione della figlia minore (undicenne), sia la propria, avendo ormai ripreso l'attività lavorativa ed avviato positivamente il proprio reinserimento socio lavorativo, ma aveva ottenuto rassicurazioni esclusivamente verbali affermative da parte della testata giornalistica, cui non sarebbe però poi seguito alcun provvedimento concreto.

L'interesse dell'istante era mirato, oltre che a ristabilire il suo ruolo sociale, anche ad assumere appieno le proprie responsabilità genitoriali nei confronti della figlia pre-adolescente.

Facendo una ricerca nominativa sul motore citato, nonostante le richieste inoltrate e le risposte verbali, l'articolo in questione compariva effettivamente ancora integralmente fra i primi risultati.

Il Difensore regionale, pertanto, si è rivolto al quotidiano interessato e all'ufficio legale del

gestore del motore di ricerca, chiedendo la deindicizzazione e l'eliminazione dei "tag" riferiti all'istante e ha sollecitato l'Autorità del Garante della Privacy affinché esprimesse il proprio orientamento in merito a quanto segnalato.

L'Ufficio ha richiamato al proposito i principi e criteri elaborati dalla sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea C-131/12 del 13 maggio 2014 ed in seguito applicati sia dalla recente giurisprudenza in materia, sia dai provvedimenti dell'Autorità Garante della Privacy.

Nel dicembre 2015 peraltro i principi della Corte di Giustizia dell'Unione Europea trovavano applicazione concreta per la prima volta anche in una sentenza di un tribunale italiano (Tribunale, Roma, sez. I, sentenza 03/12/2015 n° 23771).

I criteri individuati fanno in particolare riferimento alla necessità di contemperare il "diritto all'informazione" con il "diritto all'oblio" e nella fattispecie in questione non si ritenevano sussistere i presupposti per opporre un diniego alla richiesta dell'interessato, considerato che l'istante non è un personaggio pubblico, non riveste un ruolo di pubblica rilevanza, né la notizia, peraltro ormai non più recente, appare rilevante per l'interesse pubblico, mentre ha una notevole incidenza sulla sfera personale del medesimo.

Il Garante della Privacy ha successivamente comunicato all'Ufficio che, dagli accertamenti preliminari effettuati, la ricerca del nominativo sui motori di ricerca non conduceva più all'articolo di cronaca in questione.

L'esito dell'intervento ha quindi soddisfatto pienamente le aspettative dell'istante.

Il fine ultimo del percorso penale è infatti volto proprio a ristabilire l'inclusione sociale e, se restano pubblicamente visibili senza limiti di tempo notizie stigmatizzanti, il percorso risulta molto più difficile.

Proposta di disciplina uniforme sul territorio regionale per l'effettuazione di visite mediche di idoneità psico fisica per il rinnovo della patente di guida negli istituti penitenziari

Nel corso delle visite del Garante presso gli istituti penitenziari lombardi sono state diverse volte segnalate criticità per l'effettuazione delle visite mediche volte alla verifica della sussistenza dei requisiti di idoneità psico-fisica alla guida, necessarie al rinnovo della patente delle persone ristrette sia da parte delle Direzioni e degli operatori, sia da parte dei singoli detenuti interessati.

Di frequente le difficoltà riscontrate riguardano la necessità che il medico monocratico, ovvero la Commissione Medico Locale richiesta per le cosiddette "patenti speciali", si rechino presso l'istituto penitenziario. Del resto la traduzione dei ristretti presso i presidi sanitari, oltre ai rischi ed alla complessità organizzativa, comporterebbe un aggravio di spese e impegno del personale di polizia penitenziaria da dedicare.

Secondo quanto riferito, in alcuni casi per ottenere che le visite venissero effettuate all'interno degli istituti è stato necessario da parte delle Direzioni degli istituti penitenziari sollecitare anche più volte le aziende sanitarie competenti e con tempi di risposta piuttosto lunghi.

In diversi casi il Garante è quindi intervenuto al medesimo fine di sollecitazione, tenuto altresì conto che il mancato rinnovo della patente di guida per più di tre anni comporta la necessità per l'interessato di ricorrere alla "revisione", con il conseguente dispendio non trascurabile di risorse anche economiche.

L'Ufficio si è quindi rivolto alla competente Direzione Welfare, alla U.O. Programmazione Rete Territoriale Struttura Assistenza Psichiatrica e Carceraria e alla Unità Operativa di

Sanità Penitenziaria della Giunta Regionale, proponendo l'assunzione di un provvedimento/protocollo operativo ad hoc, da trasmettere ai preposti Uffici delle A.S.S.T e A.T.S., che stabilisca con una certa periodicità l'ingresso negli istituti penitenziari dei sanitari competenti all'adempimento in questione, al fine di razionalizzare e rendere chiare ed omogenee le modalità di svolgimento delle visite mediche di cui trattasi sul territorio regionale, garantendo uniformità di trattamento negli istituti penitenziari lombardi.

L'Ufficio è in attesa di risposta da parte della competente Direzione interessata.(AC e MV)

10. DIFENSORE CIVICO DEL COMUNE DI MARTINENGO

Nel 2016, per quanto concerne l'attività svolta dal Difensore regionale in qualità di Difensore civico del Comune di Martinengo, è pervenuta l'istanza del titolare di un'impresa di impiantistica, appaltatrice del servizio di manutenzione degli impianti elettrici degli immobili di proprietà comunale, per lamentare il mancato pagamento della fattura da lui emessa per i lavori di messa in sicurezza dell'impianto elettrico condominiale di un immobile di proprietà del Comune di Martinengo, compiuti in seguito all'incendio divampato nell'edificio.

Dalla corrispondenza intercorsa tra l'istante e l'Amministrazione comunale è emerso che oggetto del disaccordo era stato il numero di ore quantificate dal richiedente nel rapporto di lavoro a consuntivo (12), ritenuto eccessivo dal competente Servizio comunale che ne aveva rifiutato il pagamento riconoscendo come dovuto esclusivamente il corrispettivo per 4 ore di lavoro.

In seguito alla richiesta formulata dall'Ufficio di Difesa regionale di precisare le ragioni ostative al pagamento della fattura emessa, confutando in maniera puntuale e documentata la rendicontazione delle ore di lavoro effettuate, il Comune ha chiarito che le ore in più esposte dall'istante hanno riguardato interventi che, oltre a non rivestire carattere di urgenza ed essere stati svolti arbitrariamente senza alcuna autorizzazione comunale, erano stati eseguiti all'interno dei singoli appartamenti dati in locazione anziché sull'impianto condominiale.

Nonostante il cospicuo carteggio intercorso con il Comune di Martinengo e, soprattutto, con l'istante, con il quale l'Ufficio di Difesa regionale ha avuto anche decine di colloqui telefonici, non è stato possibile giungere ad una soluzione della vicenda che contemperasse gli opposti interessi in gioco.

Il titolare dell'impresa ha, infatti, rifiutato una proposta transattiva dell'Amministrazione comunale, nella quale quest'ultima si impegnava a pagargli un'ora in più rispetto a quelle riconosciutegli come corrispondenti al lavoro effettivamente svolto.

Si è, inoltre, rivolto al Difensore regionale un cittadino residente a Martinengo, che ha espresso le proprie doglianze per la mancata soluzione di varie problematiche già segnalate all'Amministrazione comunale.

Più precisamente l'istante lamentava la sosta abusiva di autoveicoli davanti al passo carraio della sua abitazione, sia in orario diurno che notturno, la presenza di gruppi di ragazzi, aventi quale ritrovo abituale l'ingresso dal portico della ex Biblioteca, che con schiamazzi e rumori di vario genere disturbavano fino a tarda notte impedendo il riposo ai residenti e, infine, gli inconvenienti determinati dallo scolo di acqua proveniente dal canale di gronda della ex Biblioteca che si riversava sul suo balcone, sull'area privata sottostante e nel porticato al primo piano della stessa ex Biblioteca.

Il Comune, invitato dall'Ufficio di Difesa regionale ad adoperarsi per la soluzione delle questioni rappresentate, ha comunicato che, in seguito alle segnalazioni pervenute dall'istante, la zona dove si sono verificati i disagi descritti è stata inserita quale "area sensibile" da monitorare durante i servizi di controllo del territorio e ha dato conto dei passaggi effettuati nei diversi orari della giornata dalla Polizia Locale e delle numerose sanzioni per violazioni del Codice della Strada elevate dal mese di giugno 2016 al mese di gennaio 2017.

Per quanto attiene ai problemi di sicurezza e disturbo della quiete pubblica, nella nota trasmessa al Difensore regionale è stata richiamata l'operazione svolta dal Comando di

Polizia Locale nel giugno 2016 per il contrasto dello spaccio e del consumo di sostanze stupefacenti, che ha condotto al controllo e all'identificazione di alcuni giovani che stazionavano nei giardinetti in prossimità dell'abitazione dell'istante e alla segnalazione di uno di essi al Prefetto di Bergamo ai sensi dell'art. 75 del D.P.R. 309/1990.

Infine, riguardo agli inconvenienti cagionati dal canale di gronda, il Comune si è impegnato ad effettuare nel breve termine un intervento provvisorio per arginare il disagio in attesa dei lavori di sistemazione del manto di copertura che verranno realizzati nell'ambito dell'intervento di riqualificazione del chiostro delle Clarisse e dovrebbero risolvere definitivamente il problema. (AS)

PAGINA BIANCA

**ELENCO TABELLE
2016**

n.	Descrizione
1	CONTATTI CON L'UFFICIO 2016 (RAFFRONTO 2016/2015)
2	MOVIMENTO PRATICHE 2016 PER SETTORE (RAFFRONTO 2016/2015 E ULTIMO QUINQUENNIO)
3	APERTURA PRATICHE PER MESE 2016 (RAFFRONTO 2016/2015 E ULTIMO QUINQUENNIO)
4	PRATICHE PER PROVINCIA 2016 (RAFFRONTO 2016/2015 a) - PER REGIONE 2016 b)
5	TIPO DI INTERVENTO (COMPETENZA /COLLABORAZIONE) 2016: PER SETTORE
6	ESITO PRATICHE 2016 IN GENERALE (RAFFRONTO 2016/2015 E ULTIMO QUINQUENNIO)
7	ESITO PRATICHE 2016 PER SETTORE
8	TIPO DI ISTRUTTORIA 2016 PER SETTORE
9	TIPO DI AZIONE 2016 IN GENERALE (RAFFRONTO 2016/2015)
10	RICHIEDENTI L'INTERVENTO DEL DIFENSORE REGIONALE PER CATEGORIE GENERALI 2016 (RAFFRONTO 2016/2015)
11	ENTI DESTINATARI DELL'INTERVENTO 2016
12	TIPO DI COMUNICAZIONE PER DESTINATARIO SPECIFICO 2016
13	MODALITA' DI COMUNICAZIONE 2016 (RAFFRONTO 2016/2015)

1 - Contatti con l'ufficio 2016 (raffronto 2016/2015)*Mostra in particolare l'oggetto dei contatti*

	2016	%	2015	%
Contatto funzionario	1117	22,28	1302	22,28
Informazioni su istanza già inoltrata	1230	9,17	1171	9,17
Informazioni generali sul Difensore civico	137	7,97	367	7,97
Richiesta di intervento	277	11,29	524	11,29
Richiesta non attinente	117	2,87	240	2,87
Accesso allo sportello	128	5,51	309	5,51
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	62	1,93	153	1,93
Contatto dirigente	67	3,35	194	3,35
Contatto difensore civico	37	1,90	180	1,90
Contatto interno amministrazioni (consiglio/giunta)	50	2,75	142	2,75
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/ D.C.)	44	3,63	161	3,63
Formalizzati	1072	27,36	923	27,36
Totali	4338	100,00	5666	100,00

Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.= pratiche nuove) e siano state chiuse (P.A.= pratiche archiviate) per ciascun Settore nel corso del periodo di riferimento (01.01.2016 - 31.12.2016) nonché di quante pratiche fossero in corso di trattazione (P.C.= pratiche correnti) all'inizio del periodo di riferimento (01.01.2016- 31.12.2016)

2 - Movimento pratiche 2016 per Settore (raffronto 2016/2015 e ultimo quinquennio)

	2016				2015				2011-2015							
	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
Agricoltura	3	0,28	2	0,45	5	0,49	4	0,43	1	0,23	3	0,32	10	0,26	9	0,19
Ambiente	21	1,96	49	11,06	26	2,54	32	3,47	65	14,87	48	5,10	627	16,29	746	15,48
Assetto istituzionale	165	15,39	60	13,54	165	16,11	188	20,37	59	13,50	194	20,59	610	15,85	830	17,22
Garante dei detenuti	149	13,90	49	11,06	146	14,26	128	13,87	38	8,70	120	12,74	418	10,86	506	10,50
Garante dell'infanzia e dell'adolescenza*	94	8,77	0	0,00	28	2,73	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Industria	1	0,09	0	0,00	1	0,10	2	0,22	0	0,00	2	0,21	4	0,10	9	0,19
Istruzione, cultura, informazione	8	0,75	7	1,58	9	0,88	19	2,06	7	1,60	19	2,02	58	1,51	72	1,49
Lavoro	9	0,84	4	0,90	11	1,07	6	0,65	3	0,69	5	0,53	37	0,96	41	0,85
Oggetto da definire	78	7,28	1	0,23	79	7,71	50	5,42	0	0,00	49	5,20	210	5,46	237	4,92
Ordinamento finanziario	76	7,09	13	2,93	70	6,84	61	6,61	11	2,52	60	6,37	266	6,91	364	7,55
Ordinamento personale pubblico	35	3,26	27	6,09	39	3,81	53	5,74	18	4,12	46	4,88	127	3,30	153	3,17
Patrocinio in giudizio	2	0,19	0	0,00	2	0,20	1	0,11	0	0,00	1	0,11	1	0,03	4	0,08
Rapporti tra privati	11	1,03	3	0,68	13	1,27	14	1,52	2	0,46	13	1,38	56	1,45	76	1,58
Sanità e igiene	111	10,35	39	8,80	113	11,04	80	8,67	96	21,97	137	14,54	354	9,20	415	8,61
Sicurezza sociale	173	16,14	93	20,99	162	15,82	156	16,90	53	12,13	119	12,63	487	12,65	530	11,00
Territorio	131	12,22	94	21,22	150	14,65	127	13,76	82	18,76	124	13,16	561	14,58	798	16,56
Terziario	5	0,47	2	0,45	5	0,49	2	0,22	2	0,46	2	0,21	23	0,60	30	0,62
Totali	1072	100,00	443	100,00	1024	100,00	923	100,00	437	100,00	942	100,00	3849	100,00	4820	100,00

* Figura attiva dal marzo 2016 quindi assente negli anni precedenti.

3- Apertura/chiusura pratiche 2016 per Mese (raffronto 2016/2015 e ultimo quinquennio)

Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.) e chiuse (P.A.) in ciascun mese dell'anno.

	2016			2015			2011-2015			
	P.N.	%	P.A.	P.N.	%	P.A.	P.N.	%	P.N.	%
Gennaio	72	6,72	78	76	8,23	125	353	13,27	353	7,73
Febbraio	61	5,69	53	105	11,38	53	364	5,63	364	7,98
Marzo	88	8,21	67	78	8,45	76	348	8,07	348	7,62
Aprile	77	7,18	80	82	8,88	85	318	9,02	318	6,97
Maggio	117	10,91	73	70	7,58	76	353	8,07	353	7,73
Giugno	121	11,29	120	112	12,13	74	337	7,86	337	7,38
Luglio	100	9,33	98	94	10,18	112	509	11,89	509	11,15
Agosto	47	4,38	46	24	2,60	11	119	1,17	119	2,61
Settembre	112	10,45	96	87	9,43	96	447	10,19	447	9,79
Ottobre	110	10,26	94	64	6,93	65	385	6,90	385	8,44
Novembre	85	7,93	106	66	7,15	65	345	6,90	345	7,56
Dicembre	82	7,65	113	65	7,04	104	686	11,04	686	15,03
Totali	1072	100,00	1024	923	100,00	942	4564	100,00	4564	100,00

Media P.N.

	2016	2015	2011-2015
mensile	89,33	76,92	76,07
giornaliera	4,47	3,85	3,80

4 - Pratiche per Provincia 2016 (raffronto 2016/2015)

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

	2016				2015			
	P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
BG Bergamo	52	5,05	57	5,87	54	6,21	52	5,74
BS Brescia	33	3,20	30	3,09	27	3,10	34	3,75
CO Como	20	1,94	13	1,34	18	2,07	19	2,10
CR Cremona	27	2,62	27	2,78	25	2,87	22	2,43
LC Lecco	19	1,84	19	1,96	15	1,72	15	1,66
LO Lodi	26	2,52	30	3,09	44	5,06	38	4,19
MB Monza e Brianza	137	13,30	125	12,87	83	9,54	78	8,61
MI Milano	432	41,94	414	42,64	374	42,99	356	39,29
MN Mantova	21	2,04	29	2,99	24	2,76	22	2,43
PV Pavia	62	6,02	58	5,97	56	6,44	59	6,51
SO Sondrio	7	0,68	12	1,24	7	0,80	2	0,22
VA Varese	68	6,60	61	6,28	64	7,36	68	7,51
FUORI REGIONE/NON RILEVABILE	126	12,23	96	9,89	79	9,08	141	15,56
Totale	1030	100,00	971	100,00	870	100,00	906	100,00

5 - Tipo di intervento (competenza / collaborazione) 2016: per Settore

Mesino quanti interventi sono stati svolti sulla base di una norma, statale o regionale, che ne attribuisce espressamente la competenza al Difensore regionale e quanti sono stati svolti in forza del generale principio di collaborazione fra le amministrazioni, ripartendo il dato per Settore di intervento

Altre	13	7,88	0	0,00	1	20,00	1	9,09	11	84,62	0	0,00	1	1,27	18	12,33	4	14,29	12	30,77	10	14,29	13	8,67	2	7,69	6	3,70	15	13,27	0	0,00	0	0,00	107	10,45
Per collaborazione	36	21,82	0	0,00	3	60,00	0	0,00	2	15,38	2	100,00	77	97,47	97	66,44	16	57,14	4	10,26	44	62,86	95	63,33	13	50,00	89	54,94	10	8,85	5	55,56	2	40,00	495	48,34
Per competenza	116	70,30	1	100,00	1	20,00	10	90,91	0	0,00	0	0,00	1	1,27	31	21,23	8	28,57	23	58,97	16	22,86	42	28,00	11	42,31	67	41,36	88	77,88	4	44,44	3	60,00	422	41,21
Totale	165	100,00	1	100,00	5	100,00	11	100,00	13	100,00	2	100,00	79	100,00	146	100,00	28	100,00	39	100,00	70	100,00	150	100,00	26	100,00	162	100,00	113	100,00	9	100,00	5	100,00	1024	100,00

6 - Esito pratiche 2016 in generale (raffronto 2016/2015 e quinquennio)*Mostra l'esito delle pratiche trattate*

Qualificazione	2016		2015		2011 - 2015	
	Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.
Abbandono	66	7,48	53	6,64	269	6,10
Conclusione positiva senza intervento	46	5,22	38	4,76	214	4,85
Infondatezza	40	4,54	46	5,76	189	4,29
Conclusione positiva	479	54,31	412	51,63	2491	56,50
Conclusione negativa	44	4,99	36	4,51	218	4,94
Invio ad altro D.C. per competenza	13	1,47	10	1,25	52	1,18
Indicazione verso altro soggetto	25	2,83	25	3,13	117	2,65
Non intervento per incompetenza	59	6,69	58	7,27	420	9,53
Consulenza	101	11,45	111	13,91	426	9,66
Oggetto inqualificabile	9	1,02	9	1,13	13	0,29
Totali	882 *	100,00	798	100,00	4409	100,00

* Nella presente tabella non sono conteggiati gli esiti classificati come "Altro" e ciò spiega la differenza di 142 unità con la Tavola 7

7 - Esito pratiche 2016 per Settore
Mostra l'esito delle pratiche trattate ripartito per settore di intervento.

Cod.	Settore	Infondatezza	%	Conclusione positiva	%	Conclusione positiva senza intervento	%	Conclusione negativa	%	Non intervento per incompetenza	%	Invio ad altro DC	%	Indicazione verso altro soggetto	%	Istante abbandonata richiesta	%	Consulenza	%	Altro	%	TOT.
1	Assetto istituzionale	17	42,50	81	16,88	10	21,74	10	23,26	8	13,56	6	13,56	5	20,00	14	21,21	5	4,95	9	5,96	165
2	Ordinamento personale pubblico	1	2,50	21	4,38	0	0,00	0	0,00	3	5,08	0	0,00	0	0,00	6	9,09	1	0,99	7	4,64	39
3	Ordinamento finanziario	12	30,00	29	6,04	3	6,52	2	4,65	4	6,78	0	0,00	6	24,00	2	3,03	10	9,90	2	1,32	70
4	Territorio	3	7,50	93	19,38	7	15,22	10	23,26	7	11,86	5	11,86	4	16,00	3	4,55	10	9,90	8	5,30	150
5	Ambiente	0	0,00	18	3,75	2	4,35	1	2,33	1	1,69	0	0,00	0	0,00	3	4,55	0	0,00	1	0,66	26
6	Sicurezza sociale	2	5,00	92	19,17	6	13,04	12	27,91	4	6,78	1	1,69	0	0,00	10	15,15	25	24,75	10	6,62	162
7	Sanità e igiene	2	5,00	47	9,79	6	13,04	2	4,65	1	1,69	0	0,00	0	0,00	16	24,24	30	29,70	9	5,96	113
8	Istruzione, cultura, informazione	3	7,50	3	0,63	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,00	1	4,00	1	1,52	0	0,00	0	0,00	9
9	Agricoltura	0	0,00	5	1,04	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5
10	Industria	0	0,00	1	0,21	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
11	Terziario	0	0,00	2	0,42	0	0,00	0	0,00	1	1,69	0	0,00	0	0,00	1	1,52	0	0,00	1	0,66	5
12	Lavoro	0	0,00	8	1,67	0	0,00	0	0,00	1	1,69	0	0,00	0	0,00	1	1,52	1	0,99	0	0,00	11
13	Rapporti tra privati	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	22,03	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13
14	Patrocinio in giudizio	0	0,00	2	0,42	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2
15	Oggetto da definire	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,69	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	78	51,66	79
16	Garante dei detenuti	0	0,00	66	13,75	12	26,09	6	13,95	13	22,03	0	0,00	2	8,00	9	13,64	19	18,81	19	12,58	146
17	Garante dell'infanzia e dell'adolescenza	0	0,00	12	2,50	0	0,00	0	0,00	2	3,39	0	0,00	7	28,00	0	0,00	0	0,00	7	4,64	28
	Totali	40	100,00	480	100,00	46	100,00	43	100,00	59	100,00	13	100,00	25	100,00	66	100,00	101	100,00	151	100,00	1024

8 - Tipo di istruttoria 2016 per Settore
Mostra il tipo di istruttoria che le pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2016 - 31.12.2016) hanno richiesto ripartito per Settore di intervento

Tipo di istruttoria	Assetto istituzionale	%	Industria	%	Terziario	%	Lavoro	%	Rapporti tra privati	%	Patrocinio in giudizio	%	Oggetto da definire	%	Garante dei detenuti	%	Garante dell'infanzia e dell'adolescenza	%	Ordinamento personale pubblico	%	Ordinamento finanziario	%	Territorio	%	Ambiente	%	Sicurezza sociale	%	Sanità e igiene	%	Istruzione, cultura, informazione	%	Agricoltura	%	TOTALE	%
Altro/nessuna	16	9,70	0	0,00	0	0,00	1	9,09	0	0,00	1	50,00	78	98,73	16	10,96	10	35,71	8	20,51	2	2,86	14	9,33	1	3,85	11	6,79	15	13,27	0	0,00	0	0,00	173	16,89
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	0	0,00	0	0,00	4	15,38	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	0,39
Elaborata proposta di merito	67	40,61	0	0,00	2	40,00	1	9,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	9,59	0	0,00	3	7,69	26	37,14	21	14,00	15	57,69	91	56,17	19	16,81	1	11,11	0	0,00	260	25,39
Informazioni procedurali all'istante	20	12,12	0	0,00	0	0,00	1	9,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	45	30,82	6	21,43	4	10,26	8	11,43	20	13,33	4	15,38	32	19,75	43	38,05	2	22,22	0	0,00	185	18,07
Motivazione dell'incompetenza	14	8,48	0	0,00	1	20,00	1	9,09	12	93,31	1	50,00	1	1,27	7	4,79	0	0,00	3	7,69	9	12,86	11	7,33	1	3,85	4	2,47	1	0,88	2	22,22	0	0,00	68	6,64
Motivazione dell'infondatezza	15	9,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	2,56	12	17,14	2	1,33	0	0,00	2	1,23	4	3,54	0	0,00	0	0,00	36	3,52
Nemina Commissario ad acta	1	0,61	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	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,10
Richiesta informazioni e documentazione	23	13,94	1	100,00	2	40,00	7	63,64	1	7,69	0	0,00	0	0,00	60	41,10	12	42,86	20	51,28	5	7,14	62	41,33	1	3,85	22	13,58	31	27,43	3	33,33	5	100,00	255	24,90
Sollecitazione su mancata risposta	6	3,64	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	1,37	0	0,00	0	0,00	6	8,57	14	9,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	11,11	0	0,00	29	2,83
Sollecitazione sui tempi	3	1,82	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	1,37	0	0,00	0	0,00	2	2,86	6	4,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	1,27
TOTALI	165	100,00	1	100,00	5	100,00	11	100,00	13	100,00	2	100,00	79	100,00	146	100,00	28	100,00	39	100,00	70	100,00	150	100,00	26	100,00	162	100,00	113	100,00	9	100,00	5	100,00	1024	100,00

9 - Tipo di azione 2016 in generale (raffronto 2016/2015)

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	2016		2015	
	TOT	%	TOT	%
Altro/nessuno	151	14,75	169	17,94
Solo sull'istante	310	30,27	280	29,72
Solo sull'istante e uno o piu' interlocutori	30	2,93	20	2,12
Su piu' Enti destinatari	106	10,35	59	6,26
Su piu' Enti destinatari e piu' interlocutori	2	0,20	1	0,11
Su piu' Enti destinatari e un interlocutore	2	0,20	1	0,11
Su un Ente destinatario e piu' interlocutori	4	0,39	2	0,21
Su un Ente destinatario e un interlocutore	11	1,07	12	1,27
Su un solo Ente destinatario	408	39,84	398	42,25
Totali	1024	100,00	942	100,00

**10 - Richiedenti l'intervento del Difensore Regionale per categorie generali 2016
(raffronto 2016/2015)**

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

	2016				2015			
	P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
Altro	9	0,77519	10	0,92421	3	0,3112	4	0,37771
Agenzia Regionale Segretari Comunali e Prov.li	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,09
Amministrazione Statale Centrale	36	3,10	30	2,77	21	2,18	15	1,42
Amministrazione Statale Periferica	1	0,09	2	0,18	3	0,31	2	0,19
ASL Lombarde	4	0,34	6	0,55	5	0,52	7	0,66
Associazione Sindacale	17	1,46	19	1,76	30	3,11	25	2,36
Azienda Ospedaliera Lombarda	1	0,09	1	0,09	1	0,10	1	0,09
Aziende e Istituzioni Locali	1	0,09	1	0,09	0	0,00	0	0,00
Aziende e Istituzioni Locali Lombarde	7	0,60	7	0,65	11	1,14	12	1,13
Aziende e Istituzioni Regionali	2	0,17	2	0,18	2	0,21	2	0,19
Aziende e Istituzioni Regionali Lombarde	1	0,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Aziende e Istituzioni Statali Centrali	31	2,67	9	0,83	1	0,10	3	0,28
Case di Pena Lombarde	7	0,60	10	0,92	12	1,24	15	1,42
Consorzio	0	0,00	0	0,00	2	0,21	3	0,28
Difensore Civico Europeo	0	0,00	0	0,00	1	0,10	1	0,09
Difensore Civico Provinciale	2	0,17	2	0,18	0	0,00	3	0,28
Difensore Civico Provinciale Lombardia	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,28
Difensore Civico Regionale	1	0,09	4	0,37	2	0,21	1	0,09
Difensore Civico Regionale Lombardia	6	0,52	6	0,55	3	0,31	2	0,19
Garante dei Detenuti Comunale	2	0,17	1	0,09	3	0,31	3	0,28
Garante dei Detenuti Comunale Lombardia	9	0,78	9	0,83	4	0,41	2	0,19
Garante dei Detenuti Provinciale	1	0,09	1	0,09	0	0,00	0	0,00
Garante dei Detenuti Provinciale Lombardia	0	0,00	0	0,00	1	0,10	1	0,09
Garante dei Detenuti Regionale	1	0,09	1	0,09	2	0,21	2	0,19
Regione	8	0,69	5	0,46	2	0,21	0	0,00
Regione Lombardia	8	0,69	10	0,92	8	0,83	14	1,32
Singolo cittadino	869	74,85	818	75,60	710	73,65	668	63,08
Societa'/Impresa	20	1,72	20	1,85	20	2,07	22	2,08
Soggetto politico locale	13	1,12	16	1,48	21	2,18	14	1,32
Soggetto privato con funzioni pubbliche	3	0,26	6	0,55	15	1,56	77	7,27
Soggetto privato singolo o associato	56	4,82	48	4,44	52	5,39	125	11,80
Studio Professionale	41	3,53	32	2,96	26	2,70	28	2,64
Ufficio Pubblica Tutela UPT	4	0,34	6	0,55	3	0,31	3	0,28
	1161	100,00	1082	100,00	964	100,00	1059	100,00

11 - Enti destinatari dell'intervento 2016

Mostra tutti i soggetti destinatari degli interventi svolti nel periodo di riferimento (1.01.2016-31.12.2016) e le comunicazioni formali inviate a ciascuno

DESTINATARI	COMUNICAZIONI
<i>Aler</i>	48
<i>ATS (ex Asl)</i>	60
<i>Associazioni sindacali</i>	2
<i>ASST (ex A.O.)</i>	76
<i>Aziende e Istituzioni regionali:</i>	
Arpa 10	11
Ersaf 1	
<i>Aziende e istituzioni Locali :</i>	
Comuni 432	557
Unione dei Comuni 2	
Province 123	
<i>Aziende e istituzioni Statali centrali:</i>	192
Ministeri	
<i>Aziende e istituzioni Statali periferiche:</i>	
Agenzie delle Entrate 2	101
Inps 79	
Prefetture 20	
<i>Consorzi</i>	7
<i>Difesa Civica:</i>	
D.C. Provincia 4	11
D.C. Regione 6	
Coordinamento difensori civili 1	
<i>Autorità Garanti:</i>	
garante dei detenuti 19	26
Garante Infanzia e Adolescenza 5	
Garante protezione dati personali 2	
<i>Regione Lombardia:</i>	
Consiglio Regionale 10	124
Giunta Regionale 114	
<i>Singolo cittadino</i>	39
<i>Società/Imprese:</i>	21
<i>Soggetto privato con funzione pubblica:</i>	
Atm 14	89
Aci 4	
Lombardia Informatica 2	
MM Metropolitana 28	
Autorità energia e gas 6	
Aspem Energia 1	
Edison 2	
Eni 5	
Enel 1	
Poste 6	
Trenord 5	
Ferrovie Nord 2	
Equitalia 7	
Altro 6	
<i>Soggetto privato singolo o associato:</i>	
Associazioni 22	40
Studi Legali 15	
Ordini degli Avvocati e dei Medici 3	
	1404

PAGINA BIANCA



171280019160