

8. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Merita infine qualche considerazione anche la Tavola 8 App., benché di rilievo prevalentemente interno inerendo ai carichi di lavoro dei singoli funzionari dell'Ufficio; in questa sede, nei suoi dati globali (terzo quadro).

Tenuto conto dei rapporti di lavoro a tempo parziale, infatti, l'organico complessivo reale dell'Ufficio è di 10,5 unità che consente di mantenere il carico di lavoro pro capite sostanzialmente invariato.

Alla luce di ciò, di quanto rilevato sub Tavola 3 App. e di quanto constatato nella relazione, si può affermare che la fascia di equilibrio si è mantenuta ma che il presumibile aumento del carico di lavoro potrà ripercuotersi negativamente sulla celerità della risposta, e quindi sulla qualità della risposta e quindi, in definitiva, sull'efficacia dell'azione dell'organo e sulla sua autorevolezza.

Il che appare tanto più probabile in considerazione dell'estensione dell'ambito di intervento del Difensore civico, che, in forza della l. 24 luglio 2003 n. 10 è tenuto a svolgere anche le funzioni di Garante del contribuente e che, come si è visto, vanno affermandosi sempre più e già hanno comportato un incremento di attività.

Si ritiene opportuno segnalare che nel corso dell'anno l'Ufficio, con l'ausilio di personale tecnico, ha elaborato un programma di work flow per la gestione completamente digitalizzata dell'attività dell'Ufficio, programma che dal 1° gennaio 2010 è entrato ufficialmente in produzione.

Al programma è stato dato il nome di DI.AS.PRO. (Digital Administrator Program): esso è stato progettato per il Difensore Civico della Regione Lombardia che gestisce in forma esclusivamente elettronica l'intero processo di lavorazione di tutte le pratiche dell'Ufficio. La **gestione automatizzata** di ogni singolo passaggio del flusso consente la **dematerializzazione** dei documenti e l'eliminazione del supporto cartaceo.

Inoltre, il programma permette di affrontare e di risolvere una serie di problematiche legate alla predisposizione materiale degli atti su diversi piani.

Sul piano, appunto, meramente materiale, essa consente di ridurre al minimo, se non di **eliminare, ogni attività ripetitiva**: una volta inserita un'informazione, infatti, (ad es., il numero di protocollo, l'anagrafica delle persone fisiche o giuridiche, l'oggetto, la classificazione, etc. ...), essa potrà sempre essere richiamata automaticamente in ogni altro atto implicato nella procedura.

Ad esempio, in merito all'anagrafica dei richiedenti e dei destinatari dell'intervento dell'Ufficio il sistema permette di verificare, al momento dell'apertura di ogni nuova pratica, se tale anagrafica sia già presente o meno: se l'anagrafica non è presente, il programma origina automaticamente un nuovo utente, altrimenti recupera tutti i dati e il codice utente già presente.

L'implicito controllo che deriva dall'automazione di ogni singolo passaggio consente poi una **maggiore regolarità procedurale**: è, infatti, il sistema ad evidenziare

la correttezza dei singoli passaggi, ed esercitare un controllo sulle scadenze e, insomma, ad evitare le conseguenze di distrazioni o dimenticanze, sempre possibili e tanto più probabili in momenti di attività particolarmente frenetica.

Infine, la gestione automatizzata degli itinerari realizza un maggiore livello di **sicurezza** nella gestione dei testi: questi infatti possono essere modificati solo da alcuni e certi operatori del sistema, impedendo quest'ultimo a chiunque non sia autorizzato di intervenire sul testo.

A questi vantaggi sul piano della speditezza e della sicurezza dell'attività dell'Ufficio altri se ne connettono sul piano della pubblicità e della **trasparenza**, da un lato, e dell'organizzazione dell'attività amministrativa stessa, dall'altro.

Il programma, infatti, memorizza, senza bisogno di alcuna attività aggiuntiva, ogni singola movimentazione di ciascun atto, conseguentemente viene a formare, in tempo reale, un immenso **archivio digitale** che, sotto il primo profilo, è in grado di dare in ogni momento a chiunque (secondo i livelli di autorizzazione) lo stato di avanzamento di tutti gli atti in via di formazione in quello stesso momento.

Sotto il secondo profilo, l'archivio è in grado di dare informazioni sulla quantità e sulla qualità dell'attività svolta ed in svolgimento e dunque di intervenire sull'organizzazione amministrativa.

La gran massa di dati memorizzati, in altre parole, può essere variamente elaborata in modo da formare puntuali **statistiche** temporali e quantitative su tutta l'attività dell'Ufficio (forme di reporting).

A ciò si aggiungano le incombenze che il Difensore civico regionale dovrà affrontare nelle vesti attribuitegli dalla l.r. 14 febbraio 2005 n. 8 di Garante dei detenuti.

Il timore permane tenuto conto del complessivo incremento di contatti (Tavola 9 App.) né va dimenticato che, per il biennio 2007/2009 il Difensore civico regionale è stato eletto Coordinatore della conferenza nazionale dei Difensori civici regionali nonché membro dell'esecutivo dell'EOI (European Ombudsman Institute).

TAVOLE

PAGINA BIANCA

1 - Movimento pratiche per settore

2009									
Cod.	Settore	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	Atti P.C.	% Atti P.C.	Atti P.N.	% Atti P.N.
1	Assetto istituzionale	43	9,95	118	10,85	36	15,66	74	11,23
2	Ordinamento personale pubblico	25	5,79	35	3,22	20	6,02	24	3,64
3	Ordinamento finanziario	31	7,18	156	14,34	30	6,33	119	18,06
4	Territorio	110	25,46	171	15,72	98	21,99	92	13,96
5	Ambiente	69	15,97	177	16,27	20	2,41	62	9,41
6	Sicurezza sociale	57	13,19	122	11,21	44	14,46	75	11,38
7	Sanità e igiene	60	13,89	91	8,36	51	9,04	51	7,74
8	Istruz., cult. Informaz.	15	3,47	105	9,65	13	17,77	98	14,87
9	Agricoltura	2	0,46	1	0,09	2	0,60	1	0,15
10	Industria	1	0,23	1	0,09	1	0,00	0	0,00
11	Terziario	2	0,46	13	1,19	2	0,30	7	1,06
12	Lavoro	8	1,85	33	3,03	8	1,20	12	1,82
13	Rapporti privati	1	0,23	26	2,39	1	3,01	21	3,19
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Oggetto da definire	4	0,93	12	1,10	4	0,30	11	1,67
16	Tutela dei detenuti	4	0,93	27	2,48	2	0,90	12	1,82
Totali		432	100,00	1088	100,00	332	100,00	659	100,00

2008									
Cod.	Settore	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	Atti P.C.	% Atti P.C.	Atti P.N.	% Atti P.N.
1	Assetto istituzionale	64	14,19	127	16,43	52	15,66	96	20,92
2	Ordinamento personale pubblico	29	6,43	28	3,62	20	6,02	12	2,61
3	Ordinamento finanziario	25	5,54	77	9,96	21	6,33	50	10,89
4	Territorio	118	26,16	160	20,70	73	21,99	95	20,70
5	Ambiente	14	3,10	77	9,96	8	2,41	14	3,05
6	Sicurezza sociale	59	13,08	109	14,10	48	14,46	63	13,73
7	Sanità e igiene	52	11,53	73	9,44	30	9,04	35	7,63
8	Istruz., cult. Informaz.	63	13,97	50	6,47	59	17,77	39	8,50
9	Agricoltura	2	0,44	4	0,52	2	0,60	2	0,44
10	Industria	1	0,22	0	0,00	0	0,00	0	0,00
11	Terziario	2	0,44	6	0,78	1	0,30	5	1,09
12	Lavoro	7	1,55	9	1,16	4	1,20	3	0,65
13	Rapporti privati	10	2,22	34	4,40	10	3,01	33	7,19
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	1	0,13	0	0,00	1	0,22
15	Oggetto da definire	1	0,22	11	1,42	1	0,30	7	1,53
16	Tutela dei detenuti	4	0,89	7	0,91	3	0,90	4	0,87
Totali		451	100	773	100,00	332	100,00	459	100,00

2005-2009					
Cod.	Settore	Aperte P.N.	% Aperte	Atti P.N.	% Atti
1	Assetto istituzionale	600	14,09	373	14,19
2	Ordinamento personale pubblico	155	3,64	77	2,93
3	Ordinamento finanziario	392	9,21	276	10,50
4	Territorio	755	17,73	392	14,91
5	Ambiente	320	7,52	116	4,41
6	Sicurezza sociale	883	20,74	673	25,60
7	Sanità e igiene	390	9,16	198	7,53
8	Istruz., cult. Informaz.	405	9,51	288	10,95
9	Agricoltura	9	0,21	5	0,19
10	Industria	7	0,16	3	0,11
11	Terziario	35	0,82	21	0,80
12	Lavoro	69	1,62	29	1,10
13	Rapporti privati	155	3,64	124	4,72
14	Tutela giurisdizionale	1	0,02	1	0,04
15	Oggetto da definire	42	0,99	35	1,33
16	Tutela dei detenuti	40	0,94	18	0,68
Totali		4258	100,00	2629	100,00

2 - Apertura pratiche per mese						
	2009		2008		2005-2009	
Mese	P.N.	%	P.N.	%	P.N.	%
Gennaio	110	10,11	63	8,15	315	7,40
Febbraio	122	11,21	50	6,47	322	7,56
Marzo	189	17,37	64	8,28	431	10,12
Aprile	121	11,12	68	8,80	351	8,24
Maggio	73	6,71	80	10,35	635	14,91
Giugno	84	7,72	60	7,76	288	6,76
Luglio	64	5,88	80	10,35	351	8,24
Agosto	4	0,37	17	2,20	139	3,26
Settembre	63	5,79	64	8,28	327	7,68
Ottobre	110	10,11	45	5,82	413	9,70
Novembre	84	7,72	65	8,41	367	8,62
Dicembre	64	5,88	117	15,14	319	7,49
Totale	1088	100,00	773	100,00	4258	100,00

Media			
	2009	2008	2005-2009
mensile	90,67	64,42	70,97
giornaliera	4,53	3,22	3,55

3 - Tempi di evasione

	2009				2008				2005-2009	
	P.N.	% P.N.	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.
Fino 30	122	18,51	1	0,30	109	23,75	3	0,90	413	15,71
Fino 90	264	40,06	46	13,86	199	43,36	68	20,30	1009	38,38
Fino 180	160	24,28	63	18,98	119	25,93	82	24,48	781	29,71
Fino 270	105	15,93	33	9,94	30	6,54	63	18,81	399	15,18
Fino 365	8	1,21	44	13,25	2	0,44	33	9,85	27	1,03
Fino 548	0	0,00	56	16,87	0	0,00	45	13,43	0	0,00
Oltre	0	0,00	89	26,81	0	0,00	41	12,24	0	0,00
Totale	659	100,00	332	100,00	459	100,00	335	100,00	2629	100,00

4 - Tempi di evasione per settore

2009															
Cod.	Settore	Fino a 30	%	Fino a 90	%	Fino a 180	%	Fino a 270	%	Fino a 365	%	Fino a 548	%	Oltre	%
1	Assetto istituzionale	10	8,13	30	9,68	32	14,35	13	9,42	7	13,46	7	12,50	11	12,36
2	Ordinamento personale pubblico	6	4,88	13	4,19	7	3,14	7	5,07	0	0,00	5	8,93	6	6,74
3	Ordinamento finanziario	10	8,13	68	21,94	53	23,77	11	7,97	0	0,00	4	7,14	3	3,37
4	Territorio	21	17,07	54	17,42	30	13,45	23	16,67	13	25,00	12	21,43	37	41,57
5	Ambiente	2	1,63	5	1,61	13	5,83	49	35,51	4	7,69	3	5,36	6	6,74
6	Sicurezza sociale	12	9,76	38	12,26	38	17,04	9	6,52	8	15,38	10	17,86	4	4,49
7	Sanità e igiene	8	6,50	20	6,45	24	10,76	14	10,14	10	19,23	10	17,86	16	17,98
8	Istruz., cult. e informaz.	38	30,89	51	16,45	7	3,14	7	5,07	5	9,62	2	3,57	1	1,12
9	Agricoltura	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,72	1	1,92	1	1,79	0	0,00
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,12
11	Terziario	0	0,00	3	0,97	4	1,79	0	0,00	1	1,92	0	0,00	1	1,12
12	Lavoro	2	1,63	5	1,61	5	2,24	2	1,45	2	3,85	1	1,79	3	3,37
13	Rapporti privati	5	4,07	14	4,52	3	1,35	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Oggetto da definire	7	5,69	4	1,29	3	1,35	0	0,00	0	0,00	1	1,79	0	0,00
16	Tutela dei detenuti	2	1,63	5	1,61	4	1,79	2	1,45	1	1,92	0	0,00	0	0,00
	Totali	123	100,00	310	100,00	223	100,00	138	100,00	52	100,00	56	100,00	89	100,00

2008															
Cod.	Settore	Fino a 30	%	Fino a 90	%	Fino a 180	%	Fino a 270	%	Fino a 365	%	Fino a 548	%	Oltre	%
1	Assetto istituzionale	24	21,43	53	19,85	39	19,50	23	25,27	4	11,43	3	6,82	4	9,76
2	Ordinamento personale pubblico	3	2,68	9	3,37	7	3,50	2	2,20	1	2,86	3	6,82	7	17,07
3	Ordinamento finanziario	11	9,82	29	10,86	18	9,00	4	4,40	7	20,00	1	2,27	1	2,44
4	Territorio	22	19,64	38	14,23	46	23,00	25	27,47	6	17,14	16	36,36	14	34,15
5	Ambiente	5	4,46	7	2,62	4	2,00	2	2,20	2	5,71	1	2,27	1	2,44
6	Sicurezza sociale	10	8,93	26	9,74	40	20,00	14	15,38	5	14,29	10	22,73	5	12,20
7	Sanità e igiene	4	3,57	17	6,37	15	7,50	10	10,99	5	14,29	6	13,64	8	19,51
8	Istruz., cult. e informaz.	12	10,71	60	22,47	18	9,00	4	4,40	4	11,43	0	0,00	0	0,00
9	Agricoltura	0	0,00	2	0,75	0	0,00	1	1,10	0	0,00	1	2,27	0	0,00
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
11	Terziario	2	1,79	0	0,00	2	1,00	2	2,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00
12	Lavoro	0	0,00	1	0,37	2	1,00	0	0,00	1	2,86	2	4,55	1	2,44
13	Rapporti privati	11	9,82	22	8,24	6	3,00	2	2,20	0	0,00	1	2,27	0	0,00
14	Tutela giurisdizionale	1	0,89	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Oggetto da definire	7	6,25	1	0,37	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
16	Tutela dei detenuti	0	0,00	2	0,75	3	1,50	2	2,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Totali	112	100,00	267	100,00	200	100,00	91	100,00	35	100,00	44	100,00	41	100,00

5 - Esito pratiche

Codice	Qualificazione	2009				2008				2005 - 2009	
		Atti P.N.	% Atti P.N.	Atti P.C.	% Atti P.C.	Atti P.N.	% Atti P.N.	Atti P.C.	% Atti P.C.	Atti P.N.	% Atti P.N.
6+7	Abbandono	35	5,47	17	5,21	20	5,01	22	6,71	155	6,01
8	Conclusione positiva senza intervento	44	6,88	6	1,84	19	4,76	3	0,91	144	5,59
14	Infondatezza	64	10,00	12	3,68	48	12,03	27	8,23	275	10,67
9+18	Conclusione positiva	227	35,47	199	61,04	157	39,35	195	59,45	653	25,33
10+16+17+19	Conclusione negativa	20	3,13	40	12,27	13	3,26	32	9,76	65	2,52
11	Invio ad altro D.C. per competenza	73	11,41	4	1,23	20	5,01	7	2,13	198	7,68
12	Indicazione verso altro soggetto	53	8,28	12	3,68	18	4,51	8	2,44	157	6,09
13	Non intervento per incompetenza	71	11,09	9	2,76	59	14,79	14	4,27	313	12,14
20+21	Mancanza Difensore civico	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Consulenza	45	7,03	24	7,36	43	10,78	20	6,10	597	23,16
5	Oggetto inqualificabile	8	1,25	3	0,92	2	0,50	0	0,00	21	0,81
Totali		640	100,00	326	100,00	399	100,00	328	100,00	2578	100,00

Legenda:

5	Oggetto inqualificabile
6	Istante abbandona richiesta
7	Istante chiede interruzione
8	Conclusione positiva prima dell'intervento
9	Conclusione conforme a richiesta dell'Ufficio
10	Conclusione non conforme a richiesta dell'Ufficio
11	Rinvio ad altro D.C. per incompetenza
12	Indicazione verso altro soggetto
13	Mancato intervento per incompetenza
14	Mancato intervento per infondatezza istanza
15	Consulenza/Parere
16	Mancato riscontro da ente destinatario
17	Espressa indisponibilità ente destinatario
18	Conclusione conforme a proposta dell'Ufficio
19	Conclusione non conforme a proposta dell'Ufficio
20	Mancato intervento per vacanza D.C.
21	Interrotto intervento per vacanza D.C.

6 - Esito pratiche per settore

2009																					
Cod.	Settore	Infondatezza	%	Conclusione positiva	%	Conclusione positiva senza intervento	%	Conclusione negativa	%	Non intervento per incompetenza	%	Rinvio ad altro d.c.	%	Indicazione verso altro soggetto	%	Istante abbandona richiesta	%	Mancanza di difensore civico	%	Consulenza	%
1	Assetto istituzionale	1	1,32	59	13,85	5	10,00	7	11,67	8	10,00	3	3,90	13	20,00	11	21,15	0	0,00	0	0,00
2	Ordinamento personale pubblico	5	6,58	18	4,23	8	12,00	1	1,67	7	8,75	0	0,00	1	1,54	5	9,62	0	0,00	0	0,00
3	Ordinamento finanziario	9	11,84	81	14,32	9	18,00	5	8,33	18	22,50	6	7,79	26	40,00	2	3,85	0	0,00	8	11,59
4	Territorio	13	17,11	97	22,77	4	8,00	19	31,67	12	15,00	12	15,58	5	7,69	8	15,38	0	0,00	18	26,09
5	Ambiente	1	1,32	16	3,76	0	0,00	4	6,67	2	2,50	45	58,44	4	6,15	4	7,69	0	0,00	1	1,45
6	Sicurezza sociale	4	5,26	48	10,80	15	30,00	4	6,67	2	2,50	5	6,49	8	12,31	4	7,69	0	0,00	30	43,48
7	Sanità e igiene	2	2,63	57	13,38	5	10,00	8	13,33	5	6,25	3	3,90	2	3,08	9	17,31	0	0,00	7	10,14
8	Istruz., cult. Informaz.	41	53,95	50	11,74	2	4,00	9	15,00	3	3,75	1	1,30	0	0,00	2	3,85	0	0,00	3	4,35
9	Agricoltura	0	0,00	3	0,70	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
11	Terziario	0	0,00	1	0,23	0	0,00	0	0,00	2	2,50	1	1,30	4	6,15	1	1,92	0	0,00	0	0,00
12	Lavoro	0	0,00	12	2,82	3	6,00	2	3,33	1	1,25	0	0,00	0	0,00	2	3,85	0	0,00	0	0,00
13	Rapporti privati	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	18	20,00	1	1,30	2	3,08	0	0,00	0	0,00	1	1,45
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Oggetto da definire	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,25	0	0,00	0	0,00	1	1,92	0	0,00	0	0,00
16	Tutela dei detenuti	0	0,00	8	1,41	1	2,00	0	0,00	3	3,75	0	0,00	0	0,00	3	5,77	0	0,00	1	1,45
Totali		76	****	426	****	50	****	60	****	80	****	77	****	65	****	52	****	0	0,00	69	****

2008																					
Cod.	Settore	Infondatezza	%	Conclusione positiva	%	Conclusione positiva senza intervento	%	Conclusione negativa	%	Non intervento per incompetenza	%	Rinvio ad altro d.c.	%	Indicazione verso altro soggetto	%	Istante abbandona richiesta	%	Mancanza di difensore civico	%	Consulenza	%
1	Assetto istituzionale	7	9,33	69	19,88	1	4,55	13	29,55	10	13,89	21	33,87	6	17,14	11	25,00	0	0,00	5	6,58
2	Ordinamento personale pubblico	1	1,33	14	4,05	2	9,09	1	2,27	3	4,17	0	0,00	0	0,00	8	18,18	0	0,00	1	1,32
3	Ordinamento finanziario	2	2,67	37	10,66	1	4,55	6	13,64	1	1,39	8	12,90	6	17,14	2	4,55	0	0,00	8	10,83
4	Territorio	12	16,00	84	24,21	4	18,18	14	31,82	13	18,06	14	22,58	5	14,29	7	15,91	0	0,00	13	17,11
5	Ambiente	1	1,33	5	1,44	0	0,00	1	2,27	1	1,39	9	14,52	3	8,57	0	0,00	0	0,00	1	1,32
6	Sicurezza sociale	4	5,33	45	12,97	10	45,45	1	2,27	6	8,33	4	6,45	5	14,29	4	9,09	0	0,00	31	40,79
7	Sanità e igiene	3	4,00	38	10,95	2	9,09	2	4,55	2	2,78	4	6,45	0	0,00	5	11,36	0	0,00	8	10,83
8	Istruz., cult. Informaz.	44	58,67	43	12,39	0	0,00	4	9,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	11,36	0	0,00	1	1,32
9	Agricoltura	0	0,00	2	0,58	0	0,00	0	0,00	1	1,39	0	0,00	0	0,00	1	2,27	0	0,00	0	0,00
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
11	Terziario	0	0,00	2	0,58	0	0,00	1	2,27	0	0,00	1	1,61	1	2,86	0	0,00	0	0,00	1	1,32
12	Lavoro	0	0,00	6	1,73	0	0,00	0	0,00	1	1,39	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
13	Rapporti privati	0	0,00	2	0,58	1	4,55	0	0,00	31	43,06	0	0,00	6	17,14	0	0,00	0	0,00	3	3,95
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,39	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Oggetto da definire	1	1,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	5,71	1	2,27	0	0,00	2	2,63
16	Tutela dei detenuti	0	0,00	0	0,00	1	4,55	1	2,27	2	2,78	1	1,61	1	2,86	0	0,00	0	0,00	2	2,63
Totali		75	****	347	****	22	****	64	****	72	****	62	****	35	****	44	****	0	0,00	76	****

7 - Rapporto tra pratiche relative a regione e organi periferici Stato e relative ad altre amministrazioni

Cod.	Settore	2009			2008			2007			2005-2009		
		R+S	A.	% R+S	R+S	A.	% R+S	R+S	A.	% R+S	R+S	A.	% R+S
1	Assetto istituzionale	69	39	63,89	71	74	48,97	42	66	38,89	236	320	42,45
2	Ordinamento personale pubblico	27	14	65,85	21	9	70,00	16	5	76,19	102	50	67,11
3	Ordinamento finanziario	82	64	56,16	50	21	70,42	22	37	37,29	186	184	50,27
4	Territorio	91	99	47,89	90	76	54,22	58	63	47,93	322	415	43,69
5	Ambiente	16	64	20,00	9	13	40,91	12	10	54,55	50	122	29,07
6	Sicurezza sociale	82	36	69,49	82	28	74,55	70	30	70,00	725	195	78,80
7	Sanità e igiene	84	14	85,71	53	12	81,54	71	12	85,54	312	62	83,42
8	Istruzione, cultura e informazione	100	11	90,09	92	6	93,88	44	7	86,27	399	38	91,30
9	Agricoltura	3	0	100,00	0	4	0,00	0	1	0,00	6	8	42,86
10	Industria	1	0	100,00	0	0	0,00	1	0	100,00	7	0	100,00
11	Terziario	2	6	25,00	4	2	66,67	1	3	25,00	9	22	29,03
12	Lavoro	16	3	84,21	5	2	71,43	7	2	77,78	39	9	81,25
13	Rapporti privati	0	22	0,00	0	43	0,00	0	21	0,00	1	155	0,64
14	Tutela giurisdizionale	0	0	0,00	0	1	0,00	0	0	0,00	0	1	0,00
15	Oggetto da definire	0	5	0,00	1	6	14,29	1	4	20,00	3	22	12,00
16	Tutela dei detenuti	7	7	50,00	3	4	42,86	0	1	0,00	10	13	43,48
90	Interne	0	0	0,00	0	0	14,29	0	0	0,00	0	0	0,00
	Totali	580	384	60,17	481	301	61,51	345	262	56,84	2407	1616	148,95

Legenda:

R+S=pratiche relative a regione e organi periferici dello Stato

A=pratiche relative ad altre amministrazioni

8 - Carico per collaboratore

2009						
Denominazione ISTRUTTORE	Pratiche GIACENTI	Pratiche NUOVE PERVENUTE	AGLI ATTI nel periodo in esame GIACENTI	AGLI ATTI nel periodo in esame NUOVE PERVENUTE	APERTE e-o IN ISTRUTTORIA GIACENTI	APERTE e-o IN ISTRUTTORIA NUOVE PERVENUTE
P.B.	32	70	27	42	5	28
G.B.	44	79	38	32	6	47
ACA	37	109	36	88	1	21
AC	50	110	48	83	2	27
MTC	59	72	45	34	14	38
EC	52	115	42	59	10	56
MDT	10	15	6	13	4	2
D.G.	0	0	0	0	0	0
L.G.	15	72	13	52	2	20
C.P.	19	75	16	52	3	23
R.V.	83	259	34	118	49	141
A.S.	31	112	27	86	4	26
TOTALI	432	1088	332	659	100	429

2008						
Denominazione ISTRUTTORE	Pratiche GIACENTI	Pratiche NUOVE PERVENUTE	AGLI ATTI nel periodo in esame GIACENTI	AGLI ATTI nel periodo in esame NUOVE PERVENUTE	APERTE e-o IN ISTRUTTORIA GIACENTI	APERTE e-o IN ISTRUTTORIA NUOVE PERVENUTE
P.B.	34	66	29	39	5	27
G.B.	49	81	40	46	9	35
ACA	83	68	56	45	27	23
AC	55	61	30	27	25	34
MTC	63	71	46	35	17	36
EC	23	71	13	3	10	68
MDT	29	70	25	56	4	14
D.G.	6	14	4	9	2	5
L.G.	37	93	29	64	8	29
C.P.	0	0	0	0	0	0
T.R./R.V.	52	91	41	52	11	39
A.S.	20	87	19	83	1	4
TOTALI	451	773	332	459	119	314

9 - Monitoraggio contatti telefonici

	2009		2008		2007		2006		2005		2005-2009	
	Q.	%	Q.	%	Q.	%	Q.	%	Q.	%	Q.	%
Contatto con funzionario	651	26,57	847	30,07	681	29,52	818	26,30	1.269	25,79	4.266	27,34
Informazioni su istanza	456	18,61	621	22,04	524	22,71	737	23,70	1.001	20,34	3.339	21,40
Informazioni su Difensore civico	379	15,47	467	16,58	393	17,04	466	14,98	719	14,61	2.424	15,53
Informazioni su competenze dell'organo	818	33,39	567	20,13	621	26,92	774	24,89	1.012	20,56	3.792	24,30
Sportello	146	5,96	315	11,18	88	3,81	315	10,13	920	18,70	1.784	11,43
Totale	2.450	100,00	2.817	100,00	2.307	100,00	3.110	100,00	4.921	100,00	15.605	100,00

10 - Statistica per provincia

Codice PROVINCIA	Denominazione PROVINCIA	2009		2008		2007		2005-2009	
		Pratiche NUOVE PERVENUTE nel periodo in Esame	PERCENTUALI %	Pratiche NUOVE PERVENUTE nel periodo in Esame	PERCENTUALI %	Pratiche NUOVE PERVENUTE nel periodo in Esame	PERCENTUALI %	Pratiche NUOVE PERVENUTE nel periodo in Esame	PERCENTUALI %
BG	BERGAMO	50	4,60	34	4,40	26	3,76	198	4,65
BS	BRESCIA	44	4,04	28	3,62	29	4,19	177	4,16
CO	COMO	21	1,93	17	2,20	28	4,05	232	5,45
CR	CREMONA	14	1,29	12	1,55	9	1,30	57	1,34
LC	LECCO	26	2,39	17	2,20	20	2,89	145	3,41
LO	LODI	19	1,75	4	0,52	7	1,01	50	1,17
MI	MILANO	622	57,17	512	66,24	423	61,13	2563	60,19
MN	MANTOVA	10	0,92	16	2,07	18	2,60	65	1,53
PV	PAVIA	38	3,49	24	3,10	27	3,90	137	3,22
SO	SONDRIO	8	0,74	9	1,16	6	0,87	34	0,80
VA	VARESE	61	5,61	25	3,23	32	4,62	184	4,32
FUORI REGIONE		175	16,08	75	9,70	67	9,68	416	9,77
TOTALI		1088	100,00	773	100,00	692	100,00	4258	100,00

PAGINA BIANCA