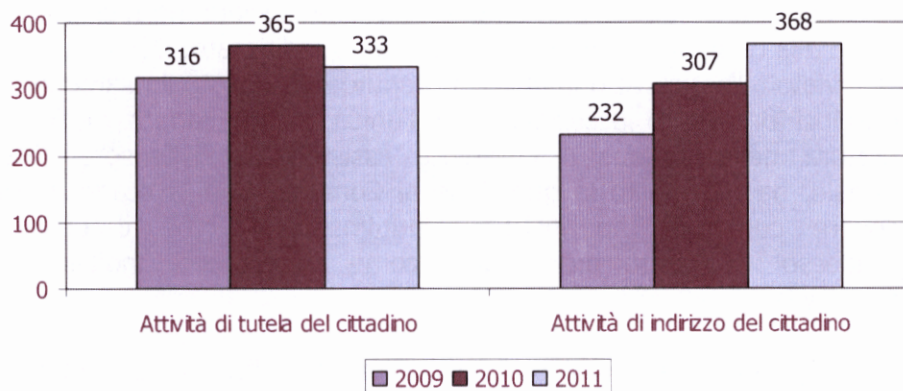


- 2) indirizzo, per orientare il cittadino nei rapporti con la pubblica amministrazione: dall'offerta di informazioni sui servizi all'indicazione di altre figure di garanzia (Garante del contribuente, Garante di ateneo, associazioni di *advocacy*, ecc.).

Nell'anno 2011 sono stati portati a conclusione **701** procedimenti, di cui 333 di tutela del cittadino, pari al 47,5% del totale, e 368 (52,5%) di indirizzo. Quest'ultimo anno in particolare si è chiuso con un forte incremento negli interventi di indirizzo e una riduzione di quelli a tutela.

Attività di difesa civica	Valori assoluti			Valori %		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Tutela del cittadino	316	364	333	57,7	54,3	47,5
Indirizzo del cittadino	232	307	368	42,3	45,7	52,5
Totale	548	671	701	100,0	100,0	100,0

Attività di difesa civica



ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CITTADINO

Come evidenziato nella tabella seguente, nel corso del 2011, in 290 casi gli enti pubblici hanno accolto la tesi del Difensore civico modificando, o motivando in modo più compiuto, la propria condotta amministrativa. Si tratta dell'87,1% delle istanze chiuse nel 2011, contro il 77,8% del 2010 e il 73% del 2009.

Il dato è significativo, soprattutto se associato a quello relativo al mancato accoglimento, che si è più che dimezzato, passando dal 3,6% del 2010 all'1,5% del 2011.

Segnalo tuttavia due casi in cui mi è sembrata del tutto inadeguata la risposta del Demanio di Bologna e del Comune di Argenta (Ferrara).

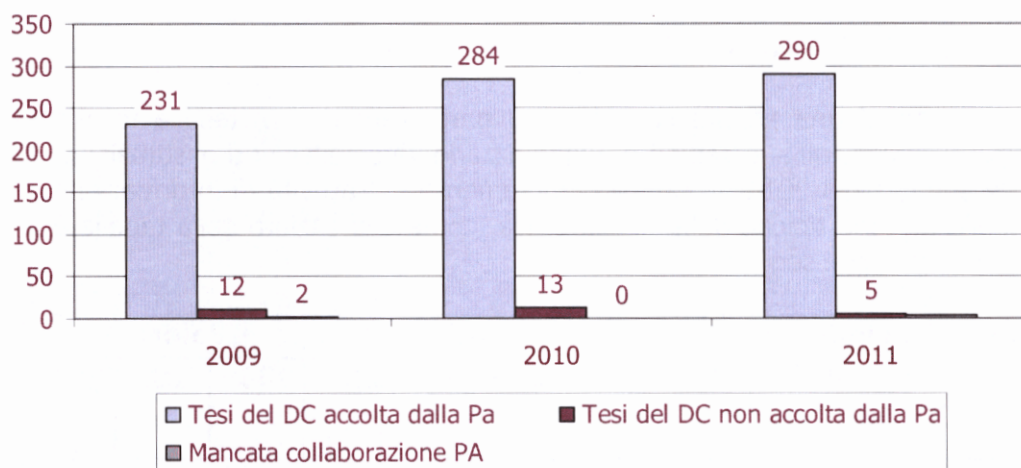
Nel primo caso si trattava della classificazione di un tratto di strada in comune di Ferrara la cui proprietà era incerta. Sulla questione era intervenuto fin dal 2002 il Difensore civico comunale. Alla cosa ero stato successivamente interessato, risultando chiaro il carattere pubblico della proprietà. Gli Enti interessati (Comune, Regione, Servizio Tecnico Bacino Po di Volano e Consorzio di Bonifica Pianura e Agenzia del Demanio) erano stati invitati a individuare l'ente proprietario. L'indicazione è caduta sull'Agenzia del Demanio che, sentita la propria Avvocatura, ha ritenuto necessaria una sentenza per accertare la proprietà. L'esito, dopo un decennio di domande di privati e accertamenti da enti pubblici, sembra a me del tutto deludente.

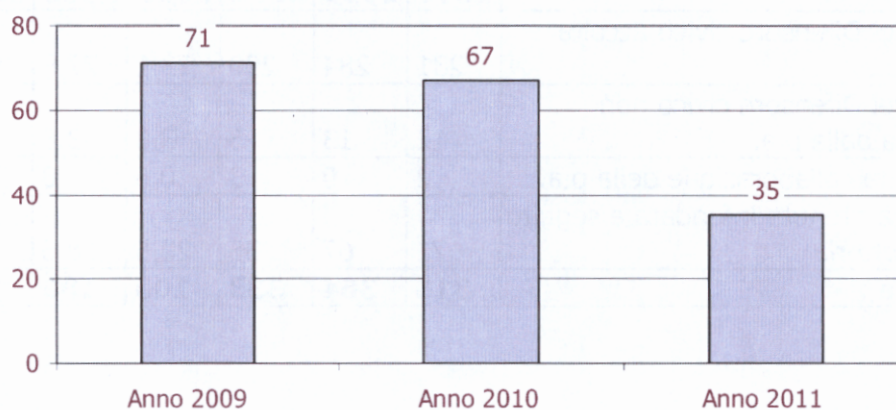
Ad Argenta, per il crollo di un albero di una strada comunale, è stata danneggiata la casa di un cittadino. Questi si è rivolto all'Ente per il risarcimento ed è stato indirizzato alla società assicuratrice. È risultato che la cura degli alberi era affidata ad una società partecipata dal Comune alla quale il cittadino è stato pertanto indirizzato. Dalla società è stato inviato all'assicurazione, che ha ritenuto non dovuto il risarcimento, trattandosi di evento eccezionale. È l'unico albero caduto dell'intera alberatura della strada. Il cittadino, assistito dal Difensore civico comunale, ha riproposto la questione al Comune. Con la scadenza del Difensore comunale ho insistito, inutilmente, perché il Comune rispondesse in quanto proprietario, come chiaramente indicato dal Codice Civile.

In netta diminuzione i casi di istanze ritenute infondate a seguito di istruttoria (10,5% nel 2011 rispetto al 18,6% dello scorso anno), mentre si sono verificati 3 casi di mancata collaborazione da parte delle pubbliche amministrazioni, pari allo 0,9% del totale dei procedimenti.

Attività di tutela del cittadino	Valori assoluti			Valori %		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Tesi del Difensore civico accolta dalla p.a.	231	284	290	73,1	77,8	87,1
Tesi del Difensore civico non accolta dalla p.a.	12	13	5	3,8	3,6	1,5
Mancata collaborazione della p.a.	2	0	3	0,6	0	0,9
Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria	71	67	35	22,5	18,6	10,5
Totale	316	364	333	100	100	100

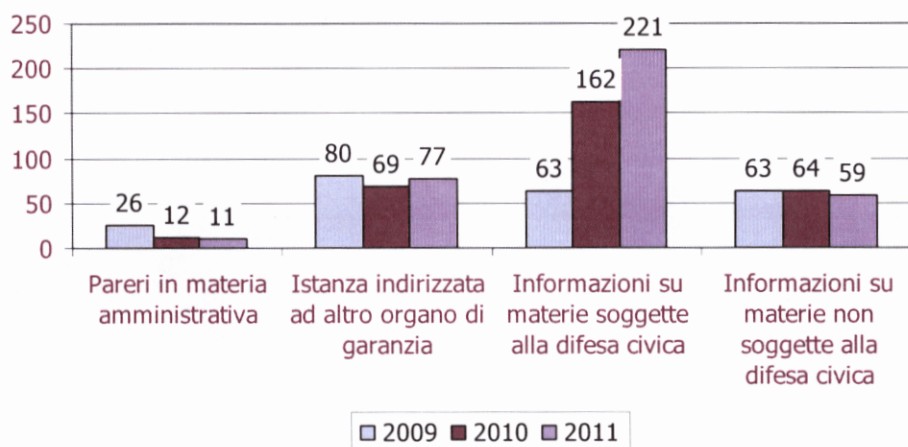
Esiti dell'attività di tutela del cittadino



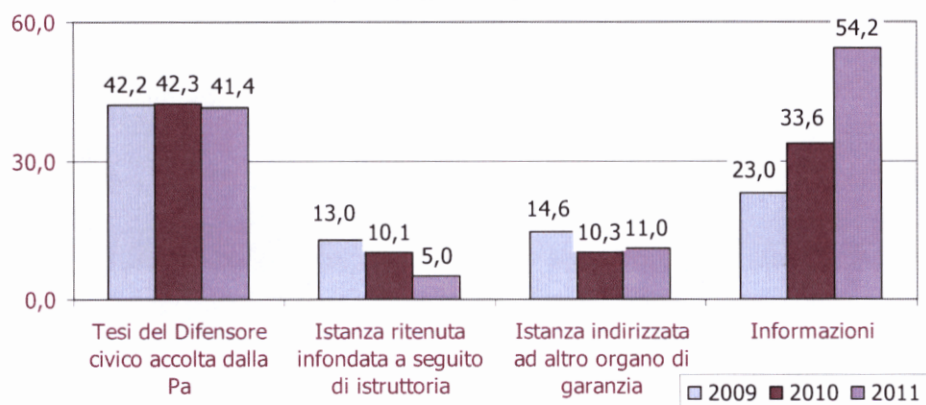
Istanze ritenute infondate a seguito di istruttoria**ATTIVITÀ DI INDIRIZZO DEL CITTADINO**

Si tratta di una attività consultiva di particolare rilievo, tesa a fornire pareri o consigli al cittadino o ad indirizzarlo verso altre enti o istituzioni. Si segnala nel 2011 un notevole incremento dell'attività di informazione sulle materie tipiche della difesa civica, come evidenziato dalla tabella e dai grafici che seguono.

Attività di indirizzo (dati calcolati sui procedimenti conclusi)	Valori assoluti			Valori %		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Pareri in materia amministrativa	26	12	11	11,2	3,9	3,0
Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia	80	69	77	34,5	22,5	21,0
Informazioni su materie soggette alla difesa civica	63	162	221	27,2	52,8	60,0
Informazioni su materie non soggette alla difesa civica	63	64	59	27,2	20,8	16,0
Totale	232	307	368	100,0	100,0	100,0

Attività di indirizzo del cittadino nel triennio 2009-11**ULTIME OSSERVAZIONI**

Considerata nel suo insieme l'attività dell'ufficio risulta un forte incremento nell'attività di orientamento, che attesta un crescente rivolgersi dei cittadini per avere informazioni competenti su questioni anche complesse.

Principali mutamenti avvenuti nell'attività di difesa civica
% sul carico di lavoro

PAGINA BIANCA

ISTANZE CHIUSE NEL 2011

Si riportano, di seguito, prospetti relativi alle istanze concluse nel corso dell'anno, ordinate in base alla data di presentazione, partendo dalla più recente. Sono tre tabelle che raccolgono rispettivamente le domande dell'ultimo e del primo semestre 2011, e quelle presentate negli anni precedenti.

Istanze presentate nel secondo semestre e chiuse entro l'anno

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2011/720	30/12/2011	DIA per chiusura balcone	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/717	29/12/2011	caduta da scala condominiale		Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2011/716	29/12/2011	acquisto immobile	ACER	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/715	29/12/2011	informazioni sulla gestione del parco	Parco Farnè	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/714	29/12/2011	problemi linea telefonica	Telecom	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/703	21/12/2011	ICI	Comune di Argenta	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/702	21/12/2011	informazioni su referendum comunale	Comune di Riolo Terme	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2011/701	21/12/2011	attività servizi sociali	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/694	20/12/2011	permesso di soggiorno	Questura di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/693	20/12/2011	problema con Omnitel	OMNITEL	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/688	19/12/2011	ricorso Tar	TAR Emilia Romagna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2011/683	16/12/2011	accertamento fiscale	Agenzia delle Entrate	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/674	12/12/2011	dichiarazione ISEE pre e post-scuola	Scuola elementare di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/672	12/12/2011	accertamento tributario	Agenzie delle Entrate di Ravenna	Pareri in materia amministrativa
2011/664	09/12/2011	difesa civica Comune di Bentivoglio	Comune di Bentivoglio	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/663	07/12/2011	cartella esattoriale auto	Equitalia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/660	05/12/2011	ticket sanitari	Regione	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2011/658	05/12/2011	accesso negato copia documenti e mancata retribuzione	Istituto Comprensivo n. 3 Imola	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2011/656	05/12/2011	cambio di residenza	Comune di Piacenza	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/654	30/11/2011	problemi ordine pubblico	Comune di Reggio Emilia	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2011/653	30/11/2011	soppressione treni veloci	Trenitalia	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/651	30/11/2011	abuso edilizio	Comune di Sasso Marconi	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2011/648	28/11/2011	mancato risarcimento	AUSL di Bologna	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2011/647	28/11/2011	consegna pasti per anziani	Comune di Lugo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/646	28/11/2011	informazione su concorso	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/643	28/11/2011	assegnazione casa	ACER	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/642	28/11/2011	pronto soccorso	AUSL Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/640	25/11/2011	parere negativo per costruzione garage	Comune di Langhirano	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2011/638	24/11/2011	accesso agli atti	Comune di Caorso	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/636	23/11/2011	accesso agli atti	Regione	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2011/633	21/11/2011	avviso accertamento TARSU	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/632	21/11/2011	diritto di visita a nipote da parte della nonna	Servizi Sociali di Rovigo e VogHERA	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/628	17/11/2011	affissioni su pali e spazi pubblici	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/627	17/11/2011	accesso agli atti	Consorzio Rurale Pievepelago	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/626	16/11/2011	costruzione di una tettoia	Comune di Ravenna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/625	16/11/2011	nuovi ticket sanitari	AUSL	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/624	16/11/2011	accesso agli atti sulla gestione del Castello	Comune di Bardi	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2011/622	16/11/2011	accertata violazione formulario rifiuti	ARPA di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2011/621	16/11/2011	oneri di pubblicità per cartelli in starda privata	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/618	14/11/2011	ricorso a commissione tributaria di II° grado	Agenzia delle Entrate Ravenna	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2011/617	14/11/2011	ritardo definizione pensione	INPS	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/615	14/11/2011	problematica edilizia	Comune Anzola Emilia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/612	11/11/2011	disservizi tratta ferroviaria Modena-Sassuolo	FER	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/611	11/11/2011	allacciamento acqua e gas nuove costruzioni	Comune di Ravenna - Metrò srl	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/610	11/11/2011	variazione residenza	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/608	11/11/2011	sanzione ICI	Comune di Crevalcore	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/606	10/11/2011	consultazione documenti c/o archivi storici comunali	Archivio di Stato Parma	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/599	09/11/2011	quota per mensa scuola dell'infanzia	Comune di Sorbolo	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/598	08/11/2011	piano di studi universitario	Università degli Studi di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2011/597	08/11/2011	alloggio ERP	Acer Bologna	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/595	08/11/2011	riconoscimento infortunio	INAIL	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/593	02/11/2011	agevolazione TARSU	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/592	27/10/2011	accertamento	Agenzia delle Entrate	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2011/591	27/10/2011	problema edilizia residenziale pubblica	Comune di Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/588	26/10/2011	esazioni	Equitalia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/587	26/10/2011	non conformità impianto di illuminazione	Comune di Coriano	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/586	26/10/2011	chiarimenti visita medica	AUSL di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/585	25/10/2011	domanda annullata per ammissione a corso formazione	Regione	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2011/583	20/10/2011	risarcimento danni per buca in strada	Comune di Russi	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/582	20/10/2011	mancato pagamento interessi maturati	Vigili del Fuoco di Rimini	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2011/581	20/10/2011	non conformità impianti di illuminazione	Comune di Rimini	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/580	19/10/2011	controversia	Telecom	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/579	19/10/2011	non conformità impianto di illuminazione	Comune di Riccione	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/578	19/10/2011	ricongiungimento familiare	Prefettura di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/574	13/10/2011	People mover	Regione	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2011/572	13/10/2011	busta paga non consegnata	Azienda di trasporto pubblico	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2011/571	13/10/2011	cancello abusivo	Comune di Faenza	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/570	13/10/2011	ristrutturazione appartamento	Comune di Anzola	Istanza ritenuta infondata a seguito di istruttoria
2011/566	12/10/2011	consumi acqua	LEMCA	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/564	11/10/2011	interessi di mora	Equitalia	Informazioni su materie soggette alla difesa civica

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2011/563	11/10/2011	chiarimenti DIA	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/561	11/10/2011	consumi di acqua	HERA COMM srl	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/560	10/10/2011	passaggio di corso negato	Università degli Studi di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/559	10/10/2011	alienazione alloggi ACER	Comune di Casalecchio di Reno	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/558	10/10/2011	informazioni su difesa civica	Comune di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/557	10/10/2011	prestazioni sanitarie	AUSL di Ferrara	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/556	06/10/2011	contravvenzione elevata in Roma	Prefettura di Roma	Pareri in materia amministrativa
2011/555	06/10/2011	contestazione ex L. 122 del 30/07/2010	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/554	06/10/2011	tutela anziana indigente	Istituto Villa Diamante	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/552	06/10/2011	ordinanza demolizione muro su argine canale	Servizio Tecnico Bacino Reno	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/551	05/10/2011	diniego partecipazione fiera	Comune di Zocca	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2011/550	05/10/2011	garage e cantine	ACER	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/549	05/10/2011	processo sanzionatorio per lavori di appalto	Comune di Bologna	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/547	05/10/2011	regolamentazione parcheggio stradale	Comune di Massa Lombarda	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/546	05/10/2011	accesso agli atti	Polizia Stradale di Ravenna	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/545	05/10/2011	consenso informato al trattamento sanitario	AUSL di Ferrara	Pareri in materia amministrativa
2011/544	05/10/2011	pensione	INPDAP Ferrara	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/543	05/10/2011	accesso atti	Regione	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/542	29/09/2011	discarico cartella esattoriale già pagata	Equitalia	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/541	29/09/2011	pagamento ICI	Comune di Brescello	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/540	29/09/2011	contributo per eliminazione barriere architettoniche	Comune di Berra	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/539	29/09/2011	contestazione consumi idrici a causa di mancata voltura	Equitalia	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia

N°	Data apertura	Oggetto	Ente coinvolto	Esito
2011/538	29/09/2011	ricorso ex artt. 330-336 c.c. nell'interesse di una minore	Servizi sociali Comune di Bologna	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/537	27/09/2011	restituzione contributi pensionistici	AUSL 17	Informazioni su materie non soggette alla difesa civica
2011/536	27/09/2011	relazione su bando gestione canile	Comune di Cervia	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/535	27/09/2011	pretesa violazione della privacy di minore	Istituto di istruzione superiore di Castel san Pietro Terme	Istanza indirizzata ad altro organo di garanzia
2011/534	26/09/2011	pavimentazione strada pubblica	Comune di Savigno	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/532	26/09/2011	scarico merci rumoroso	Comune di Castenaso	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/531	26/09/2011	indebito pensionistico	INPDAP	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/530	26/09/2011	retta asilo nido	Comune di Budrio	Tesi del Difensore Civico accolta
2011/529	23/09/2011	indennità di accompagnamento	INPS	Informazioni su materie soggette alla difesa civica
2011/528	23/09/2011	accesso agli atti	Comune di Calderara di Reno	Tesi del Difensore Civico accolta