



COMUNE DI BOLOGNA

# RELAZIONE ANNUALE DEL DIFENSORE CIVICO

ANNO 2009

FEBBRAIO 2010

# SOMMARIO

PREMESSA.....	3
INTRODUZIONE: LA DIFESA CIVICA A BOLOGNA E L'EVOLUZIONE NORMATIVA.....	4
La difesa civica a Bologna.....	4
L'evoluzione normativa nel corso del 2009.....	5
ASPETTI ORGANIZZATIVI.....	7
Ufficio del difensore civico.....	7
Forme della comunicazione.....	7
Le reti di relazione dei Difensori civici.....	8
ATTIVITÀ SVOLTA NEL CORSO DEL 2009.....	9
L'attività nel 2009.....	9
I contatti.....	10
I richiedenti.....	11
I rapporti con i servizi.....	12
Ambiti di intervento.....	13
<i>Demografici</i> .....	13
<i>Casa – Patrimonio – ACER</i> .....	13
<i>Mobilità urbana e parcheggi</i> .....	13
<i>Sanzioni amministrative</i> .....	13
<i>Tributi</i> .....	13
<i>Servizi sociali</i> .....	14
<i>Ambiente</i> .....	14
<i>Accesso agli atti</i> .....	14
In sintesi: l'attività svolta tra il 2004 e il 2009.....	15
APPENDICE: PRATICHE DI DIFESA CIVICA NELL'ANNO 2009.....	17
Tavola di sintesi.....	18
Tavola di dettaglio.....	19
Pratiche riaperte a seguito di nuova richiesta.....	30

## PREMESSA

Pare opportuno fare una piccola premessa alla relazione dell'anno 2009, in quanto viene stilata da me pur essendo titolare della funzione solamente da metà anno. Ritengo comunque, che il contenuto informativo della relazione sia condiviso anche dal mio predecessore, avv. Giorgio Spallone con il quale vi è stata sempre positiva collaborazione. Piena è invece la mia responsabilità per le valutazioni in ordine alla esperienza maturata in questi primi sette mesi di attività, caratterizzati soprattutto dall'impegno ad "imparare il mestiere".

Ancora troppo breve, quindi, il lavoro da me svolto per una analisi approfondita sull'impatto della figura del Difensore civico sulla cittadinanza. Emerge, tuttavia, dai dati che seguono che le funzioni del Difensore civico, pur ancora poco note, stanno lentamente consolidandosi, nella percezione comune, come facilitatore e mediatore nei rapporti tra cittadino e amministrazione. Se da un lato quindi l'attività del Difensore è una ulteriore garanzia per il cittadino di trovare ascolto e risposte dalla amministrazione, per l'amministrazione costituisce un importante ritorno informativo, al pari degli altri strumenti di partecipazione (istanze, reclami, petizion, ecc.) per valutare gli effetti delle sue attività sulla città e eventuali proposte di intervento.

Pur in una situazione caratterizzata da molte incertezze circa il futuro del Difensore civico, si sta ponendo molta attenzione all'informazione circa la sua attività, sia attraverso il sito rinnovato sia attraverso materiale informativo da mettere a disposizione della cittadinanza. Maggiore infatti sarà la conoscenza di questa opportunità che l'amministrazione mette a disposizione di tutti gratuitamente, maggiore sarà il ritorno in termini di fiducia e di collaborazione.

## INTRODUZIONE: LA DIFESA CIVICA A BOLOGNA E L'EVOLUZIONE NORMATIVA

### *La difesa civica a Bologna*

L'anno 2009 si può ritenere un anno di rilevante interesse per le attività dell'Ufficio del Difensore civico di Bologna.

Nell'aprile si è concluso infatti il primo mandato del Difensore civico nominato direttamente dal Consiglio comunale. Pare opportuno richiamare il percorso che il Comune di Bologna ha svolto prima di giungere all'assunzione diretta della funzione della difesa civica prevista dall'art. 13 dello Statuto comunale.

Fino al 2003 il Comune si è avvalso della convenzione con il Difensore civico regionale, convenzione avviata nel 1993 e rinnovata consecutivamente, per una decina d'anni, decidendo poi di optare per la nomina diretta, avendo perfezionato con l'approvazione del Regolamento per la elezione e con la deliberazione di istituzione dell'Ufficio gli atti formali propedeutici alla presa in carico della funzione.

Il 5 aprile 2004 fu nominato l'avv. Giorgio Spallone per il mandato di cinque anni previsto in Statuto e non immediatamente rinnovabile. A lui si deve la costituzione e l'organizzazione dell'Ufficio e l'avvio dell'attività, che come emerge dalle statistiche si rivelò subito di positivo impatto sulla cittadinanza.

Nel maggio si è aperto quindi il secondo mandato con la nuova nomina da parte del Consiglio comunale. L'avvio effettivo ha avuto inizio il 25 maggio, una volta perfezionati gli atti formali di nomina.

Quindi il 2009 può essere visto, fino a questo punto, come un anno di transizione in cui si è verificata una interruzione del servizio per circa un mese, interruzione cui ha sopperito con l'usuale garbo e competenza il personale dell'Ufficio.

### *L'evoluzione normativa nel corso del 2009*

Nel corso dell'anno 2009 la difesa civica comunale è stata sottoposta in più occasioni all'attenzione del legislatore. Pare opportuno ripercorrerne la cronologia.

Il 15 luglio, in via preliminare, e il 19 novembre, in via definitiva, il Consiglio dei Ministri ha approvato il disegno di legge di riforma degli organi e delle funzioni degli enti locali e il Codice delle autonomie locali. Il provvedimento modifica il Decreto legislativo 267/2000 (Testo unico degli Enti locali) e ridisegna complessivamente il sistema delle autonomie locali, in armonia con la riforma federalista in vigore dall'aprile 2008. In esso si prevede (vedi art 16) tra le altre disposizioni l'eliminazione di enti e organismi, tra i quali il difensore civico comunale:

- 1. A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, è soppressa la figura del difensore civico di cui all'articolo 11 del Testo unico ad eccezione di quello delle Province. Le funzioni dei difensori civici comunali possono essere attribuite ai difensori civici della Provincia nel cui territorio rientra il relativo Comune, che assumono la denominazione di "difensori civici territoriali".*
- 2. I difensori civici territoriali sono competenti a garantire l'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini. La loro competenza, in tali ambiti, riguarda le attività dell'amministrazione provinciale e comunale*
- 3. Fatto salvo quanto previsto dal comma 1, i difensori civici eletti ai sensi del citato articolo 11 e in carica alla data di entrata in vigore della presente legge cessano dalle proprie funzioni alla scadenza del proprio incarico.*
- 4. I Comuni, con apposita convenzione con la Provincia, possono assicurare la difesa civica ai cittadini nei confronti della propria amministrazione. In tal caso, la difesa civica è attribuita ai difensori civici territoriali di cui al comma 1.*

Il disegno di legge, quindi, elimina sì la figura del Difensore civico comunale ma introduce la figura del Difensore civico territoriale, figura a mio parere nuova e diversa dall'attuale Difensore civico provinciale.

Anticipando e innovando rispetto a quanto previsto dal Disegno di legge, la legge finanziaria per l'anno 2010, in vigore dall'1 gennaio, stabilisce, in relazione alla riduzione dei contributi ordinari base spettanti agli enti locali, all'art. 2 comma 186 (correlato con il 183) che i comuni, nell'anno in cui ha luogo il rinnovo dei rispettivi consigli, devono adottare alcune misure tra le quali la soppressione della figura del Difensore civico comunale.

Con successivo Decreto Legge 25 gennaio 2010 n. 2 “interventi urgenti concernenti enti locali e regioni” si è poi stabilito che le disposizioni di cui ai commi 184, 185 e 186 dell’articolo 2 della legge 23 dicembre 2009, n. 191 e successive modificazioni, si applicano a decorrere dal 2011 ai singoli enti per i quali ha luogo il rinnovo del rispettivo consiglio, con efficacia dalla data del medesimo rinnovo.

In questo quadro in evoluzione, il tempo concesso dal Decreto legge dovrà consentire di aprire una finestra di discussione in occasione dell’iter legislativo per la nuova Legge sulle autonomie e più in generale che possa portare ad una legge organica che disciplini la materia della difesa civica, come in gran parte dei Paesi dell’Unione europea. Non va dimenticato, infatti, che dopo la Legge 142/90, il cui contenuto è stato recepito nel D.Lgs 267/2000, altre leggi statali hanno attribuito funzioni ai Difensori civici quali la legge 241/90 per l’accesso agli atti e la legge 104/92 per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate che ammette la costituzione di parte civile del difensore civico.

## ASPETTI ORGANIZZATIVI

### *Ufficio del difensore civico*

L'Ufficio ormai da quattro anni ha sede in piazza Roosevelt, 3, in locali che divide con l'Ufficio del Garante delle persone private della libertà personale, con reciproca soddisfazione e contenimento dei costi. L'ubicazione dal punto di vista strategico è ottimale: vicina alla sede storico del Comune ma separata a segnare anche in modo fisico la terzietà della funzione. Non ottimale è invece la accessibilità, cui si fa fronte concordando appuntamenti presso l'URP di piazza Maggiore. Posso testimoniare che i casi sono molto limitati, prevalendo i contatti telefonici, per corrispondenza e mail.

L'orario di apertura dell'Ufficio è ufficialmente dalle 10 alle 12 di ogni giorno feriali e dalle 14,30 alle 16,30 il martedì e il giovedì, ma l'orario effettivo corrisponde praticamente a quello di servizio degli operatori. I colloqui con il Difensore sono di norma concordati per il pomeriggio del martedì e nelle mattinate da mercoledì a venerdì. Ai colloqui è presente un operatore dell'ufficio per verbalizzazione e assistenza. La presenza del Difensore è praticamente quotidiana dal lunedì al venerdì prevalentemente nelle ore del mattino, con la eccezione del martedì in cui la presenza è preferibilmente pomeridiana.

Il personale adibito all'ufficio, dal 2006, si compone di due addetti, uno inquadrato nell'area amministrativa – responsabile della segreteria – e l'altro di area tecnica. Le dotazioni dell'ufficio, in parte condivise con l'Ufficio del Garante, sono adeguate alle esigenze. Il collegamento organizzativo è attualmente con il Segretario generale.

### *Forme della comunicazione*

Su Iperbole è consultabile il sito del Difensore civico, in corso di profonda innovazione. Nell'ultimo trimestre del 2009 si è, infatti, lavorato con il Settore comunicazione per aggiornare le pagine dedicate. L'obiettivo è stato quello di rendere più fruibili le informazioni già presenti e fornire strumenti aggiuntivi per agevolare i contatti. Sono ora previsti moduli per la presentazione delle segnalazioni o dei ricorsi per il diritto di accesso sia che si usi il metodo tradizionale della posta o del fax oppure la mail, la raccolta normativa, i riferimenti ed i link alle altre figure di garanzia (quali il Garante del contribuente) esistenti sul territorio regionale, al sito del Difensore civico regionale e a quello del Coordinamento dei Difensori civici metropolitani.

Il sito rinnovato è in via di attivazione.

### *Le reti di relazione dei Difensori civici*

I Difensori civici comunali e provinciali della Regione Emilia Romagna partecipano alle riunioni del coordinamento dei Difensori civici della regione che si riunisce su impulso del Difensore civico regionale, come previsto dalla legislazione regionale (art. 13 LR 16/12/2003 n.25). Le riunioni si svolgono a Bologna e sono utili momenti di confronto e di informazione. Nel 2009 il Difensore civico regionale ha promosso nel mese di novembre un interessante convegno in occasione del 25° anniversario della difesa civica in regione.

I Difensori civici delle città metropolitane hanno costituito un proprio coordinamento oltre che per condividere temi di maggiore rilievo per le dimensioni delle città in cui operano anche per approfondire argomenti comuni e trovare elementi utili per affrontarli. Dal lavoro del 2008 è stato pubblicato un documento sui temi dell'accesso agli atti, consultabile sul sito del Difensore civico di Milano che ospita le attività del Coordinamento stesso e accessibile anche tramite il link presente sul nostro sito. Il Coordinamento, per le sue attività, è stato citato nel 2008 sul sito "Buoni esempi" in cui sono riportate le esperienze innovative e i progetti di successo della Pubblica Amministrazione. Si sta inoltre costituendo una rete di collaborazione e rappresentanza dei Difensori civici italiani. Il Difensore civico regionale delle Marche è stato nominato Coordinatore nazionale dei difensore delle Regioni italiane.



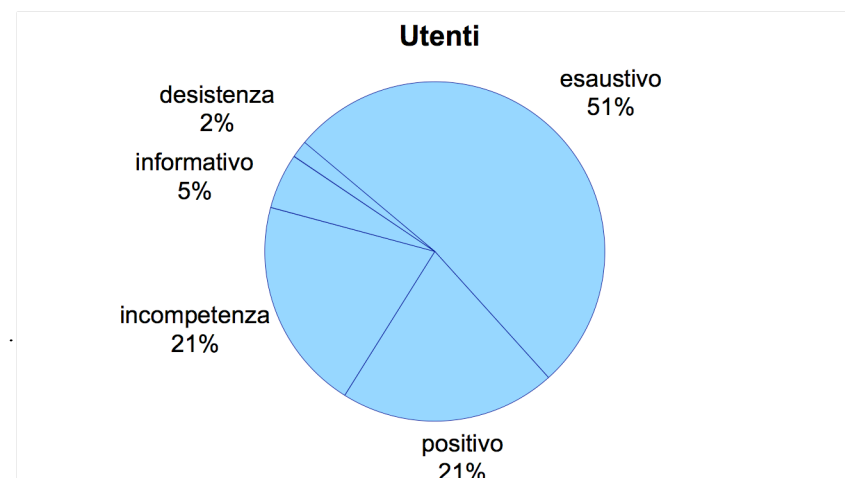
## ATTIVITÀ SVOLTA NEL CORSO DEL 2009

### *L'attività nel 2009*

Nell'anno 2009 sono state aperte dall'Ufficio n. 130 nuove pratiche, in aggiunta a quelle già in corso e riportate, in numero di 13 dall'anno 2008 e a n. 11 pratiche già precedentemente archiviate e riaperte a seguito di nuova istanza. L'Ufficio ha ricevuto n. 206 contatti telefonici di cittadini, con richieste di informazioni e consulenze di varia natura, alle quali è stata sempre fornita adeguata risposta. Il Difensore civico ha svolto 42 colloqui con cittadini (all'esito dei quali, sono state aperte n. 23 pratiche). Si sono, inoltre, avuti n. 74 accessi di cittadini allo sportello dell'Ufficio.

Le pratiche definite nel corso dell'anno 2009 sono state n. 135 (di cui n. 13 fra quelle riportate dall'anno 2008, oltre a n. 10 delle pratiche già archiviate e riaperte) con il seguente esito:

- n. **24** si sono concluse positivamente, cioè a dire: con l'accoglimento della richiesta dei cittadini, ovvero il raggiungimento di un accordo fra gli istanti ed i Settori dell'Amministrazione rispettivamente interessati;
- n. **61** si sono concluse a seguito di esauriente risposta da parte dei Settori e/o Enti interpellati;
- n. **24** sono state archiviate in ragione della rilevata inammissibilità e/o incompetenza dell'Ufficio;
- n. **2** sono state archiviate per desistenza dalla richiesta di intervento da parte degli interessati;
- n. **6** sono state archiviate a seguito di attività informativa e di indirizzamento.



### *I contatti*

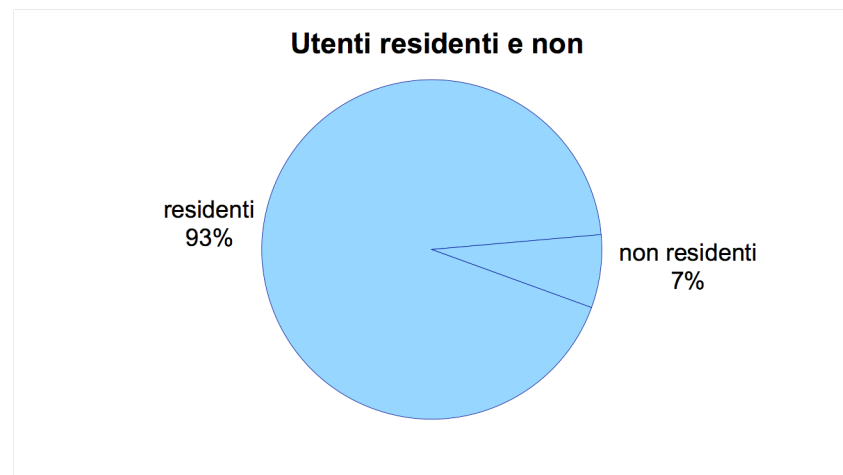
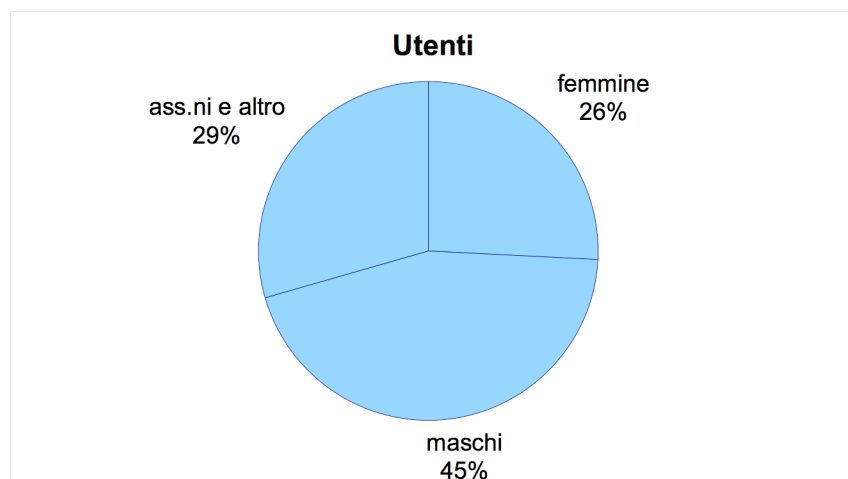
I contatti avvengono prevalentemente via telefono o con segnalazioni inviate per lettera per fax o per mail. Vengono prese in considerazione solamente le richieste non anonime, per la verità veramente poche. Molto meno frequente è l'accesso diretto allo sportello. I colloqui con il Difensore sono di solito concordati, ma se vi è la possibilità si accolgono richieste di ascolto estemporanee.

I colloqui, gestiti in modo informale, sono solitamente cordiali e rispettosi e offrono spaccati della società cittadina molto interessanti. Di solito sono richiesti da chi intende prospettare situazioni particolarmente complesse oppure vissute con ansia o con senso di frustrazione, stati d'animo che rendono difficile esporre le proprie ragioni attraverso la scrittura. In alcune occasioni il fatto di parlare con un terzo che ascolta e deve capire aiuta lo stesso interlocutore a fare chiarezza sulla propria posizione e su quello che intende chiedere. In alcuni casi la situazione si risolve tramite un contatto diretto con gli uffici interessati, indubbiamente più agevole e talora più proficuo se fatto dal Difensore civico.

Le richieste formali, che poi si concretizzano in vere e proprie "pratiche" arrivano, come già indicato, prevalentemente via posta o mail, più raramente via fax. Le risposte sono fornite se possibile per lettera.

### *I richiedenti*

Le richieste sono prevalentemente individuali e riguardano esperienze personali o di propri congiunti. Provengono in massima parte da residenti, poche le richieste di cittadini stranieri, e prevalgono le richieste formulate da uomini. Frequenti sono state le segnalazioni di Associazioni o Comitati e abbastanza numerose sono le pratiche che provengono dal Difensore civico regionale o da altri Difensori civici. Due terzi delle segnalazioni sono indirizzate solamente al Difensore civico, il restante terzo è indirizzato a più destinatari e spesso al Difensore civico solo per conoscenza. Questo tipo di segnalazione è a volte problematico perché mostrando una complessità di competenze in campo rende difficile trovare chi poi veramente si assume il compito del raccordo o la responsabilità della risposta.



### *I rapporti con i servizi*

Le problematiche poste sono naturalmente le più varie e riguardano un po' tutte le attività del Comune e spesso anche i servizi gestiti da Società controllate o altri gestori.

Per quanto riguarda le competenze comunali, va premesso che il rapporto con i Dirigenti ed i responsabili dei Settori è stato proficuo e collaborativo. Le richieste sono state oggetto di attenzione e evase prevalentemente entro il termine di quindici giorni previsto dall'art 5 comma 3 del Regolamento che disciplina elezione e attività del Difensore civico. Pochi sono stati i solleciti, e anche in questi casi per lo più è stata sufficiente una sollecitazione telefonica. Finora non ho dovuto interessare, in alcun caso, l'Ispettore dei servizi per ottenere risposta ai temi posti. Ho riscontrato disponibilità anche a fronte di richieste telefoniche estemporanee, nei casi in cui si era verificata la necessità, valutata urgente, di fornire ai cittadini un indirizzamento o una informazione. In tre casi le problematiche sono state esaminate in riunioni congiunte con i responsabili interessati a cui in un caso ha partecipato anche il cittadino che aveva posto il problema.

Buona è stata la collaborazione riscontrata affrontando le problematiche riguardanti i servizi gestiti da Società esterne o dati in concessione. Infatti è stata buona la risposta sia di ACER, che di AUSL, ATC e HERA. Ove possibile ho ritenuto, comunque, preferibile investire direttamente il Settore comunale che gestisce il relativo contratto di servizio in quanto tale modalità è coerente con le previsioni statutarie e più proficuo per l'amministrazione stessa che acquisisce informazioni su specifici aspetti dei servizi erogati.

## Ambiti di intervento

### Demografici

Le richieste hanno riguardato casi che non rivestivano un interesse di carattere generale, con l'esclusione di una situazione anagrafica che incidendo sulla dichiarazione ISEE ha evidenziato un disguido tra diversi uffici e quindi ha consentito un chiarimento nelle procedure.

### Casa – Patrimonio – ACER

Le richieste riguardanti le competenze di Casa Patrimonio e ACER hanno riguardato mancate o ritardate risposte da parte degli uffici o il trasferimento della proprietà di un alloggio o interventi richiesti in alloggi di proprietà pubblica.

### Mobilità urbana e parcheggi

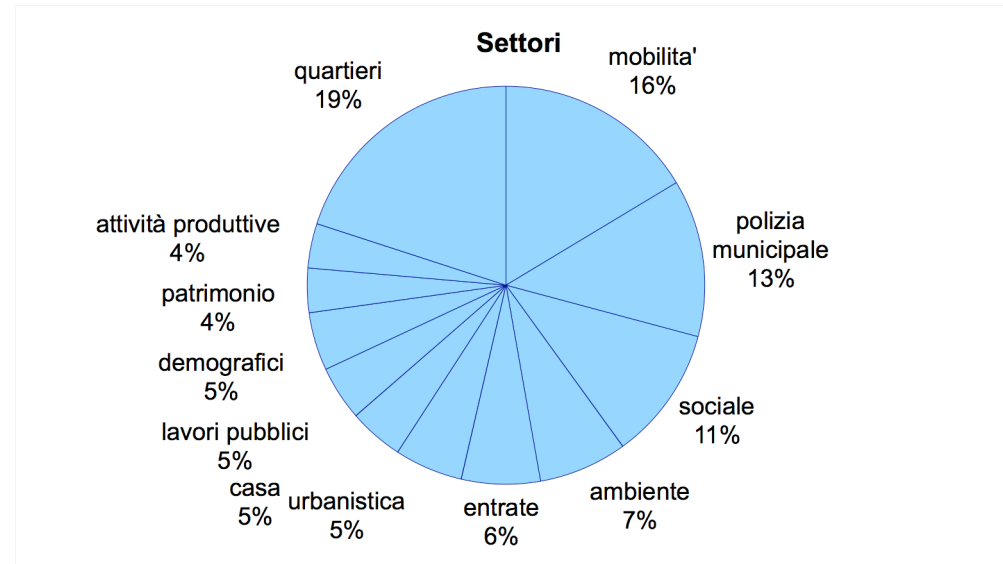
Tra le più numerose sono state le richieste che impattano sulla mobilità e sui parcheggi, in particolare alcune segnalazioni hanno riguardato l'utilizzo e la richiesta di parcheggi per invalidi e le modalità di utilizzo in Bologna dei contrassegni rilasciati da altri comuni. Va registrato l'impegno del Settore Mobilità per il miglioramento della segnaletica recante divieto di sosta in occasione del lavaggio strade, sulla base della sollecitazione e delle proposte di un cittadino. Un altro tema che ha impegnato l'Ufficio e i Settori competenti è la regolarizzazione di passo carraio per il quale esiste incongruenza tra la dimensione contabilizzata ai fini della determinazione del canone di occupazione suolo pubblico e quella rispetto alla quale vige divieto di sosta.

### Sanzioni amministrative

In questa specifica materia l'attività del Difensore civico è semplicemente quella di verificare se esistono condizioni per un intervento in autotutela dell'Amministrazione, a fronte di informazioni aggiuntive. In alcuni casi l'esame ha portato a esiti positivi per il richiedente. Così è stato per esempio per una segnalazione pervenuta dal Garante del contribuente.

### Tributi

In questo ambito sono prevalenti le richieste di chiarimenti circa la misura di imposta applicata. In questo inizio anno si è avuta una serie di lamentele circa la COSAP. I cittadini lamentano una mancata informazione dei tempi e degli importi accentuato dai disguidi circa il



ricevimento dei bollettini per il pagamento, Sono in corso i contatti con il Settore, ma non vi è dubbio che sia doveroso garantire al cittadino efficace e periodica informazione, soprattutto in prossimità delle scadenze per il pagamento di imposte tasse e canoni.

### **Servizi sociali**

Le segnalazioni pervenute hanno riguardato soprattutto le attività dei Servizi sociali territoriali. In alcuni casi si è trattato di riattivare relazioni tra interessato e servizio che si erano interrotte o fornire informazioni richieste tramite il Difensore civico regionale. In particolare sono pervenute dal Difensore civico regionale richieste di informazioni a lui formulate dal Procuratore generale presso il tribunale dei minori su interventi sociali riguardanti minori. In alcuni casi l'intervento dell'ufficio ha trovato una forte collaborazione da parte dei servizi.

### **Ambiente**

Potatura albero, illuminazione pubblica, zanzara tigre, rumore, posizionamento cassonetti sono alcuni degli argomenti proposti. Alcune segnalazioni hanno trovato una risposta positiva. E' ancora all'attenzione una problematica posta dal Difensore civico regionale in ordine alla vigilanza circa l'inquinamento luminoso.

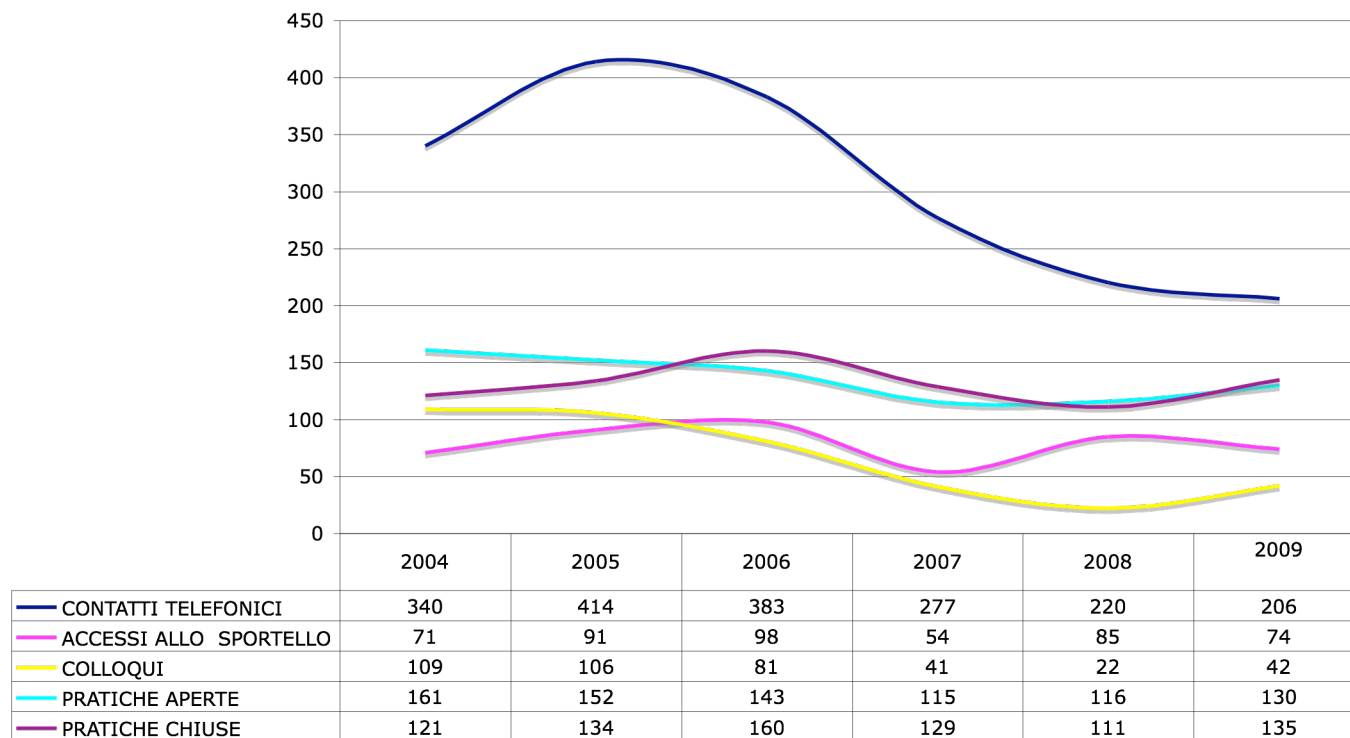
### **Accesso agli atti**

Poche sono state le segnalazioni pervenute per ottenere l'intervento del Difensore civico per diniego all'accesso. Alcune lamentele invece sono pervenute per mancata risposta a richieste formulate a settori. I casi hanno trovato tutti un esito positivo o un riscontro esaustivo.

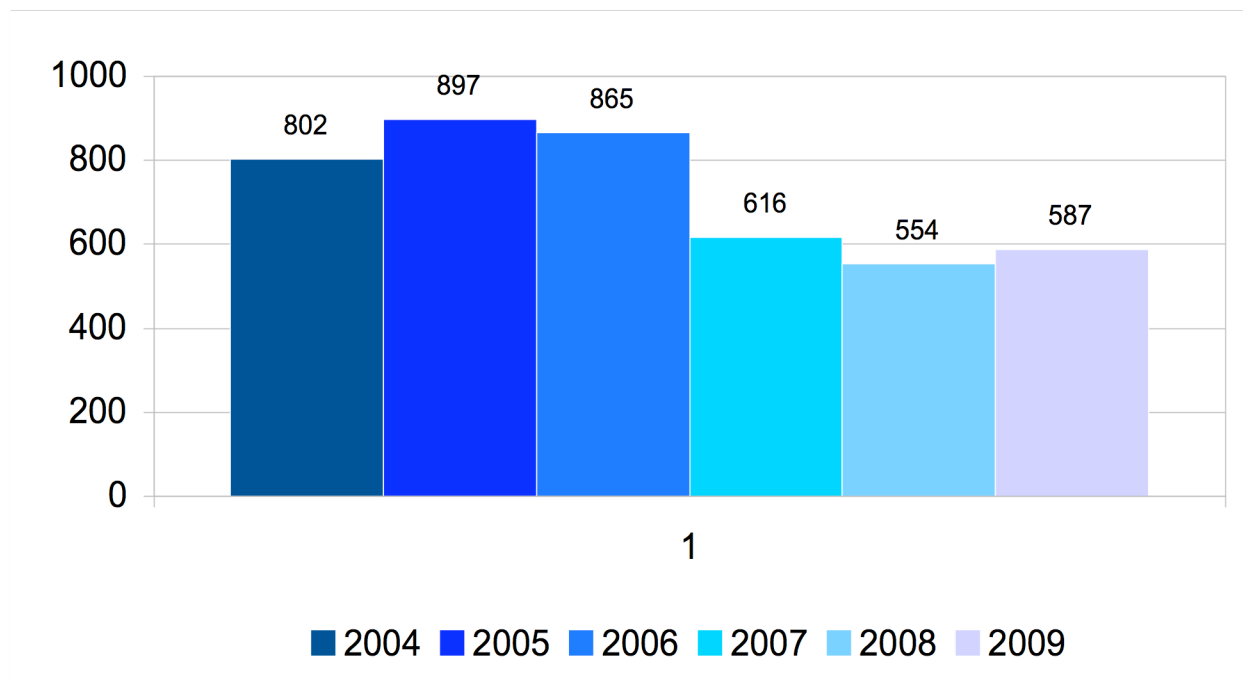
*In sintesi: l'attività svolta tra il 2004 e il 2009*

Al fine di una valutazione dell'andamento delle attività, è opportuno un raffronto con i dati degli anni passati. Negli anni sono stati utilizzati gli stessi indicatori pertanto i dati sono tra loro confrontabili e nella tabella seguente si può seguire l'andamento di ognuno di essi anno per anno.

**Attività difensore civico - periodo 2004-2009**



La tabella sotto evidenzia invece il mero dato quantitativo dei contatti dell'ufficio dal 2004-2009 evidenziando un picco nell'andamento delle richieste negli anni 2005-2006 e un sostanziale livellamento negli anni 2007-2008-2009.





## **APPENDICE: PRATICHE DI DIFESA CIVICA NELL'ANNO 2009**

La tabella riporta per ogni pratica avviata l'ambito, la situazione specifica, il Settore comunale interessato, l'esito finale del procedimento. I Settori intervenuti sono indicati con l'attuale denominazione entrata in vigore a novembre 2009. L'esito è indicato sinteticamente con la dicitura: positivo quando è accolta la richiesta, esaustivo quando l'ufficio ha ritenuto che sino stati acquisiti i riscontri sufficienti, desistenza quando il cittadino rinuncia spontaneamente all'azione del Difensore civico, attività di indirizzamento quando l'ufficio fornisce gli elementi utili per attivare una procedura di intervento per il cittadino, incompetenza - quando la richiesta avanzata non riguarda la competenza dell'ufficio.

### Tavola di sintesi

Accesso agli atti	3
Attività produttive	1
Ambiente	8
-inquinamento acustico	2
-illuminazione pubblica	1
-inquinamento luminoso	1
-inquinamento elettromagnetico	1
-zanzara tigre	1
-inconvenienti igienico-sanitari	1
-igiene	1
Attività della Polizia Municipale	1
Attività informativa in materia di assegnazione alloggi	1
Applicazione imposte su servizi pubblici	1
Acer – mancata risposta	1
Carta di soggiorno	1
Cartelle esattoriali	1
Contravvenzioni/sanzioni	2
Edilizia residenziale pubblica	3
Finanza	1
Hera	2
-gas	1
-acqua	1
Interventi sul sociale	22
-minori e famiglie	12
-adulti	8
-lavoro/casa	1
-stranieri	1
Idoneità abitativa	1
Lavori pubblici	1

Mobilità urbana e parcheggi	27
Mobilità urbana	2
-circolazione pedonale	1
-ciclopedonalizzazione	1
Patrimonio – trasferimenti immobiliari ERP	1
Pratica ACI	1
Rapporti con INPS	1
Rapporti tra privati	3
Servizi demografici	6
Servizi sociali	1
Servizio sociale – casa	2
Sanzioni amministrative	7
Sanzioni amministrative in ambito urbanistico	1
Servizi educativi e scolastici	1
Servizi educativi e scolastici	5
-scuole dell'infanzia	4
-asili nido	1
Sicurezza	2
Sanità veterinaria	1
Tributi	3
Tributi locali	2
Uffici Giudiziari	1
Urbanistica	6
Verde pubblico	3
Varie	1

*Tavola di dettaglio*

<b>PRAT.</b>	<b>MATERIA</b>	<b>OGGETTO SPECIFICO</b>	<b>UFFI./ENTE</b>	<b>ESITO</b>
1	servizi demografici	iscrizione anagrafica	-----	desistenza
2	patrimonio - trasferimenti immobiliari ERP	mancato riscontro ad una richiesta avente ad oggetto l'acquisto di alloggio E.R.P.	-Casa -Patrimonio	positivo
3	mobilità urbana e parcheggi	segnalazione riguardante le modalità e i tempi di notifica dei verbali di accertamento violazioni alle norme del N.C.D.S., rilevate mediante il sistema di controllo elettronico degli accessi.	-Mobilità	esaustivo
4	mobilità urbana e parcheggi	disparità di trattamento fra i residenti del Quartiere Navile, in relazione al Piano Sosta	-Mobilità	esaustivo
5	mobilità urbana e parcheggi	soppressione di un'area di sosta riservata a veicoli al servizio di persone disabili e mancato riscontro alla richiesta di ripristino	-Mobilità	esaustivo
6	mobilità urbana e parcheggi	contravvenzione per violazione alle norme del N.C.D.S.	-----	incompetenza
7	servizi sociali – servizi per la casa	richiesta di assegnazione di alloggio ERP	-Casa -ACER -Quartiere Navile	esaustivo
8	sanzioni amministrative	segnalazione riguardante le operazioni di ripresa fotografica da parte dell'accertatore della sosta	-Mobilità -Polizia Municipale	esaustivo

9	servizi educativi e scolastici – asili nido	richiesta iscrizione in altro comune	-----	incompetenza
10	servizi educativi e scolastici – scuole dell'infanzia	mancata distribuzione, in occasione dello sciopero del personale del “Centro Pasti” della refezione scolastica, ai bambini per i quali sono previste diete speciali dovute a patologie	-Istruzione	esaustivo
11	tributi	misura della TARSU applicata in relazione all'immobile ove risiede	-Entrate	esaustivo
12	finanza	Bond argentini	-----	incompetenza
13	mobilità urbana e parcheggi	mancato rispetto della segnaletica di divieto di parcheggio con conseguente difficoltà di movimento in carrozzina persona disabile	-Mobilità	esaustivo
14	mobilità urbana e parcheggi	mancata risposta ATC	-----	incompetenza
15	varie	mancata risposta a diffide varie	-----	incompetenza
16	Hera – gas	cambio intestazione per utenza Hera	-Hera	esaustivo
17	carta di soggiorno	segnalazione di sopralluogo	-----	incompetenza
18	mobilità urbana e parcheggi	parere su ricorso verso ATC	-----	incompetenza
19	mobilità urbana e parcheggi	richiesta di istituzione, nei pressi della propria abitazione, di un'area di sosta riservata a veicoli al servizio di persone disabili	-Mobilità	positivo

20	cartelle esattoriali	richiesta annullamento sanzione per violazione alle norme del N.C.D.S.	-----	incompetenza
21	mobilità urbana - circolazione pedonale	problematica di sicurezza ed incolumità per i pedoni nelle Vie Montello e Sabotino	-Quartiere Porto -Polizia Municipale	esaustivo
22	mobilità urbana e parcheggi	sistema SIRIO	-----	desistenza
23	lavori pubblici	danni a immobile sito in altro comune a seguito di lavori ferroviari sulla linea Bologna-Verona	-----	incompetenza
24	rapporti con INPS	richiesta in ordine a cartelle esattoriali	-----	incompetenza
25	mobilità urbana e parcheggi	problematica inerente la sicurezza dei pedoni	-Mobilità	esaustivo
26	servizi sociali - servizi per la casa	mancato riscontro a richiesta per installazione di uno "scivolo"	-Acer -Casa	positivo
27	mobilità urbana e parcheggi	richiesta parere in merito a sanzioni per violazioni alle norme del N.C.D.S. in altro Comune	-----	incompetenza
28	verde pubblico	mancato riscontro alla richiesta di dar corso alla potatura di una betulla, ubicata nel parco comunale "Due Madonne"	-Ambiente	esaustivo
29	accesso agli atti	richiesta di riesame al diniego di accesso	-Attività Produttive e Commercio	esaustivo
30	mobilità urbana e parcheggi	mancata vigilanza della Polizia Municipale in zona Rastignano-Monghidoro	-----	incompetenza

31	mobilità urbana e parcheggi	incongruenza tra dimensione passo carrabile ai fini del canone occupazione suolo pubblico e divieto di sosta	-Entrate -Polizia Municipale -Mobilità	positivo
32	servizi educativi e scolastici – scuole dell'infanzia	mancato riscontro ad una richiesta inerente la tariffa per la refezione scolastica	-Quartiere San Vitale	esaustivo
33	mobilità urbana e parcheggi	problematica inerente l'utilizzabilità dei contrassegni per disabili, rilasciati da altre Amministrazioni comunali, all'interno delle zone del Comune di Bologna controllate dal sistema telematico di rilevazione degli accessi	-Mobilità	positivo
34	uffici giudiziari	segnalazione di errata indicazione di dati anagrafici in sentenza	-----	incompetenza
35	mobilità urbana e parcheggi	correttezza sanzioni	-----	incompetenza
36	manutenzione aree scolastiche	richiesta intervento manutentivo	-Quartiere Savena -Ambiente	esaustivo
37	mobilità urbana e parcheggi	problematica inerente l'effettiva utilizzabilità dei contrassegni per disabili, rilasciati da altre Amministrazioni comunali, all'interno delle zone del Comune di Bologna controllate dal sistema telematico di rilevazione degli accessi	-Mobilità	esaustivo
38	tributi	richiesta inerente la TARSU in altro comune	-----	incompetenza
39	servizi educativi e scolastici – scuole dell'infanzia	problematica inerente l'iscrizione alla scuola dell'infanzia	-Quartiere Santo Stefano	esaustivo
40	verde pubblico	problematica di sicurezza ed incolumità, attribuita ad una carenza di manutenzione degli alberi ubicati in Via Romita	-Ambiente -Quartiere Navile	positivo

41	attività produttive	richiesta di informazioni per installazione apparecchio per ricevitore Lotto	-Attività Produttive e Commercio	positivo
42	servizi demografici	mancata risposta alla richiesta, regolarmente formulata all'URP	-Statistica -Servizi Demografici	esaustivo
43	pratica ACI	rapporti tra privati	-----	incompetenza
44	servizi educativi e scolastici scuola dell'infanzia	iscrizione scuola dell'infanzia	-Quartiere Santo Stefano	esaustivo
45	sanzioni amministrative in ambito urbanistico	diniego alla domanda di rateizzazione del pagamento di una sanzione relativa ad abusi edilizi	-Urbanistica	positivo
46	sanzioni amministrative	contravvenzioni al C.D.S.	-----	incompetenza
47	mobilità urbana e parcheggi	inefficacia dei cartelli mobili utilizzati per segnalare in "loco" il divieto di sosta per i veicoli, in occasione dei lavaggi notturni delle vie del centro storico	-Mobilità	esaustivo
48	interventi sul sociale – lavoro, casa	richiesta intervento in ambito sociale	-Quartiere Navile	positivo
49	sanità veterinaria	richiesta sopralluogo	-AUSL - Servizio Veterinario	esaustivo
50	mobilità urbana e parcheggi	richiesta relativa a parcheggi	-Mobilità	esaustivo

51	accesso agli atti	intervento a seguito di diniego	-Polizia Municipale	positivo
52	urbanistica	richiesta accesso agli atti e informazioni circa aree demaniali	-Urbanistica	esaustivo
53	mobilità urbana e parcheggi	apposizione contrassegno autorizzazione alla sosta	-Polizia Municipale	esaustivo
54	contravvenzioni sanzioni	informazione e orientamento circa tema servizio rimozione autovetture	-Polizia Municipale	esaustivo
55	rapporti tra privati	problematiche condominiali	-----	incompetenza
56	sanzioni amministrative	richiesta intervento per sanzioni in ambito commerciale	-Entrate	positivo
57	interventi sul sociale - minori	mancato compenso per le spese sostenute, a seguito di attività come volontario-tutor di un minore	-Quartiere Savena	positivo
58	ambiente - illuminazione pubblica	non corretto funzionamento dell'illuminazione pubblica	-Lavori Pubblici	positivo
59	attività della Polizia Municipale	impossibilità di reperire informazioni certe su situazioni urgenti e rilevanti in orario di chiusura degli Uffici.	-Polizia Municipale	esaustivo
60	interventi sul sociale - minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo
61	interventi sul sociale - minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo
62	interventi sul sociale - minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo



63	interventi sul sociale - minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo
64	servizi demografici	segnalazione di incongruenza tra procedure ISEE e risultanze anagrafiche	-Servizi Demografici	positivo
65	mobilità urbana e parcheggi	insufficiente presenza di parcheggi riservati ai disabili, in zona Ferrovia Veneta	-Mobilità	positivo
66	attività informativa in materia assegnazione alloggi	richiesta di trasmissione della risposta che verrà fornita alla cittadina – in merito al ricorso avverso graduatoria assegnazione alloggi	-Casa	esaustivo
67	interventi sul sociale - adulti	individuazione del referente cui chiedere intervento in ordine ai temi del lavoro	-Quartiere Navile	attività di indirizzamento
68	ambiente - inquinamento luminoso	problematica di inquinamento luminoso riferito ai fari di illuminazione pubblica situati nel piazzale della Fiera.	-Lavori Pubblici	esaustivo
69	interventi sul sociale - stranieri	richiesta di informazioni circa l'attività svolta per un nucleo familiare romeno	-Quartiere Navile	esaustivo
70	ambiente - zanzara tigre	individuazione delle modalità di intervento	-Ambiente	attività di indirizzamento
71	mobilità urbana e parcheggi	inefficacia dei cartelli mobili utilizzati per segnalare in “loco” il divieto di sosta per i veicoli in occasione dei periodici lavaggi notturni delle vie del centro storico	-Mobilità	in corso
72	sanzioni amministrative	contravvenzioni per violazione alle norme del N.C.D.S.	-----	incompetenza
73	interventi sul sociale - minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo

74	servizi sociali	individuazione del referente in ordine all'assistenza	-Quartiere Porto	attività di indirizzamento
75	interventi sul sociale - minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo
76	interventi sul sociale - minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo
77	mobilità urbana e parcheggi	segnalazione inerente annotazioni sul verbale di contravvenzione delle violazioni contestate	-Polizia Municipale -Mobilità	esaustivo
78	edilizia residenziale pubblica	richiesta di intervento per migliorare la viabilità interna, in stabile ACER	-ACER -Patrimonio	esaustivo
79	rapporti tra privati	richiesta di risarcimento	-----	incompetenza
80	interventi sul sociale - minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo
81	interventi sul sociale - minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo
82	interventi sul sociale - minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo
83	mobilità urbana e parcheggi	segnalazione inerente il rilascio del contrassegno di sosta per residenti	-Mobilità	esaustivo
84	mobilità urbana – ciclo pedonalizzazione	mancato riscontro ad una lettera contenente tre richieste, indirizzata al Quartiere San Vitale	-Quartiere San Vitale	positivo

85	ACER - mancata risposta	mancato riscontro ad una raccomandata, in data 21 marzo u.s., indirizzata ad Acer	-ACER	esaustivo
86	sanzioni amministrative	richiesta di intervento in via di autotutela per l'annullamento di contravvenzioni	-Polizia Municipale	esaustivo
87	interventi sul sociale - adulti	richiesta di intervento per progetto assistenziale	-Quartiere Reno	in corso
88	urbanistica	richiesta circa stabilità edificio	-Lavori Pubblici -Urbanistica	esaustivo
89	edilizia residenziale pubblica	richiesta di intervento circa iter della pratica di acquisto appartamento ERP	-Patrimonio	esaustivo
90	accesso agli atti	richiesta di intervento circa il diniego tacito per intervenuta scadenza dei termini della richiesta di documentazione	-Quartiere San Vitale	esaustivo
91	sanzioni amministrative	istanza di sgravio cartella esattoriale	-Polizia Municipale	positivo
92	interventi sul sociale - adulti	richiesta intervento per assistenza	-Quartiere Santo Stefano	esaustivo
93	edilizia residenziale pubblica	mancato riscontro a lettera relativa all'acquisto alloggio E.R.P.	-ACER -Patrimonio	positivo
94	interventi sul sociale - adulti	richiesta di intervento circa piano assistenziale personalizzato	-Quartiere Savena	esaustivo
95	mobilità urbana e parcheggi	mancata risposta a esposto contro infrazione divieto di sosta	-Mobilità	positivo

96	urbanistica	richiesta di recupero di sottotetto in presenza di infrastruttura per telefonia mobile	-Attività Produttive e Commercio -Urbanistica	positivo
97	sicurezza	segnalazione di pericolo per fuoruscita di gas da appartamento	-Polizia Municipale	in corso
98	sicurezza	segnalazione circa la staticità di immobile sito in via Carracci	-Lavori Pubblici	in corso
99	tributi	applicazione ICI su immobili locati, dismessi da Enti pubblici	-Entrate	esaustivo
100	contravvenzioni/sanzioni	segnalazione relativa all'importo applicato dalla Depositeria, per il ritiro della sua autovettura, rimossa per divieto di sosta.	-Polizia Municipale	positivo
101	servizi demografici	segnalazione di errata registrazione del numero interni dell'abitazione nella posizione anagrafica dell'interessata	-Servizi Demografici -Entrate	positivo
102	ambiente - inquinamento acustico	mancata risposta a segnalazioni di disturbo alla quiete pubblica zona via pratello	-Polizia Municipale	esaustivo
103	servizi demografici	richiesta intervento per pratica di riconoscimento cittadinanza italiana	-Servizi Demografici	esaustivo
104	tributi locali	applicazione sanzioni per omesso pagamento C.O.S.A.P.	-Entrate	esaustivo
105	idoneità abitativa	problematiche inerenti l'attestato di idoneità igienico- sanitaria ai fini del rilascio del documento di soggiorno	-Casa	in corso
106	urbanistica	richiesta di informazioni circa onere economico per cambio d'uso (da artigianato a spettacolo) di locale	-Urbanistica	esaustivo

107	applicazione imposte su servizi pubblici	richiesta di uniformare l'IVA applicata ai servizi pubblici	-----	incompetenza
108	urbanistica	annullamento totale DIA (denuncia inizio attività)	-Urbanistica	in corso
109	interventi sul sociale - adulti	richiesta intervento per progetto assistenziale	-Quartiere Savena	in corso
110	mobilità urbana e parcheggi	richiesta di intervento per eliminare i disagi agli utenti del servizio di trasporto pubblico e ai residenti per concentrazione fermate ATC in via Lame	-Mobilità	in corso
111	interventi sul sociale - adulti	mancato inserimento di anziano non autosufficiente in uno dei progetti personalizzati previsto dalla Regione	-Quartiere Santo Stefano	esaustivo
112	ambiente - inconvenienti igienico sanitari	disagi conseguenti la posizionamento di cassonetti per rifiuti solidi urbani	-Ambiente	in corso
113	servizi demografici	rilascio carta d'identità a non residenti	-Servizi Demografici	in corso
114	tributi locali	sanzione per erronea dichiarazione superficie alloggio	-Entrate	in corso
115	HERA - acqua	onere per sostituzione contatore acqua	-----	incompetenza
116	interventi sul sociale – minori e famiglie	interventi in favore dei minori	-Sociale	esaustivo
117	sanzioni amministrative	segnaletica per la sosta di ciclomotori a tre ruote e quadricicli leggeri	-Polizia Municipale -Mobilità	in corso
118	ambiente – inquinamento acustico	attività estive in via Mascarella	-Quartiere San Vitale	attività di indirizzamento
119	servizi educativi e scolastici	corsi professionali regionali	-Difensore civico regionale	attività di indirizzamento

*Pratiche riaperte a seguito di nuova richiesta*

<b>PRAT.</b>	<b>MATERIA</b>	<b>OGGETTO SPECIFICO</b>	<b>UFFICIO/ENTE</b>	<b>ESITO</b>
139/04	urbanistica	richiesta nuovo intervento rispetto al quale si confermano gli esiti già comunicati in precedenza	-----	esaustivo
95/05	ambiente – igiene	richiesta intervento per sanificazione di via del Porto	-Ambiente	positivo
87/06	verde pubblico	richiesta intervento per gestione e manutenzione giardino	-Quartiere Borgo Panigale	esaustivo
112/06	interventi sul sociale – adulti	richiesta informazioni circa nomina amministratore di sostegno e assistenza servizio handicap AUSL	-Giudice Tutelare	attività di indirizzamento
112/07	ambiente – inquinamento elettromagnetico	richiesta per installazione stazione radiobase per telefonia mobile	-Ambiente -Attività Produttive e Commercio	esaustivo
56/08	mobilità urbana e parcheggi	mancata risposta	-Quartiere San Donato	positivo
71/08	interventi sul sociale - adulti	requisiti di accesso ai Servizi sociali – anziani non autosufficienti	-Sociale	esaustivo
109/08	mobilità	servizio taxi in area sovracomunale	-----	incompetenza
36/09	manutenzione aree scolastiche	richiesta intervento manutentivo	-Ambiente	esaustivo
68/09	ambiente – inquinamento luminoso	problematica inerente la vigilanza sulla corretta illuminazione	-Lavori Pubblici	in corso
79/09	rapporti tra privati	richiesta intervento	-----	incompetenza

La redazione della Relazione annuale del Difensore civico è a cura di Vanna Minardi. Hanno collaborato Milena Corazza e Davide Conte.

Si ringrazia l'avvocato Giorgio Spallone.

Il documento è stato inviato al Presidente del Consiglio Comunale il 15 febbraio 2010.