

MATERIE	2008	2009	2010
Tributi e sanzioni amministrative	42	78	91
Servizi demografici ed elettorali	7	6	13
Cultura, istruzione, sport	14	35	54
AUSL ed Az. ospedaliere	37	70	64
Politiche sociali	18	81	68
Previdenza e pensioni	13	18	40
Agricoltura	5	4	8
Ambiente	29	35	56
Governo del territorio	31	33	45
Edilizia residenziale pubblica e privata	24	24	44
Servizi pubblici	72	76	107
Responsabilità della p.a.	21	22	17
Procedimento amministrativo e diritto di accesso	38	54	45
Attività produttive e turismo	4	8	4
Altro	39	46	57
Totale	394	590	713

Enti

Enti	2010
Regione	217
Stato	180
Enti locali non convenzionati	297
Enti locali convenzionati	14
Altri enti o privati	5
TOTALE	713

Enti convenzionati	2010
Comune di Budrio	2
Provincia di Bologna	2
Provincia di Ravenna	10
Totale	14

Esiti dell'attività di difesa civica

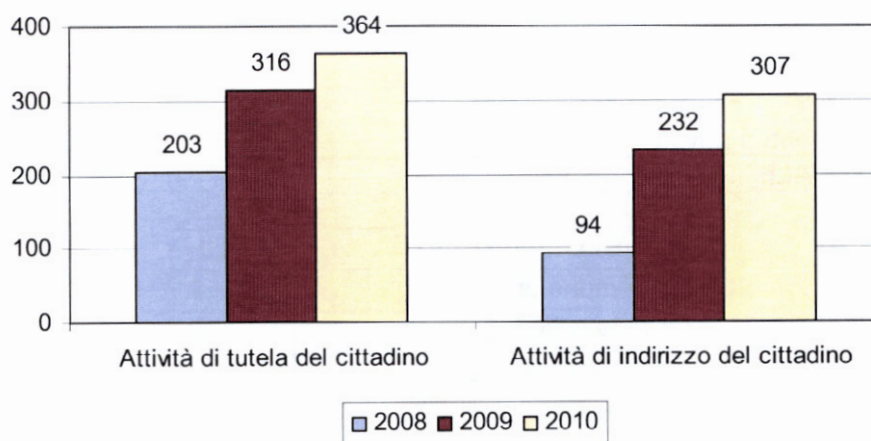
L'attività di difesa civica può essere distinta in due macro aree:

- 1) tutela del cittadino in senso stretto, su casi specifici segnalati dai cittadini, finalizzata a verificare il corretto comportamento amministrativo ed eventualmente a suggerire modifiche;
- 2) l'attività di indirizzo è volta invece ad orientare il cittadino nei rapporti con la pubblica amministrazione e spazia dall'offerta di informazioni sui servizi all'indicazione di altre figure di garanzia (Difensore civico locale, Garante del contribuente, Garante di ateneo, associazioni di advocacy, ecc.).

Nell'anno 2010 sono stati portati a conclusione 671 procedimenti, di cui 364 di tutela del cittadino, pari al 54,3% del totale, e 307 di indirizzo.

Attività di difesa civica	Valori assoluti			Valori %		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Tutela del cittadino	203	316	364	68,4	57,7	54,3
Indirizzo del cittadino	94	232	307	31,6	42,3	45,7
Totale	297	548	671	100,0	100,0	100,0

Attività di difesa civica

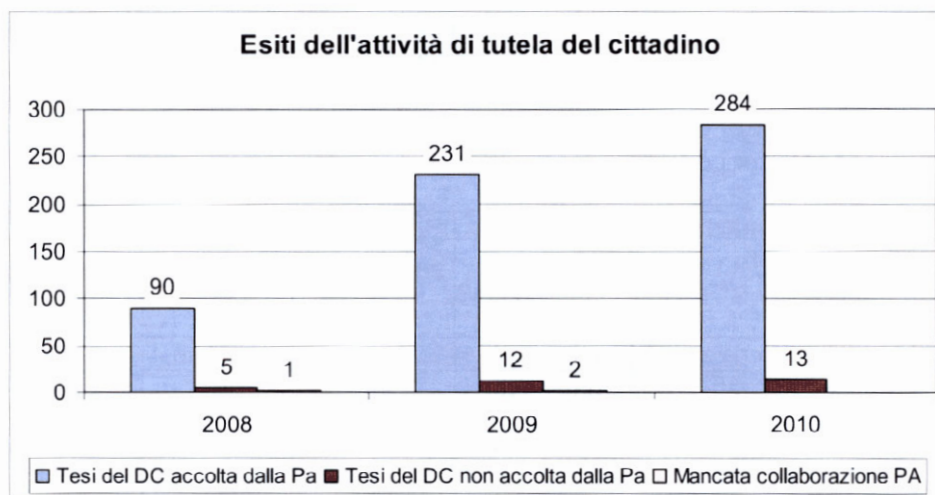


Come evidenziato nella tabella seguente, nel corso del 2010, in 284 casi gli enti pubblici hanno accolto la tesi del Difensore civico modificando, o motivando in modo più compiuto, la propria condotta amministrativa. Si tratta del 77,8% delle istanze chiuse nel 2010, contro il 73% del 2009 e il 44% del 2008, anno in cui pesava una forte presenza di istanze già ritenute dal Difensore infondate.

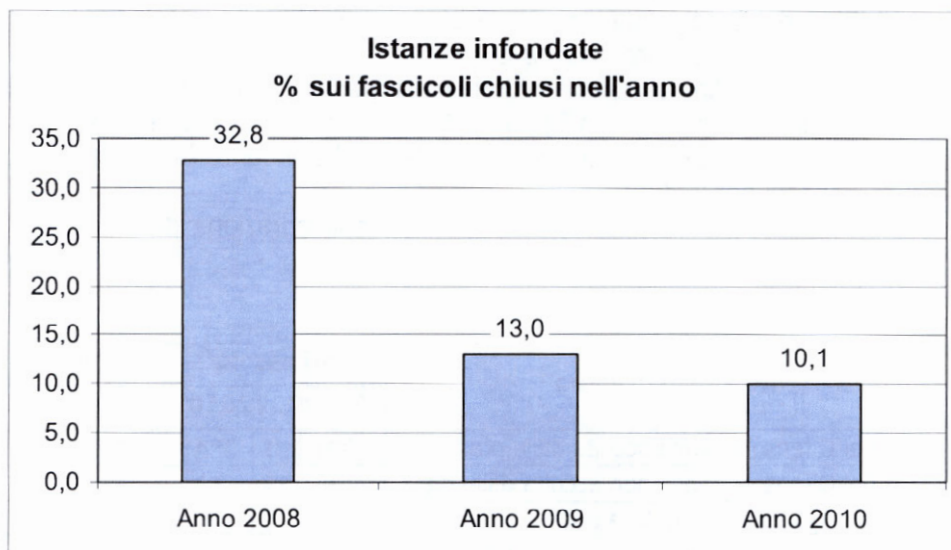
Se poi escludiamo queste ultime dall'insieme dei fascicoli conclusi, ci accorgiamo che nel 2010 il parere del Difensore è stato disatteso nel 4% dei casi con attente motivazioni. Il dato corrispondente è del 5% sia per il 2009 sia per il 2008.

Sono scesi a zero poi i casi di mancata collaborazione delle pubbliche amministrazioni.

Attività di tutela del cittadino	Valori assoluti			Valori %		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Tesi del Difensore civico accolta dalla p.a.	90	231	284	44,3	73,1	77,8
Tesi del Difensore civico non accolta dalla p.a.	5	12	13	2,5	3,8	3,6
Mancata collaborazione della p.a.	1	2	0	0,5	0,6	0
Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria	107	71	67	52,7	22,5	18,6
Totale	203	316	364	100,0	100,0	100,0

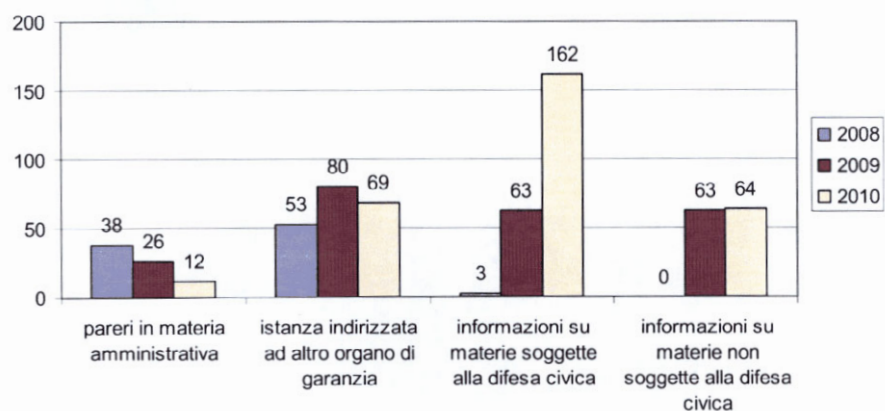
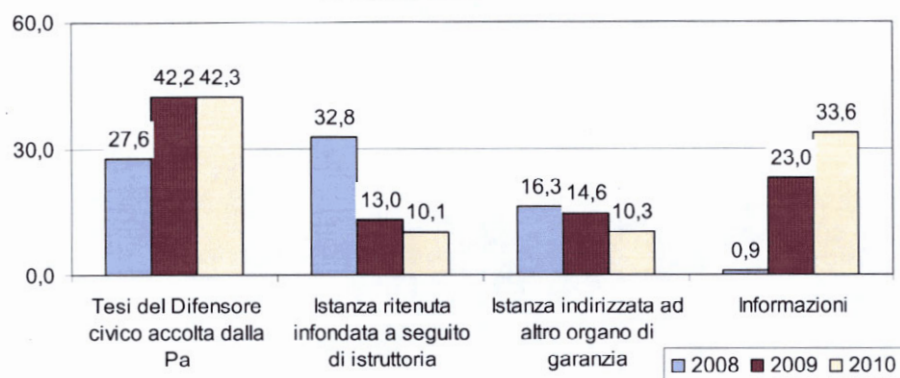


Sono sensibilmente diminuite le istanze giudicate infondate a seguito di istruttoria, e dunque è aumentata la competenza dei cittadini nell'avanzare pretese nei confronti della pubblica amministrazione.



Sono notevolmente aumentati i casi nei quali l'ufficio ha fornito ai cittadini informazioni su materie soggette alla difesa civica. Capita sovente infatti che ci si rivolga al Difensore per avere chiarimenti o rassicurazioni riguardo ai comportamenti della p.a.. È un dato che invita a riflettere sulle difficoltà di comunicazione tra amministratori e amministrati, che sono spesso il cuore delle incomprensioni e insoddisfazioni diffuse.

Attività di indirizzo e di orientamento (dati calcolati sui procedimenti conclusi)	Valori assoluti			Valori %		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Pareri in materia amministrativa	38	26	12	40,4	11,2	3,9
Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia	53	80	69	56,4	34,5	22,5
Informazioni su materie soggette alla difesa civica	3	63	162	3,2	27,2	52,8
Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	0	63	64	0,0	27,2	20,8
Totale	94	232	307	100,0	100,0	100,0

Attività di orientamento del cittadino**Principali mutamenti avvenuti nell'attività di difesa civica - % sul carico di lavoro**

PAGINA BIANCA

ISTANZE CHIUSE NEL 2010

Si riporta, di seguito, un prospetto relativo alle istanze concluse nel corso dell'anno, ordinate in base alla data di presentazione, partendo dalle più recenti.

**Istanze presentate dall'01/07/2010 al 31/12/2010
e chiuse entro l'anno**

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
700	22/12/2010	Danni all'autovettura per buca nell'asfalto	Privato - Comune di Budrio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
696	20/12/2010	Risoluzione Garante del contribuente n. 1463 del 9 dicembre 2010	Agenzia delle Entrate	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
694	20/12/2010	Appello per il Parco del Delta del Po	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
686	14/12/2010	Accesso agli atti	ER-GO	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
683	13/12/2010	Richiesta chiarimenti cure dentali	AZIENDA USL Vergato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
682	13/12/2010	Contestazione di una multa	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
677	09/12/2010	Citazione a comparire in processo penale	Tribunale di Udine	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
675	09/12/2010	Rimborso ICI e annullamento cartelle Equitalia	Comune di Napoli - Direzione Centrale Risorse Strategiche	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
668	07/12/2010	Autoriduzione imposta TARSU	Comune di Zocca	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
667	07/12/2010	Istanza di correzione dell'atto di nascita	Comune di Ravenna - Ufficio Anagrafe e Consolato Algeria di Milano	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
666	03/12/2010	Contestazione fattura ENEL	ENEL	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
665	03/12/2010	Sollecito pagamento tassa rifiuti	Comune di Pavullo	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
660	01/12/2010	Abbonamento alla televisione	RAI	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
654	01/12/2010	Mancata risposta da parte dell'Agenzia delle Entrate	Agenzia delle Entrate	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
651	29/11/2010	Richiesta di trasferimento presso il carcere più vicino alla famiglia	Amministrazione Penitenziaria	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
649	25/11/2010	Allevamento carni	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
648	25/11/2010	Condono edilizio	Comune di Lizzano in Belvedere	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
645	24/11/2010	Disattivazione contatore ad intero condominio causa morosità	HERA	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
642	23/11/2010	Chiarimento su fermo amministrativo di un veicolo	CORIT di Rimini - privato	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
640	23/11/2010	Quota per Consorzio di Bonifica	Consorzio di Bonifica	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
639	23/11/2010	Sanzione stradale	Comune di Forlì	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
638	22/11/2010	Contestazione su una notifica di pagamento	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
636	22/11/2010	Verbale di accertamento	Comune di Modena	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
634	22/11/2010	Consulenza su ruolo di Equitalia	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
630	18/11/2010	Contravvenzione e ricorso	Equitalia, Comune di San Polo Enza	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
629	18/11/2010	Contestazione compagnia telefonica Wind	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
627	18/11/2010	Richiesta di cittadinanza italiana respinta dal Ministero degli interni	Prefettura di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
625	17/11/2010	Mancata risposta e documento protocollato	Comune di Comacchio	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
624	17/11/2010	Mancanza del documento informativo dei contributi di prestazione occasionale di lavoro autonomo	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
623	17/11/2010	Mancanza del documento informativo dei contributi di prestazione occasionale di lavoro autonomo	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
622	17/11/2010	Mancanza del periodo di prestazione di lavoro autonomo occasionale	INPDAP	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
617	17/11/2010	Ricorso contro verbale di accertata violazione abbandono rifiuti	HERA Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
614	17/11/2010	Conversione del permesso di soggiorno da studio a lavoro	DPL	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
613	16/11/2010	Credito nei confronti della Telecom per traffico non fatturato	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
611	12/11/2010	Pensione. Sollecito all'adempimento di una sentenza della Corte dei Conti di Roma	INPDAP di Rimini	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
609	12/11/2010	Richiesta somme versate da INPS a causa di svolgimento di attività lavorativa	Privato - INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
608	10/11/2010	Indirizzo e CAP sbagliati	INPDAP	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
605	10/11/2010	Informazioni su regime ICI	Comune di Bagnocavallo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
604	10/11/2010	Danni derivanti da posizionamento pali in terreno	ENEL	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
602	10/11/2010	Questione CSV	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
601	10/11/2010	Immissione in ruolo a seguito di concorsi pubblici	Università	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
600	10/11/2010	Richiesta attivazione linea scuolabus	Comune di Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
597	05/11/2010	Revoca immediata alloggio	ER-Go	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
596	04/11/2010	Legittimità del versamento contributivo per lavoro autonomo occasionale	Comune di Ferrara	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
594	03/11/2010	Richiesta di verifica su nuove costruzioni in edilizia agevolata	Comune di Casalecchio di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
592	02/11/2010	Contestazione multe stradali	Comune di Castelnovo Monti	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
591	02/11/2010	Verbale di accertamento e richiesta risarcimento danni provocati da rimozione auto	Comune di Bologna - Centro dell'Auto	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
589	29/10/2010	Informazioni	Università di Bologna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
588	28/10/2010	Contestazione multe per bollo auto	Equitalia Polis SPA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
587	28/10/2010	Richiesta per ingiusto addebito ruolo bollo	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
586	28/10/2010	Disservizio Centro Informagiovani	Comune di Comacchio	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
585	28/10/2010	Assegno invalidità rifiutato	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
583	27/10/2010	Contestazione richiesta INPS. Contribuzione INPS	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
582	27/10/2010	Accertamento IRPEF - ILOR	Agenzia delle Entrate	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
581	27/10/2010	Contestazione negligenza di addetta motorizzazione civile	Privato - Motorizzazione civile	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
579	27/10/2010	Contenzioso per rimborso spese	Azienda USL di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
574	26/10/2010	Intervento a seguito di danneggiamento da parte dell'Ordine dei Medici	Ordine dei Medici di Ferrara	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
573	26/10/2010	Occlusione dello scolo delle acque meteoriche	Consorzio di Bonifica e Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
571	26/10/2010	Responsabilità professionale	Villa Erbosa SpA di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
570	26/10/2010	Danneggiamento per atti e omissioni	Azienda USL di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
569	25/10/2010	Considerazioni su istanza accesso agli atti ed estrazione copie	ERVET Emilia Romagna	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
565	25/10/2010	Reclamo ospedale S. Orsola di Bologna	Policlinico S. Orsola di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
563	25/10/2010	Contestazione multa	Comune di Castiglione dei Pepoli	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
562	21/10/2010	Interdizione o inabilitazione	CIM – Azienda USL	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
558	21/10/2010	Appello avverso sentenza sanzione Codice della strada	Privato Comune di Malalbergo	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
556	21/10/2010	Parere su accertamenti ICI	Comune di Cento	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione
555	20/10/2010	Contestazione verbale INPS	Privato - INPS	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
551	14/10/2010	Chiarimento su modalità di ottenimento documenti	Prefettura	Pareri in materia amministrativa
550	14/10/2010	Problemi di condominio	Privato	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
548	14/10/2010	Richiesta di un alloggio di emergenza	Comune di Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
546	13/10/2010	Disagi causati dalla nuova raccolta dei rifiuti indifferenziati con l'e-gate	HERA Rimini	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
545	13/10/2010	Pratica di invalidità	Commissione di invalidità - Istituto Giovanni XXIII	Tesi del Difensore Civico accolta dalla Pubblica Amministrazione