



COMUNE DI BOLOGNA

RELAZIONE ANNUALE DEL DIFENSORE CIVICO

ANNO 2011

FEBBRAIO 2012

SOMMARIO

| | |
|--|----|
| PREMESSA | 1 |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI..... | 2 |
| Ufficio del Difensore civico..... | 2 |
| Le reti di relazione dei Difensori civici..... | 3 |
| FORME DELLA COMUNICAZIONE..... | 4 |
| Informazione su web..... | 4 |
| Informazione a stampa..... | 5 |
| ATTIVITA' SVOLTA NEL CORSO DEL 2011..... | 6 |
| L'attività nel 2011..... | 6 |
| I contatti..... | 7 |
| I colloqui..... | 7 |
| I richiedenti..... | 8 |
| I rapporti con i servizi..... | 9 |
| Ambiti di intervento..... | 10 |
| Ambiti di intervento e casi interessanti..... | 11 |
| In sintesi: l'attività svolta tra il 2004 e il 2011..... | 17 |
| Grafico andamento..... | 18 |
| APPENDICE: PRATICHE DI DIFESA CIVICA NELL'ANNO 2011..... | 19 |
| Tavola di dettaglio..... | 20 |

PREMESSA

Nel corso del 2011 non sono intervenute modifiche legislative che abbiano interessato la difesa civica. A seguito delle innovazioni degli anni precedenti, sono, nel frattempo, cessate, in provincia, le attività di difesa civica presso l'Unione Val Samoggia e Monghidoro e non risultano al momento attività propedeutiche alla nomina del Difensore civico territoriale per la provincia di Bologna. Questa situazione incide naturalmente sull'attività dell'Ufficio del Difensore civico regionale. Nel territorio nazionale risultano nominati, dai rispettivi Consigli provinciali, i Difensori civici territoriali di Padova, Lecco e in corso di nomina quello di Milano.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Ufficio del Difensore civico

L'Ufficio di piazza Roosevelt, 3 è aperto al pubblico dalle 10 alle 12 di ogni giorno feriali e dalle 14,30 alle 16,30 il martedì e il giovedì. I colloqui con il Difensore avvengono sulla base di un appuntamento precedentemente concordato con l'ufficio. La presenza del Difensore è praticamente quotidiana dal lunedì al venerdì prevalentemente nelle ore del mattino. Sono possibili colloqui anche presso le sedi dei Quartieri previo appuntamento.

Le reti di relazione dei Difensori civici

Il coordinamento dei Difensori civici della Regione si è riunito su convocazione del Difensore civico regionale, come previsto dalla legislazione regionale (art. 13 LR 16/12/2003 n. 25). In quella occasione si discusse e condivise la opportunità di un seminario sull'azione della Difesa civica in tema di diritti. Il seminario dal titolo "Diritti e Cittadinanza" si è poi effettivamente svolto il 2 dicembre 2011 promosso dal Difensore civico regionale a Bologna presso la sede della Regione.

Al seminario ha partecipato anche il Difensore civico della Regione Piemonte, eletto Coordinatore nazionale in data 21 febbraio 2011 dal Coordinamento dei Difensori civici regionali e delle Province autonome.

Le finalità del Coordinamento sono:

- garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione ad ogni livello (statale, regionale, locale), per il rispetto dei principi di imparzialità, efficienza, trasparenza, equità;
- operare per la concreta attuazione dei Trattati e delle disposizioni europee e internazionali sui diritti fondamentali della persona umana;
- promuovere la piena affermazione della "*Carta Europea dei diritti fondamentali*" e delle risoluzioni (Unione Europea, Consiglio d'Europa, Nazioni Unite, ecc.) in materia di indipendenza e autonomia della tutela non giurisdizionale dei diritti umani, civili, politici, economici, sociali e culturali;
- sviluppare le relazioni con il Mediatore Europeo e gli *Ombudsman* dell'Unione, attraverso una rete di collegamenti aperti alle realtà dell'Europa centro orientale;
- favorire in ogni regione iniziative di coordinamento con i Difensori civici istituiti da Province, Comuni e Comunità montane, per la diffusione della difesa civica e la crescita degli *standard* di tutela dei diritti soggettivi e degli interessi diffusi;
- sviluppare gli opportuni raccordi con il Parlamento e con il Governo, anche attraverso la Conferenza Stato-Regioni-Autonomie e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome;
- attivare iniziative di studio e di ricerca, con particolare riferimento alla pubblica amministrazione, alla giustizia amministrativa e al ruolo della difesa civica istituzionale delle Regioni e degli Enti locali.

FORME DELLA COMUNICAZIONE

Informazione su web

Sul sito web del Comune di Bologna è consultabile la pagina del Difensore civico, nella versione aggiornata a metà 2010, in collaborazione con il Settore comunicazione. Nel corso dell'anno si è proceduto alla manutenzione della pagina, talora anche grazie alla collaborazione degli stessi utenti.

Nel 2011 si sono registrate:

| | |
|------|--|
| 1882 | visite home page difensore civico |
| 236 | visite "chi può rivolgersi ..." |
| 255 | visite "cosa può e non può..." |
| 118 | visite "come opera..." |
| 150 | visite "il difensore civico nei quartieri" : |
| 75 | visite "relazioni annuali" |
| 236 | visite "altri mezzi e organismi" |

per un totale di **2952** visite.

Nella pagina http://www.comune.bologna.it/partecipazione/servizio_singolo/101:4925/4929 sono scaricabili moduli che guidano alla 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, Garante d'Ateneo ecc.) esistenti sul territorio regionale e al sito del Difensore civico regionale.



DIFENSORE CIVICO

Chi è

Il Difensore civico comunale è organo eletto dal Consiglio comunale ed esercita la propria attività in piena libertà e indipendenza e non è sottoposto ad alcuna forma di controllo gerarchico e funzionale.

Dal maggio 2009 Difensore civico è la dott.ssa Vanna Minardi

Le sue funzioni

- **Garantire** tutela ai cittadini per provvedimenti, atti, fatti, comportamenti ritardatari, omessi o, comunque, irregolarmente compiuti dagli uffici comunali;
- **Assicurare** l'imparzialità e il buon andamento dell'Amministrazione comunale;
- **Pronunziarsi** in caso di diniego o di differimento del diritto di accesso

Sede

Piazza F. D. Roosevelt 3 - 40123 Bologna (1° piano)
tel. 051/2195170 - fax 051/236339
e-mail:
UfficioDifensoreCivico@comune.bologna.it

orario: dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12 - martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30

Chi può rivolgersi al Difensore civico

Tutti, siano essi persone, enti, società, comitati, anche non residenti o non aventi sede nel Comune di Bologna, che abbiano in corso un procedimento o che abbiano rivolto una richiesta agli uffici dell'Amministrazione comunale di Bologna. **La difesa civica è gratuita.**

Cosa può fare il Difensore civico

- **Intervenire** su richiesta o per iniziativa propria quando sia necessario prevenire o porre rimedio a disfunzioni o carenze dell'Amministrazione comunale nei confronti dei soggetti interessati;
- **Fornire** informazioni ed indicazioni circa altre e complementari forme di garanzia o indirizzare verso altra struttura in grado di soddisfare l'esigenza lamentata;
- **Svolgere**, nell'ambito delle sue competenze, tentativi di conciliazione, anche promuovendo incontri fra l'interessato e l'Amministrazione. Può suggerire le soluzioni più idonee al raggiungimento dell'accordo.

Cosa non può fare il Difensore civico

- **Intervenire** in controversie tra privati;
- **Agire** per la tutela di posizioni connesse al rapporto di impiego su richiesta di dipendenti comunali;
- **Intervenire** nelle scelte politiche;
- **Agire** in sostituzione dei funzionari comunali;
- **Curare** i ricorsi agli organi di giustizia amministrativa o civile.

Cosa deve fare il Difensore civico

Il Difensore è tenuto a fornire risposta sui temi posti dai propri intelocutori.

Come fare per rivolgersi al Difensore civico

- si può scrivere inviando una lettera, un fax o una mail ai recapiti indicati a fianco
- si può telefonare o recarsi all'ufficio per informazioni o chiarimenti
- si può chiedere un appuntamento per un colloquio personale con il Difensore telefonando negli orari d'ufficio

Da luglio 2010 il Difensore riceverà su appuntamento, oltre che nella sede di p.zza Roosevelt, anche nelle sedi di quartiere secondo il seguente calendario mensile:

| | | |
|------------|---------------------------|-------------------------|
| 1° martedì | mattina q. Borgo Panigale | pomeriggio q. Reno |
| 1° giovedì | mattina q. San Donato | pomeriggio q. Navile |
| 2° martedì | mattina q. Savena | pomeriggio q. Porto |
| 2° giovedì | mattina q. Saragozza | pomeriggio q. S.Stefano |
| 3° martedì | mattina q. San Vitale | |

<http://www.iperbole.bologna.it/difensore-civico/>

Tuttora in distribuzione è il volantino con il quale si dà informazione dell'attività del Difensore civico comunale e delle modalità per i colloqui nelle sedi decentrate.

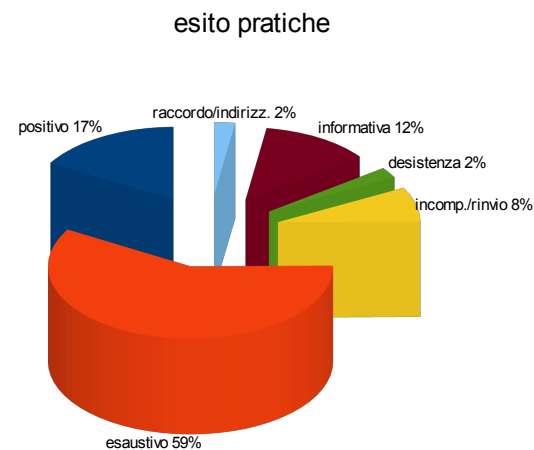
ATTIVITÀ SVOLTA NEL CORSO DEL 2011

L'attività nel 2011

Nell'anno 2011 sono state aperte dall'Ufficio n. **163** nuove pratiche, in aggiunta a quelle già in corso e riportate, in numero di **12**, dall'anno 2010 e a n. **15** pratiche già precedentemente archiviate e riaperte a seguito di nuova istanza. L'Ufficio ha ricevuto n. **214** contatti telefonici di cittadini, con richieste di informazioni e consulenze di varia natura, alle quali è stata fornita adeguata risposta. Il Difensore civico ha svolto **70** colloqui con cittadini di cui **5** presso sedi di quartiere. Si sono, inoltre, avuti n. **80** accessi di cittadini allo sportello dell'Ufficio.

Le pratiche definite nel corso dell'anno 2011 sono state n. **164** (di cui n. **10** fra quelle riportate dall'anno 2010, oltre a n. **12** pratiche fra quelle già archiviate e riaperte) con il seguente esito:

- n. **28** 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. **99** si sono concluse a seguito di esauriente risposta da parte dei Settori e/o Enti interpellati;
- n. **13** sono state archiviate in ragione della rilevata improcedibilità e/o incompetenza dell'Ufficio, in alcuni casi con rinvio ad altri Enti;
- n. **4** sono state archiviate per desistenza dalla richiesta di intervento da parte degli interessati;
- n. **21** sono state archiviate a seguito di attività informativa;
- n. **4** sono state archiviate a seguito di attività di raccordo e di indirizzamento.



I contatti

In questo ambito mi preme sottolineare l'apprezzamento che la cortesia e la disponibilità della responsabile dell'ufficio Milena Corazza e di Gabriella Contini ricevono da chi si relaziona con l'ufficio e che costituiscono un buon biglietto da visita per avviare un contatto improntato alla disponibilità e all'ascolto.

Anche nel corso del 2011 sono pervenuti ringraziamenti per il lavoro svolto; in qualche caso si è, però, registrata una "resistenza" a condividere, da parte dell'interessato, la conclusione della pratica, quando la propria richiesta non ottiene l'accoglimento auspicato.

I colloqui

Come sopra anticipato, frequenti sono i colloqui personali richiesti al Difensore civico; di solito si svolgono su appuntamento ma, ma se vi è la possibilità, si accolgono anche richieste di ascolto estemporanee. La durata media degli incontri è di circa trenta - quaranta minuti; per ciascuno di essi viene redatto un breve sunto con i temi trattati nel colloquio e gli esiti dello stesso, che possono tradursi in una pratica, oppure risolversi anche solo con informazioni o indirizzamento ad un ufficio o con la comunicazione di una procedura da seguire.

Dei 70 colloqui svolti nel corso del 2011, 41 si sono tradotti in vere e proprie pratiche, aperte con l'avvio di una corrispondenza con i Settori comunali competenti; 20 si sono risolti con informazioni fornite direttamente, a volte sulla base di esperienze maturate su casi analoghi già esaminati o, altre volte, perchè è stato possibile reperire per le vie brevi il corretto percorso da suggerire agli interessati.

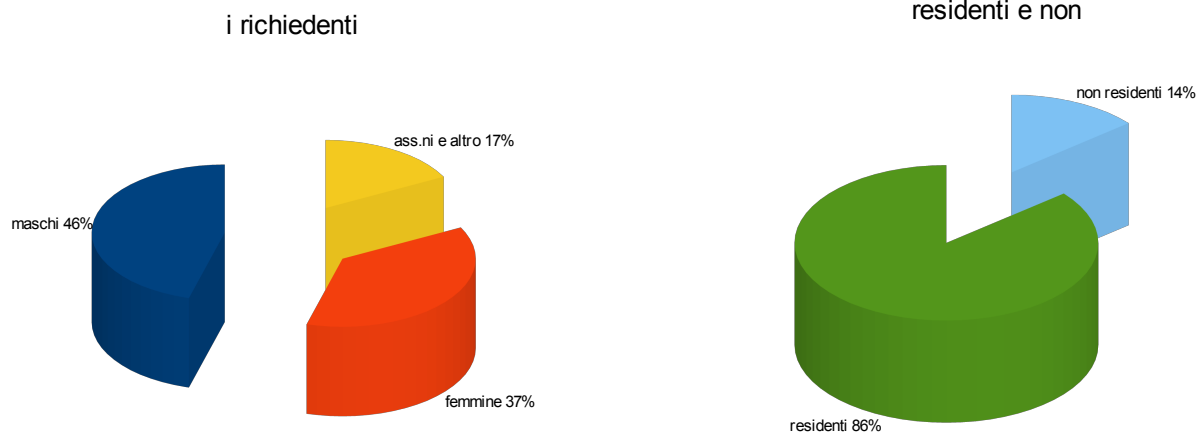
In almeno cinque casi le problematiche sono state esaminate dal Difensore civico in un confronto diretto con Dirigenti e cittadini interessati per pratiche relative a temi urbanistici, di degrado urbano, di manutenzione del verde e di piazzole di sosta riservate all'inabilità. Non sempre gli incontri hanno consentito di trovare risposte esaustive, ma non vi è dubbio che lo scambio dialettico offre l'occasione per un momento di confronto e di chiarezza delle posizioni. Il Difensore in questi ambiti ha svolto una funzione di mediazione.

Va ricordato anche che, in corso d'anno, si sono svolti due incontri con funzionari del Settore Entrate e Attività produttive per approfondire i temi delle sanzioni per violazione alla normativa sul commercio.

I richiedenti

Analizzando i dati e comparandoli con quelli dei due anni passati, si può registrare l'aumento delle donne che si rivolgono al Difensore civico (nel 2009 erano il 26%, mentre nel 2011 raggiungono il 37%) e dei non residenti, comunque utenti di servizi o destinatari di comunicazioni dell'Amministrazione. Quest'anno si sono anche analizzate le richieste di cittadini stranieri, che hanno costituito il 2% dei richiedenti.

Dal 2004, data di istituzione dell'ufficio, sono 1215 coloro che (singoli, associazioni o altro) si sono rivolti all'ufficio sottoponendo problematiche che sono state oggetto di una specifica pratica. Di questi 86 (pari al 7%) si sono ripresentati in più occasioni per proporre problematiche tra loro diverse.



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 i casi più complessi è stata preziosa la consulenza giuridica dell'avv. Maria Pia Trevisani, referente essenziale per l'attività dell'ufficio.

Per quanto riguarda le competenze comunali, va confermato, anche per l'anno 2011, un rapporto con i Dirigenti ed i responsabili dei Settori complessivamente proficuo e collaborativo. Le richieste formali sono state oggetto di attenzione, anche se, per un certo numero di esse, si è dovuto provvedere ad uno o più solleciti per ottenere il riscontro richiesto. Alcuni casi sono oggettivamente complessi ed il termine per la risposta al Difensore civico, previsto dal Regolamento in 15 giorni, si è rivelato non sufficiente. In taluni altri, si è reso necessario richiedere ulteriori precisazioni, al fine di integrare la prima risposta ottenuta.

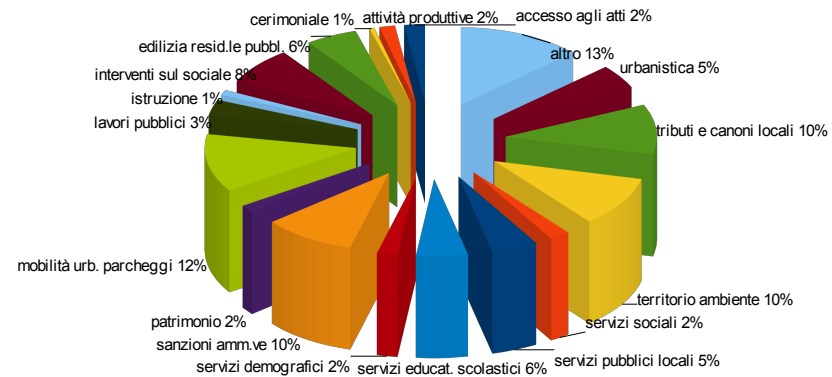
Buona è stata anche nel 2011 la collaborazione prestata da HERA, ATC, ACER e "Autorità per l'energia elettrica e il gas".

Si è avuto modo anche nel 2011 di riscontrare piena collaborazione presso Questura, Comune di Casalecchio, Ufficio scolastico provinciale che hanno fornito informazioni utili per rispondere a specifici quesiti posti da alcuni cittadini.

Ambiti di intervento

| | |
|---------------------------------------|----|
| Accesso agli atti | 4 |
| Attività produttive | 3 |
| Cerimoniale | 1 |
| Edilizia residenziale pubblica | 10 |
| Interventi sul sociale | 14 |
| adulti | 12 |
| minori e famiglie | 2 |
| Istruzione | 2 |
| Lavori pubblici | 6 |
| Mobilità urbana e parcheggi | 22 |
| Patrimonio | 3 |
| Sanzioni amministrative | 18 |
| Servizi demografici | 4 |
| Servizi educativi scolastici | 10 |
| scuola primaria | 5 |
| asili nido | 4 |
| scuola d'infanzia | 1 |
| Servizi pubblici locali | 9 |
| Servizi sociali | 4 |
| casa | 4 |
| Territorio e ambiente | 19 |
| Tributi e canoni locali | 19 |
| Urbanistica | 9 |
| Altro | 24 |

ambiti di intervento



Ambiti di intervento e casi interessanti

Mobilità urbana e parcheggi

E' stato richiesto all'Ufficio, nel corso del 2011, di esaminare una situazione particolare in tema di concessione di posto auto per titolari di pass per invalidi. La problematica è stata posta da una cittadina, titolare di pass per invalidi, automunita e patentata, che si è vista respingere la richiesta di un posto auto per disabili nei pressi della sua abitazione, esistendo già, entro il limite fissato, una piazzola precedentemente richiesta e costantemente utilizzata da altri. Viste le condivisibili ragioni avanzate, l'ufficio ha promosso un incontro tra l'interessata e la Direzione del Settore Mobilità per un approfondimento sulla condizione delle persone disabili con patente ed automunite (condizione già riconosciuta dall'attuale disciplina come particolarmente significativa, per superare il limite dello standard del 2% dei posti disponibili fissato dal Codice della Strada), che, proprio per l'autonomia raggiunta, sono presumibilmente sole al momento di raggiungere l'auto o l'abitazione e necessitano, quindi, di un percorso agevole e possibilmente breve. Si è quindi chiesto di rivedere l'attuale regolamentazione, introducendo integrazioni o modifiche alla stessa. La situazione, pur non ancora definita, pare avviata ad una soluzione.

Servizi sociali

Ancora attuale nel 2011 il tema della contribuzione alle spese dei familiari di utenti di servizi socio-riabilitativi, già posto negli anni precedenti in più occasioni; in corso d'anno si è registrato un primo avvio di soluzione.

In particolare le segnalazioni pervenute lamentavano la richiesta avanzata dal Comune ai familiari (individuati con richiamo agli artt. 433 e segg. Codice civile) di utenti di servizi socio-riabilitativi di contribuire alle connesse spese di vitto e alloggio, richiamando provvedimenti consiliari del 1988, ancora vigenti. In particolare si evidenziava il contrasto di tale procedura con la normativa che disciplina l'indicatore ISEE (L.109/98 che prevede si faccia riferimento alla situazione economica del solo nucleo familiare anagrafico) e con il vigente Regolamento comunale sui Servizi sociali. Sul punto si registrava una oggettiva criticità nel fatto che gli atti, su cui ancora si basava la richiesta di contribuzione, potevano essere abrogati solo in presenza di atti esecutivi del nuovo Regolamento, la cui approvazione era subordinata all'emanazione, ancora non avvenuta a fine 2010, di direttive regionali.

A seguito, poi, dell'intervenuto orientamento, espresso, nel marzo 2011, dal Consiglio di Stato (sez. V), il quale ha affermato il principio che deve essere presa in considerazione la situazione economica del solo assistito, qualora ricorrano i presupposti, sotto il profilo soggettivo, di persona con handicap permanente grave e ultra sessantacinquenni non autosufficienti e, sotto il profilo oggettivo, di prestazioni inserite in percorsi integrati di natura socio-sanitaria, erogate a domicilio o in ambiente residenziale di tipo diurno oppure continuativo, l'Ufficio riproponeva la problematica.

Sulla problematica, si registra una prima ancorchè parziale soluzione, pur in assenza di un assetto normativo compiuto, con l'adozione, da parte della Giunta comunale in data 26.7.2011, della deliberazione che avvia il processo di adeguamento al sistema previsto dal Regolamento in materia di servizi sociali con l'applicazione dell'indicatore ISEE e con la disapplicazione di alcuni profili incongrui del sistema di contribuzione in atto. In particolare viene esclusa ora la possibilità di estendere la valutazione della situazione economico-patrimoniale, ai fini della determinazione del contributo comunale per i servizi residenziali adulti, al di fuori dell'ambito costituito dai parenti di primo grado in linea retta.

Altri casi particolari: a seguito dell'intervento dell'ufficio è stato possibile, grazie alla collaborazione dei Servizi sociali territoriali dei Quartieri, verificare alcune situazioni particolari che hanno portato, in un caso, al ripristino dell'assegno di cura in considerazione delle notevoli problematiche sociali, sanitarie ed economiche del nucleo e, nell'altro, all'erogazione dell'indennità di disoccupazione involontaria prevista nell'ambito dell'accordo ANCI-ANMIL, recepito dal Comune di Bologna con propria determinazione vigente per l'anno 2010, precedentemente negata.

Istruzione

In più occasioni l'ufficio è stato interessato in ordine al provvedimento di *"Approvazione nuovo sistema tariffario del servizio nido d'infanzia e dei servizi integrativi scolastici ed extrascolastici con decorrenza 1°aprile 2011. Introduzione di una quota d'iscrizione al servizio di scuola d'infanzia a partire dall'anno scolastico 2011-2012"*. Se motivazioni, decorrenza e importi non sono sindacabili da parte di questo Ufficio, essendo state determinati dall'Ente nell'esercizio della propria discrezionalità amministrativa, rilevante è stata invece l'attenzione dell'Ufficio del Difensore civico in ordine agli aspetti della comunicazione, formalmente corretta ma di fatto rivelatasi inefficace, secondo le segnalazioni giunte, a consentire alle famiglie di decidere in modo consapevole. Si è quindi richiesto al Settore di rivalutare l'intera strategia comunicativa, soprattutto quando l'informazione si collega a novità sostanziali quali l'introduzione di nuovi oneri o rilevanti interventi su tariffe e relative agevolazioni, come avvenuto in corso d'anno 2011.

Edilizia residenziale pubblica

Acquisto di immobile ERP

Il caso prospettato riguardava la mancata risposta a diverse richieste di chiarimento circa le motivazioni addotte da ACER per un rimborso di contributo erariale dichiarato non spettante, in ragione della asserita mancata residenza dell'interessata ad una certa data. Sulla base della segnalazione dell'Ufficio del Difensore civico, ACER provvedeva a rivedere la pratica, riconoscendo la validità delle ragioni esposte e riavviando la procedura per addivenire alla stipulazione.

Tributi e canoni locali

Tassa smaltimento rifiuti

In merito alla tassa per lo smaltimento dei rifiuti veniva sollevata la questione del possibile doppio tributo per lo stesso immobile, che l'Amministrazione poteva ricevere in ragione dei tempi delle denunce presentate dal titolare precedente e da quello successivo, paventando una ipotesi di indebito arricchimento dell'Amministrazione stessa. Rilevando una sostanziale veridicità in quanto dichiarato, l'Ufficio chiedeva una riflessione sul tema al fine di reperire eventuali strumenti anche "automatici" di superamento di tale situazione, che è di fatto avvenuta con l'intervenuta modifica del Regolamento TARSU, grazie alla quale dall'1 aprile 2011 è possibile retrodatare gli effetti della denuncia di cessazione al primo giorno del bimestre solare successivo alla data di effettiva perdita della disponibilità del locale. Ciò significa, come segnalato dal Settore Entrate, che, è *“possibile provvedere al discarico (o al rimborso, ove la relativa tassa risulti già versata) a favore del contribuente anche degli eventuali bimestri di tassa relativa al periodo intercorrente tra la data di effettiva perdita della disponibilità del locale/area (da documentarsi in modo incontrovertibile) e la data di presentazione della correlata denuncia di cessazione. A tal fine il contribuente dovrà provare in modo incontrovertibile l'effettiva decorrenza della perdita della disponibilità del locale”*.

Sanzioni amministrative

Violazioni al Codice della Strada

Si è risolto positivamente il caso di un cittadino titolare di contrassegno invalidi che, nel comunicare il cambio di targa da associare al contrassegno, aveva commesso uno scambio dati molto evidente, invertendo, nella dichiarazione, i dati della precedente targa (collegata ad un veicolo demolito) con quelli della nuova, errore da cui erano scaturiti numerosi verbali di contravvenzione. Questo Ufficio rilevava, al riguardo, il prevalere della valutazione del dato formale su quello sostanziale della richiesta, anche a fronte di ripetute segnalazioni fatte dagli interessati per modificare la iniziale comunicazione errata o, meglio, confusa, meritevole, quindi, fin da subito, di una richiesta di chiarimenti da parte dell'ufficio ricevente. Si chiedeva, quindi, in considerazione del disagio sopportato dagli interessati per il ricevimento in via continuativa di contravvenzioni ed in ragione del permanere della validità del contrassegno e, quindi, a pieno titolo, del diritto di circolare, di svolgere gli opportuni approfondimenti, al fine di reperire percorsi utili ad una riconsiderazione della posizione, in autotutela. Dal Comando giungeva comunicazione della decisione di procedere all'archiviazione della cartella esattoriale emessa a carico dell'interessata, fatta salva l'ulteriore procedura prevista (previa ratifica da parte della Prefettura), accogliendo quindi la tesi dell'Ufficio.

L'ufficio è stato richiesto di informazioni, che sono state puntualmente fornite, in ordine ai termini di notificazione e di pagamento delle contravvenzioni.

Violazioni a normative e regolamenti

Sono stati prospettati all'Ufficio alcuni casi di contravvenzioni elevate per violazione alle norme sul commercio e a Regolamenti comunali. In alcuni casi sono stati accolte, con l'applicazione della sanzione nella misura minima, le osservazioni dell'Ufficio volte a sottolineare gli aspetti meritevoli di attenzione relativamente alle violazioni riscontrate.

Si è invece concluso con l' annullamento della sanzione il caso di presunta violazione al Regolamento comunale sul verde nelle modalità di potatura di un albero, poi rivelatesi, sulla base delle verifiche tecniche svolte, rispondenti alle prescrizioni del Regolamento.

Servizi pubblici locali

Cremazione e dispersione ceneri

E' stato posto il caso, di cui si è occupato il Difensore civico regionale in collaborazione con questo Ufficio, di rinvio del momento della dispersione delle ceneri di un defunto a causa della situazione ambientale di gelo invernale. La famiglia, non adeguatamente informata, evidenziava rammarico e disagio, non potendo svolgere tale rito in prossimità dell'evento.

A fronte della richiesta di chiarimenti, veniva precisato che la dispersione all'interno della Certosa avviene in una vasca posta all'interno di un campo a ciò destinato, raggiungibile tramite un percorso, che per sua natura (lastroni di pietra poggiati sulla nuda terra) costituisce pericolo in caso di neve e/o gelo. La problematica specifica risultava poi superata grazie ad un contatto diretto con la famiglia. In via generale si è riscontrata una disponibilità del concessionario a cercare soluzioni tecniche al problema e comunque l'impegno a ridurre al minimo il disagio.

Dinioghi o limitazioni dell'accesso agli atti

Tre sono stati i casi esaminati in corso d'anno in materia di accesso agli atti.

In uno si è appurato che il diniego nasceva da una temporanea impossibilità di reperire, per un mero disguido interno, la documentazione richiesta. A seguito della segnalazione dell'Ufficio, giungeva comunicazione della intervenuta disponibilità degli atti richiesti e delle modalità per l'acquisizione della copia. Il caso si chiudeva quindi positivamente.

Il secondo caso riguardava l'accesso ad un verbale di violazione urbanistico-edilizia, non denegato ma fornito in forma estratta. A fronte delle osservazioni di questo ufficio in merito al fatto che l'interessato doveva intendersi portatore di un interesse differenziato, in quanto presentatore del ricorso e che la richiesta era avanzata per la difesa di un proprio diritto in sede giurisdizionale, il Settore confermava il diniego a fornire copia integrale del verbale, con puntuali motivazioni sintetizzabili nel fatto che i riferimenti di carattere personale, sottoposti alla tutela di cui al D.Lgs. 196/2003, erano stati omessi in osservanza dell'art. 26 c.2 lett. d) del Regolamento comunale sui diritti di partecipazione e di informazione dei cittadini, fatta salva la possibilità di rivalutare il diritto di accesso del documento in parola se indispensabile per la difesa di interessi giuridici in sede giudiziaria.

Il terzo caso riguardava l'accesso denegato ad un esposto, con motivazioni generiche. A fronte delle osservazioni di questo ufficio, il Settore competente confermava il diniego ma ne integrava le motivazioni, facendo salva anche in questo caso, la possibilità di rivalutare il diritto di accesso del documento in parola se indispensabile per la difesa di interessi giuridici.

Altro

Accesso al pubblico impiego da parte di cittadini non comunitari

In occasione delle operazioni preliminari al 15° censimento della popolazione è stata posta, sia a livello locale che a livello nazionale, il tema del diritto di accesso al pubblico impiego dei cittadini non comunitari. Sulla base di pronunce, che avevano accolto ricorsi contro tale esclusione presentati da cittadini non comunitari, veniva posta con motivazioni approfondite sia dal Difensore civico regionale che da UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni razziali) la problematica anche agli altri Comuni, ai fini della riapertura del bando per estendere l'accesso ai cittadini non comunitari.

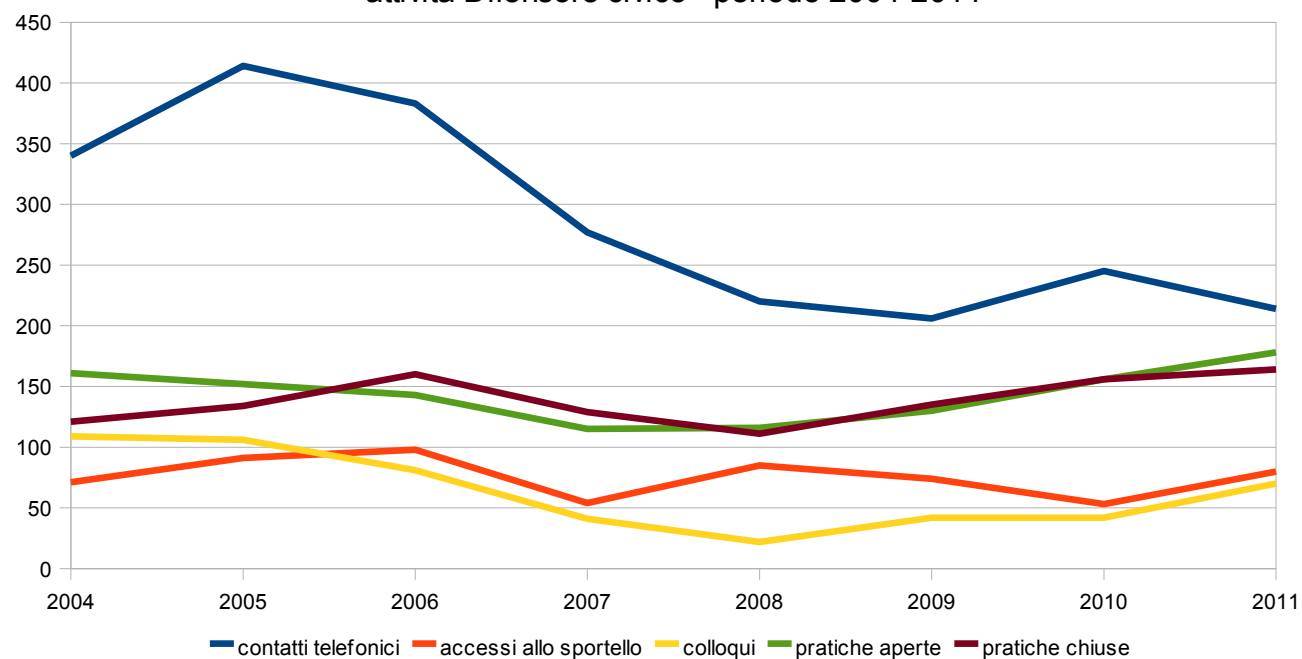
La sollecitazione non è stata accolta dall'Amministrazione, con la motivazione che il concorso prevedeva la costituzione, per quanto a tempo determinato, di un rapporto di lavoro subordinato di pubblico impiego - con possibilità per il personale selezionato di eseguire vari adempimenti tra i quali anche accertamenti anagrafici - e non a conferire incarichi per prestazioni occasionali, come previsto nella generalità dei bandi contestati.

Ritenendo comunque il tema di rilevante interesse, l'Ufficio ha segnalato (sia al Difensore civico regionale che all'Amministrazione comunale) la necessità di sensibilizzare l'Amministrazione centrale ai fini di un pronunciamento in merito al tema generale dell'accesso alla P.A. dei cittadini stranieri e, più nello specifico, alle funzioni cui possono essere assegnati, stante la contraddittorietà tra le norme per l'accesso al pubblico impiego e l'evoluzione normativa introdotta dal recepimento di Direttive europee in relazione allo status di cittadini di altri Paesi, in particolare di quelli non comunitari.

In sintesi l'attività svolta tra il 2004 e il 2011

Al fine di una valutazione dell'andamento delle diverse attività dell'Ufficio, 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.

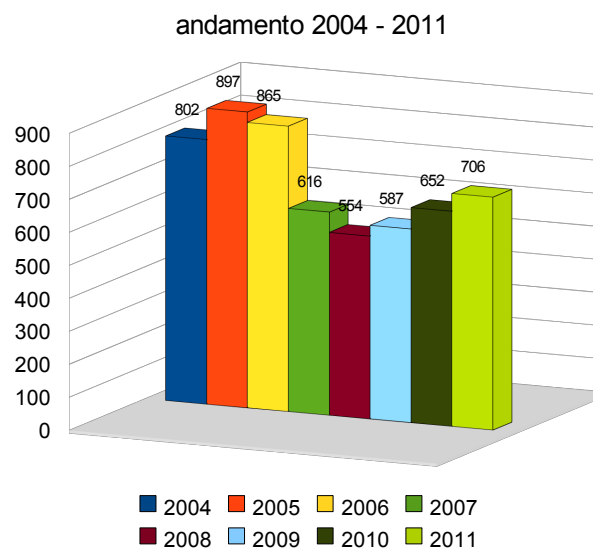
attività Difensore civico - periodo 2004-2011



| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| contatti telefonici | 340 | 414 | 383 | 277 | 220 | 206 | 245 | 214 |
| accessi allo sportello | 71 | 91 | 98 | 54 | 85 | 74 | 53 | 80 |
| colloqui | 109 | 106 | 81 | 41 | 22 | 42 | 42 | 70 |
| pratiche aperte | 161 | 152 | 143 | 115 | 116 | 130 | 156 | 178 |
| pratiche chiuse | 121 | 134 | 160 | 129 | 111 | 135 | 156 | 164 |

Grafico andamento

Il grafico seguente evidenzia il dato quantitativo dei contatti dell'ufficio dal 2004 al 2011. Si riconferma per il 2011, la tendenza all'aumento dei contatti, già riscontrata nel 2010, pari ad un ulteriore incremento del 7%.



APPENDICE: PRATICHE DI DIFESA CIVICA NELL'ANNO 2011

Di seguito è riportata per ciascuna delle pratiche aperte nel corso del 2011 l'oggetto specifico, l'Ufficio interessato, l'esito finale del procedimento. L'esito è indicato sinteticamente con la dicitura: **positivo** quando è accolta la richiesta, **esaustivo** quando l'ufficio ritiene che siano 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 la corretta procedura da parte del cittadino (nei casi in cui è stato possibile individuare l'ufficio competente, d'intesa con l'interessato, si è proceduto alla trasmissione diretta della pratica, velocizzandone la trattazione e sollevando dall'incombenza il cittadino stesso), **incompetenza** quando la richiesta avanzata non rientra nei compiti assegnati all'ufficio e **raccordo** quando il Difensore svolge attività di collegamento tra l'interessato ed il competente ufficio.

Tavola di dettaglio

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|--|---|--|---|
| 1 | servizi pubblici locali | informazione in ordine alla tariffazione acqua | - attività interna | attività informativa |
| 2 | interventi sul sociale – minori e famiglie | richiesta di intervento in favore di minore | - attività interna | incompetenza con rinvio al Difensore civico regionale |
| 3 | altro | richiesta di informazioni circa l'accesso a stabile dichiarato inagibile | - attività interna | attività informativa |
| 4 | mobilità urbana e parcheggi | richiesta di attivazione dell'impianto semaforico installato tra le vie Lenin e Bartolini | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile | esaustivo |
| 5 | lavori pubblici | richiesta di realizzazione degli accorgimenti necessari per l'accesso in sicurezza dei pedoni alle scuole Cremonini/Ongaro | - Lavori Pubblici ora Opere Pubbliche | esaustivo |
| 6 | mobilità urbana e parcheggi | richiesta da parte di disabile automunito e patentato di istituzione di altro posto auto per disabili in zona già dotata di precedente stallo | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile | in corso |
| 7 | tributi e canoni locali | segnalazione di richiesta di versamento somma quale differenza tra imposta ICI accertata e imposta dichiarata | - Entrate | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|-------------------------|--|---|---|
| 8 | attività produttive | segnalazione in ordine all'applicazione del Regolamento dei mercati e delle fiere, particolarmente per quanto concerne le assegnazioni giornaliere dei posteggi liberi | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 9 | altro | reclamo circa la carenza di segnaletica indicante la chiusura dell'uscita autostradale in prossimità di Altedo | - attività interna | incompetenza con rinvio al Difensore civico regionale |
| 10 | servizi demografici | dispersione ceneri a seguito di cremazione in particolari condizioni atmosferiche | - Servizi Demografici - HERA | positivo |
| 11 | tributi e canoni locali | segnalazione riguardante l'applicazione delle disposizioni in merito alla TARSU | - Entrate | positivo |
| 12 | tributi e canoni locali | lamentela circa il ricevimento di un avviso di accertamento per indebita applicazione di agevolazione ICI per abitazione principale | - Entrate | esaustivo |
| 13 | territorio e ambiente | segnalazione di degrado delle strutture ludiche presso il giardini dei Ciliegi | - Ambiente ora Ambiente ed Energia - Quartiere Borgo Panigale | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|---------------------------------|--|---|----------------------|
| 14 | tributi e canoni locali | segnalazione di criticità nelle modalità informative del call center del Settore Entrate | - Entrate | esaustivo |
| 15 | interventi sul sociale - adulti | richiesta di chiarimenti sulla nuova procedura/sospensione degli assegni di cura | - Coordinamento sociale e salute ora Servizi Sociali | esaustivo |
| 16 | urbanistica | segnalazione di criticità circa la pratica di condono edilizio | - Urbanistica ora Urbanistica Edilizia | esaustivo |
| 17 | urbanistica | richiesta di rilascio del certificato di abitabilità di un immobile sito nel Comune di Zola Predosa | - Consulenza Giuridica ora Staff del Consiglio | attività informativa |
| 18 | sanzioni amministrative | richiesta di intervento per sanzioni al C.d.S. | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 19 | mobilità urbana e parcheggi | segnalazione di disagi per i non vedenti e ipovedenti nel percorrere le vie cittadine | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile | attività di raccordo |
| 20 | patrimonio | segnalazione di situazione personale che investe marginalmente alloggio ERP in via di riscatto | - ACER | attività informativa |
| 21 | sanzioni amministrative | richiesta di annullamento in via di autotutela di contravvenzione per violazione alle norme del C.d.S. | - Polizia Municipale | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|------------------------------------|---|--|----------------------|
| 22 | varie | segnalazione di non sufficiente attenzione di ATC al ruolo del comitato stesso | ----- | positivo |
| 23 | mobilità urbana, parcheggi e altro | segnalazione di criticità in tema di mobilità, manutenzione e accertamento violazioni al C.d.S. nelle vie Guarducci, Terzi, Faccioli, Formigine e Dozza | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile - Lavori Pubblici ora Opere Pubbliche - Polizia Municipale | esaustivo |
| 24 | urbanistica | segnalazione di criticità conseguente a domanda di condono presentata oltre i termini | - Urbanistica ora Urbanistica Edilizia | esaustivo |
| 25 | sanzioni amministrative | reclamo relativo al verbale di contravvenzione elevato per potatura di un esemplare di magnolia | - Entrate | positivo |
| 26 | edilizia residenziale pubblica | segnalazione di mancato esito a richiesta di risarcimento danni per furto in alloggio ERP | - ACER | esaustivo |
| 27 | mobilità urbana e parcheggi | richiesta di informazioni in merito al calendario della sospensione di SIRIO durante le festività natalizie 2010-2011 | - Comunicazione | attività informativa |
| 28 | edilizia residenziale pubblica | segnalazione per mancata risposta da parte di ACER in merito a contributo erariale | - ACER | positivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|---------------------------------|--|--|--------------|
| 29 | altro | segnalazione di situazione familiare non disciplinata ai fini di rilascio di certificazione ISEE | - Entrate | esaustivo |
| 30 | altro | richiesta di informazioni circa l'esito dell'istanza di contributo regionale per l'installazione di un ascensore | - Area Affari Istituzionali, Decentramento e Città Metropolitana ora Affari Istituzionali e Quartieri | esaustivo |
| 31 | interventi sul sociale - adulti | richiesta di intervento per progetto assistenziale | - Quartiere Porto | esaustivo |
| 32 | servizi pubblici locali | mancato riscontro al reclamo inviato ad ATC | - ATC | positivo |
| 33 | urbanistica | segnalazione di varie criticità nella pratica edilizia afferente un immobile in via della Beverara | - Urbanistica ora Urbanistica Edilizia | esaustivo |
| 34 | mobilità urbana e parcheggi | mancato riscontro ad una lettera inviata alla Polizia Municipale | ----- | desistenza |
| 35 | servizi sociali - casa | segnalazione di provvedimento di decadenza da alloggio ERP | - Casa ora Servizi per l'abitare | esaustivo |
| 36 | sanzioni amministrative | richiesta alla Polizia Municipale di sgravio di importi non dovuti a seguito di contravvenzione per violazione alla norme del C.d.S. | - Polizia Municipale | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|---|---|--|----------------------|
| 37 | servizi sociali – casa | richiesta di informazioni circa l'assegnazione di alloggio ERP | - Casa ora Servizi per l'abitare | positivo |
| 38 | mobilità urbana e parcheggi | richiesta di chiarimenti in merito ad un verbale di contravvenzione per violazione alle norme del C.d.S. rilevata dal sistema SIRIO | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile - Polizia Municipale | esaustivo |
| 39 | istruzione | richiesta di informazioni circa il tema della vigilanza minori all'entrata e uscita da scuola | - Istruzione | esaustivo |
| 40 | servizi educativi scolastici – scuola dell'infanzia | richiesta di chiarimenti in merito al nuovo sistema tariffario del servizio di scuola dell'infanzia per l'anno scolastico 2011 - 2012 | - Istruzione | esaustivo |
| 41 | interventi sul sociale – adulti | segnalazione di sospensione dell'assegno di cura | - Quartiere Navile | positivo |
| 42 | sanzioni amministrative | richiesta di chiarimenti in merito ai termini per la notifica delle sanzioni | - Polizia Municipale | attività informativa |
| 43 | mobilità urbana e parcheggi | richiesta di ottenere una piazzola di sosta per disabili nominale | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile | esaustivo |
| 44 | sanzioni amministrative | richiesta di annullamento in autotutela di verbali di contravvenzione al C.d.S. | - Polizia Municipale | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|--|---|---|----------------------|
| 45 | servizi educativi scolastici – scuola primaria | ricorso, pervenuto per conoscenza, avverso il mancato inserimento del figlio al tempo pieno nella scuola primaria Villa Torchi | - Istituto Comprensivo 4 | esaustivo/positivo |
| 46 | patrimonio | richiesta di informazioni in merito alla servitù di passaggio in area destinata a percorso ciclo-pedonale | - Patrimonio | attività informativa |
| 47 | mobilità urbana e parcheggi | segnalazione di criticità conseguenti al non attuato Piano Sosta nella zona comprendente via Matteucci | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile | esaustivo |
| 48 | interventi sul sociale – adulti | richiesta di chiarimenti in merito alla partecipazione dei familiari ai costi dei servizi rivolti a persone non autosufficienti | - Coordinamento sociale e Salute ora Servizi Sociali | esaustivo |
| 49 | lavori pubblici | segnalazione di pericolosità per i pedoni in un tratto di marciapiede di via Bellombra | - Lavori Pubblici ora Opere Pubbliche | positivo |
| 50 | mobilità urbana e parcheggi | mancato riscontro a segnalazioni di pericolosità di attraversamento pedonale in via Murri | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile | positivo |
| 51 | mobilità urbana e parcheggi | segnalazione di difficoltà per l'accessibilità al trasporto pubblico dalle banchine costruite per il CIVIS | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile - ATC | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|---------------------------------|---|----------------------------------|--------------------|
| 52 | tributi e canoni locali | segnalazione di mancato riscontro alla richiesta di chiarimenti circa l'applicazione della TARSU | - Entrate | positivo/esaustivo |
| 53 | tributi e canoni locali | segnalazione di mancato riscontro alla richiesta di chiarimenti circa l'applicazione della TARSU | - Entrate | esaustivo |
| 54 | interventi sul sociale - adulti | segnalazione di mancata erogazione dell'assegno di disoccupazione involontaria | - Quartiere San Donato | positivo |
| 55 | territorio e ambiente | richiesta di sospensione della revoca dell'assegnazione dell'aera ortiva | - Quartiere Savena | esaustivo |
| 56 | territorio e ambiente | segnalazione di inquinamento acustico la cui origine viene attribuita alle manifestazioni musicali serali all'interno dei locali dell'Associazione "VAG 61" | - Vivibilità Urbana | esaustivo |
| 57 | altro | problematica inerente l'attestato di idoneità igienico-sanitaria dell'abitazione ai fini della richiesta del permesso di soggiorno | - Casa ora Servizi per l'abitare | esaustivo |
| 58 | servizi pubblici locali | mancato riscontro al reclamo inviato ad ATC | - ATC | positivo/esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|---|--|---|----------------------|
| 59 | sanzioni amministrative | richiesta di informazioni circa l'applicazione della TARSU in un capannone | - Entrate | attività informativa |
| 60 | lavori pubblici | segnalazione di pericolosità di manufatto nei pressi di area scolastica | - Lavori Pubblici ora Opere Pubbliche | positivo |
| 61 | servizi educativi scolastici – asili nido | segnalazione di carenza di informazioni ai genitori dei bambini frequentanti il nido Roselle a seguito della sua chiusura per ristrutturazione | - Quartiere Savena | positivo |
| 62 | urbanistica | segnalazione di mancata attuazione dell'ordinanza di demolizione per opere abusive | - Lavori Pubblici ora Opere Pubbliche | in corso |
| 63 | sanzioni amministrative | segnalazione inerente una sanzione amministrativa riguardante un esercizio pubblico di vicinato | - Settore Entrate - Polizia Municipale | esaustivo/positivo |
| 64 | interventi sul sociale – adulti | segnalazione di criticità nei rapporti con il Servizio sociale del Quartiere Borgo Panigale | - Quartiere Borgo Panigale | positivo |
| 65 | attività produttive | segnalazione riguardante la revoca della concessione di suolo pubblico per una postazione nel mercato della Piazzola | - Vivibilità Urbana - Entrate | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|---|--|--|----------------------|
| 66 | altro | richiesta di informazioni per risarcimento danni per cause imputabili all'Amministrazione comunale | - attività interna | attività informativa |
| 67 | mobilità urbana e parcheggi | segnalazione di contravvenzioni elevate per violazione alle norme del C.d.S. | - Polizia Municipale - Mobilità ora Mobilità Sostenibile | esaustivo |
| 68 | tributi e canoni locali | richiesta di chiarimenti circa il mancato accoglimento della domanda di bonus gas | - attività interna | positivo |
| 69 | sanzioni amministrative | richiesta di annullamento in autotutela di un verbale di accertamento per violazione alle norme del C.d.S. | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 70 | sanzioni amministrative | richiesta di informazioni circa le modalità di applicazione della TARSU | - attività interna | attività informativa |
| 71 | sanzioni amministrative | richiesta di approfondimento circa il percorso sanzionatorio conseguente il mancato versamento di quote per locazione e consumi idrici in locali di proprietà comunale | - Patrimonio - Entrate | esaustivo |
| 72 | servizi educativi scolastici – asili nido | segnalazione circa gli esiti delle graduatorie degli asili nido e richiesta di dati da parte del Difensore civico regionale | - Istruzione | desistenza/positivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|--|--|-------------------------------------|----------------------|
| 73 | tributi e canoni locali | segnalazione riguardante la richiesta del pagamento di annualità TARSU non dovute | - Entrate | positivo |
| 74 | 1) tributi e canoni locali 2) servizi demografici | 1) richiesta di chiarimenti circa il mancato accoglimento della domanda di bonus gas; 2) richiesta di informazioni circa le modalità di nomina a scrutatore | - attività interna | attività informativa |
| 75 | servizi sociali – casa | segnalazione di declassamento della domanda nella graduatoria ERP a causa del rilascio spontaneo dell'alloggio | - Casa ora Servizi per l'abitare | esaustivo |
| 76 | sanzioni amministrative | segnalazione di contravvenzioni riconducibili a ciclomotore non più di proprietà | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 77 | interventi sul sociale – adulti | lamentela sulle modalità seguite per la richiesta di contribuzione ai parenti prossimi per il ricovero in Casa Protetta di familiare non autosufficiente | - Quartiere San Donato | esaustivo |
| 78 | patrimonio | mancato riscontro alla richiesta di informazioni al Settore Patrimonio circa la richiesta di acquisto dell'area cortiliva di proprietà comunale ubicata tra le vie Lame e Riva di Reno | - Patrimonio | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|-------------------------|--|---|----------------------|
| 79 | lavori pubblici | richiesta di ripristino della segnaletica orizzontale sul manto stradale | - Lavori Pubblici ora Opere Pubbliche | positivo |
| 80 | altro | richiesta di informazioni circa i tempi di risposta da parte della Centrale radio operativa della Polizia Municipale in situazione di emergenza | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 81 | territorio e ambiente | richiesta di informazioni circa la revoca dell'assegnazione dell'area ortiva | - Quartiere San Donato | attività informativa |
| 82 | territorio e ambiente | richiesta di informazioni circa la responsabilità della manutenzione delle panchine e delle griglie di aerazione dell'interrato di un condominio in via Enzo Ferrari | - Urbanistica ora Urbanistica Edilizia | esaustivo |
| 83 | servizi pubblici locali | richiesta di rateizzazione del pagamento delle sanzioni relative a numerosi verbali di accertamento elevati da ATC | - ATC | positivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|---|---|---|------------------------------------|
| 84 | altro | segnalazione di mancata risposta a richiesta di locali per Associazione inclusa nell'elenco comunale delle Libere Forme associative | - Coordinamento Sociale e Salute ora Servizi Sociali - Quartiere Navile - Area Affari Istituzionali, Decentramento e Città Metropolitana ora Affari Istituzionali e Quartieri | esaustivo |
| 85 | altro | segnalazione di incongruità nel bando comunale per il reperimento di personale in vista delle operazioni censorie | - Personale | esaustivo |
| 86 | servizi educativi scolastici – asili nido | segnalazione di difficoltà per ricorrenti sospensioni del servizio a causa di assemblee sindacali del personale d'asilo nido | - Quartiere Navile - Personale | esaustivo |
| 87 | edilizia residenziale pubblica | segnalazione di mancato riscontro alla richiesta presentata ad ACER | - ACER | positivo |
| 88 | edilizia residenziale pubblica | segnalazione di emergenza abitativa | - Casa ora Servizi per l'abitare | attività informativa e di raccordo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|---------------------------------|---|----------------------|---|
| 89 | tributi e canoni locali | richiesta di rateizzazione di cartella esattoriale per mancato pagamento di tasse e sanzioni | - Entrate | in corso |
| 90 | altro | richiesta di informazioni circa eventuali forme di contribuzione per la traslazione nel paese di origine di salma di straniero deceduto a Bologna | - attività interna | attività informativa |
| 91 | territorio e ambiente | segnalazione di inquinamento acustico | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 92 | mobilità urbana e parcheggi | lamentela riguardante i tempi di notifica dei verbali di contravvenzione per violazione alle norme del C.d.S. | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 93 | territorio e ambiente | mancato riscontro alla richiesta di informazioni inviata alla Polizia Municipale | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 94 | territorio e ambiente | segnalazione di mancato seguito alla richiesta di intervento presentata alla Centrale radio operativa della Polizia Municipale | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 95 | interventi sul sociale – adulti | lamentela per mancata assistenza presso i Comuni di residenza in provincia di Forlì/Cesena | - attività interna | incompetenza con rinvio al Difensore civico regionale |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|--------------------------------|--|---|----------------------|
| 96 | urbanistica | segnalazione di mancato riscontro a due istanze presentate al Settore urbanistica e richiesta di chiarimenti circa la destinazione di area di proprietà in via del Terrapieno | - Urbanistica ora Urbanistica Edilizia | esaustivo |
| 97 | urbanistica | richiesta di informazioni in ordine alle procedure in via di attivazione per ottemperare a sentenza del Consiglio di Stato relativa a pratica edilizia | - Riqualificazione Urbana | in corso |
| 98 | edilizia residenziale pubblica | richiesta di informazioni circa interventi manutentivi in alloggio ERP | - ACER | esaustivo |
| 99 | urbanistica | richiesta di informazioni circa gli aspetti urbanistici in merito alla presenza di impianti tecnologici di un Centro Medico spostati sul terrazzo adiacente la loro abitazione | - attività interna | attività informativa |
| 100 | tributi e canoni locali | segnalazione di irrogazione sanzione per infedele denuncia della superficie dell'immobile ai fini della determinazione della TARSU | - Entrate | esaustivo |
| 101 | servizi pubblici locali | segnalazione di mancata risposta alla richiesta di precisazioni inerenti il preteso pagamento di intervento da parte di HERA | - HERA | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|--|---|--|--------------|
| 102 | interventi sul sociale - adulti | segnalazione di sospensione dell'assegno di cura | - Quartiere San Vitale | esaustivo |
| 103 | altro | richiesta di chiarimenti in merito alla cancellazione dalla graduatoria straordinaria Nido del Comune di Bologna | - Quartiere Savena | esaustivo |
| 104 | mobilità urbana e parcheggi | segnalazione di rigidità formale nelle procedure in vigore per il rilascio del contrassegno per la circolazione e sosta dei veicoli a servizio dei disabili | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile | in corso |
| 105 | mobilità urbana e parcheggi | segnalazione di impraticabilità della sosta per i residenti nella zona compresa tra le vie del Pratello, piazza San Francesco, San Felice e Sant'Isaia | - Mobilità ora Mobilità Sostenibile - Polizia Municipale | esaustivo |
| 106 | servizi pubblici locali | richiesta di chiarimenti in merito al punteggio nella graduatoria ERP nonostante un aggravamento della propria situazione sanitaria | - Casa ora Servizi per l'abitare | esaustivo |
| 107 | servizi educativi scolastici – scuola primaria | segnalazione di possibili disguidi in ordine alla documentazione reddituale presentata per l'iscrizione del figlio ai servizi scolastici integrativi | - Quartiere Navile | in corso |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|-----------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 108 | sanzioni amministrative | richiesta di informazioni in merito al ricevimento di cartella esattoriale per contravvenzione alle norme del C.d.S. | - attività interna | attività informativa |
| 109 | territorio e ambiente | segnalazione riguardante la gestione del verde attiguo alla pista ciclabile di via Malvasia | - Ambiente ora Ambiente ed Energia | esaustivo |
| 110 | altro | segnalazione inerente attività e controlli su albergo sito in località della costa romagnola | - attività interna | incompetenza con rinvio al Difensore civico regionale |
| 111 | servizi pubblici locali | segnalazione di irregolarità e mancanza di informazione circa i termini e le modalità di pagamento della contravvenzione elevata da ATC | - ATC | esaustivo |
| 112 | mobilità urbana e parcheggi | segnalazione di criticità per gli automobilisti procurata da un blocco del traffico in zona Bolognina | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 113 | altro | segnalazione in merito all'applicazione dei ticket sanitari regionali | - attività interna | incompetenza con rinvio al Difensore civico regionale |
| 114 | altro | segnalazione inerente problematiche relative ai corsi scolastici di Istituti superiori | - attività interna | attività informativa |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|--------------------------------|---|---|----------------------|
| 115 | altro | richiesta di intervento in merito a concorso bandito dall'ASP Poveri Vergognosi | - attività interna | incompetenza |
| 116 | servizi sociali – casa | segnalazione inerente una richiesta di cambio alloggio pubblico | - Comune di Casalecchio di Reno | esaustivo |
| 117 | altro | richiesta di chiarimenti circa la disciplina della cessione di alloggi | - attività interna | attività informativa |
| 118 | edilizia residenziale pubblica | segnalazione di varie problematiche che incidono sulla vivibilità di un immobile ERP | - Casa ora Servizi per l'abitare | esaustivo |
| 119 | sanzioni amministrative | segnalazione riguardante il ricevimento di una sanzione per violazione alle norme del C.d.S. elevata con il sistema "SCOUT" | - Polizia Municipale | attività informativa |
| 120 | servizi pubblici locali | richiesta di chiarimenti in ordine a contravvenzione elevata per riscontrata irregolarità del titolo di viaggio | - ATC | esaustivo |
| 121 | accesso agli atti | segnalazione di criticità nei rapporti con il Settore Urbanistica in merito ad una pratica edilizia | - Urbanistica ora Urbanistica Edilizia | positivi/esaustivo |
| 122 | altro | istanza all'Amministrazione comunale per un confronto tra "People Moover" e alternativa "Raccordo SFM" | - attività interna | incompetenza |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|--------------------------------|---|---|---|
| 123 | sanzioni amministrative | richiesta di riesame delle procedure che hanno determinato irrogazione di sanzioni per violazione alle norme del C.d.S. in autotutela | - Mobilità Urbana ora Mobilità Sostenibile - Polizia Municipale | positivo |
| 124 | accesso agli atti | segnalazione di parziale diniego alla richiesta di rilascio di copia di documentazione | - Urbanistica ora Urbanistica Edilizia | confermato diniego con puntuale motivazione |
| 125 | territorio e ambiente | problematiche riguardanti la staticità di un edificio attribuita al traffico pesante | - Lavori Pubblici ora Opere Pubbliche | esaustivo |
| 126 | altro | lamentela circa la mancata indicazione delle motivazioni che hanno portato al rigetto della richiesta di risarcimento danni | - Gare | esaustivo |
| 127 | accesso agli atti | segnalazione di diniego alla richiesta di rilascio copia di documentazione | - Urbanistica ora Urbanistica Edilizia | confermato diniego con puntuale motivazione |
| 128 | tributi e canoni locali | segnalazione inerente l'avviso di accertamento e irrogazione sanzioni per infedele denuncia ai fini della TARSU | - Entrate | esaustivo |
| 129 | edilizia residenziale pubblica | segnalazione di mancato accoglimento da parte di ACER di una richiesta di manutenzione degli infissi nell'alloggio | - ACER | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|--|---|--|--|
| 130 | altro | segnalazione di problema educativo in scuola primaria | - attività interna | desistenza |
| 131 | territorio e ambiente | segnalazione di degrado urbano e ambientale dell'isola interrata sita in via degli Artieri | - Polizia Municipale - Ambiente ed Energia - Quartiere Santo Stefano | esaustivo |
| 132 | tributi e canoni locali | segnalazione di applicazione di oneri di pubblicità per cartelli posti in strada privata nel Comune di Ferrara | - attività interna | incompetenza con rinvio ala Difensore civico regionale |
| 133 | sanzioni amministrative | richiesta di annullamento in autotutela di un verbale di contravvenzione alle norme del C.d.S. elevato dalla Polizia Stradale | - attività interna | incompetenza |
| 134 | tributi e canoni locali | richiesta di precisazioni in merito a eventuali riduzioni della TARSU | - Entrate | in corso |
| 135 | interventi sul sociale – minori e famiglie | interventi in favore dei minori | - Quartiere Navile | esaustivo |
| 136 | altro | richiesta di informazioni circa il percorso da seguire per ottenere lo spostamento di una cabina ENEL posizionata in strada privata | - Opere Pubbliche | in corso |
| 137 | urbanistica | richiesta di chiarimenti in merito alla DIA per cambio d'uso in immobile sito in via San Donato | - Urbanistica Edilizia | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|--------------------------------|---|---|------------------------------------|
| 138 | edilizia residenziale pubblica | segnalazione di inadeguatezza dell'alloggio ERP per ampliamento del nucleo familiare | - Servizi per l'Abitare | esaustivo |
| 139 | territorio e ambiente | segnalazione di degrado urbano e ambientale in zona Saffi | - Quartiere Porto - Ambiente ed Energia - Polizia Municipale | positivo |
| 140 | altro | segnalazione di difficoltà per i disabili ad accedere in luogo di culto | - Primicerio Basilica San Petronio - Piani Programmatici e Progetti Strategici | attività informativa e di raccordo |
| 141 | mobilità urbana e parcheggi | richiesta di istituzione di un posto auto per disabili in una via inserita di recente nell'elenco delle strade comunali | - Mobilità Sostenibile | in corso |
| 142 | servizi demografici | segnalazione di incongruità nella posizione anagrafica | - Servizi Demografici | in corso |
| 143 | servizi demografici | lamentela circa il mancato aggiornamento dell'indirizzo anagrafico nella posizione presso l'Ausl e Agenzia dell'Entrate | - Servizi Demografici | in corso |
| 144 | territorio e ambiente | segnalazione di presenza di tracce d'amianto in Polo Scolastico | - attività interna | attività informativa |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|-----------------------------|---|--|---|
| 145 | tributi e canoni locali | segnalazione di mancato riscontro alle richieste di informazioni e ad un reclamo presentati al Settore Entrate | - Entrate | in corso |
| 146 | tributi e canoni locali | segnalazione di ricevimento sanzione per infedele denuncia della superficie dell'immobile ai fini della TARSU | ----- | desistenza |
| 147 | tributi e canoni locali | applicazione di sanzione per infedele denuncia di superficie nella dichiarazione della TARSU | - Entrate | esaustivo |
| 148 | istruzione | segnalazione di sospensione del servizio di trasporto scolastico per gli alunni della scuola secondaria nel Comune di Calderara di Reno | - attività interna | incompetenza con rinvio al Difensore civico regionale |
| 149 | mobilità urbana e parcheggi | segnalazione di criticità nell'esercizio della professione di psicologo in occasione di divieti o limitazioni del traffico | - Mobilità Sostenibile | in corso |
| 150 | mobilità urbana e parcheggi | problematica riguardante il tema della sosta per gli scooter utilizzati da disabili possessori di patente A | - Mobilità Sostenibile - Polizia Municipale | in corso |
| 151 | territorio e ambiente | segnalazione di affissioni irregolari in spazi pubblici | - Polizia Municipale | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|--|--|---------------------------------------|----------------------|
| 152 | altro | segnalazione di mancata restituzione dell'importo versato per la frequenza del figlio in un Istituto Tecnico di Casalecchio di Reno | - attività interna | attività informativa |
| 153 | tributi e canoni locali | segnalazione inerente l'avviso di accertamento e irrogazione sanzioni per omessa denuncia TARSU | - Entrate | esaustivo |
| 154 | mobilità urbana e parcheggi | segnalazione di pericolosità sia pedonale che veicolare in una via in zona San Vitale | - Mobilità Sostenibile | in corso |
| 155 | lavori pubblici | segnalazione relativa a episodi di allagamento di un passo carraio | - Opere Pubbliche | esaustivo |
| 156 | servizi educativi scolastici – scuola primaria | segnalazione di criticità sulle modalità di informazione alle famiglie in merito all'aumento tariffario del servizio pre e post scuola | - Istruzione - Quartiere Saragozza | in corso |
| 157 | servizi educativi scolastici – scuola primaria | segnalazione di criticità sulle modalità di informazione alle famiglie in merito all'aumento tariffario del servizio pre e post scuola | - Istruzione - Quartiere Reno | in corso |
| 158 | servizi educativi scolastici – scuola primaria | segnalazione di criticità sulle modalità di informazione alle famiglie in merito all'aumento tariffario del servizio pre e post scuola | - Istruzione - Quartiere Saragozza | in corso |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|--------------|---|--|------------------------|---|
| 159 | edilizia pubblica residenziale | segnalazione inerente la graduatoria per l'assegnazione di alloggi ERP nel Comune di Borgonuovo Val Tidone | ----- | incompetenza |
| 160 | servizi educativi scolastici – asili nido | segnalazione di criticità nel bando pubblico per l'iscrizione dei bambini all'asilo nido soprattutto nella parte relativa i voucher | - Istruzione | in corso |
| 161 | altro | segnalazione di problematiche inerenti l'ambito sanitario | - attività interna | incompetenza con rinvio al Difensore civico regionale |
| 162 | interventi sul sociale – adulti | segnalazione di diverse problematiche inerenti una situazione di difficoltà abitativa, economica e di salute | - Quartiere San Donato | in corso |
| 163 | sanzioni amministrative | richiesta di annullamento in autotutela di verbali di accertamento di violazione alle norme del C.d.S. per errata trascrizione della targa | - Polizia Municipale | in corso |

Pratiche riaperte a seguito di nuova richiesta

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|---------------|--|--|---|----------------------------|
| 81/07 | 1) mobilità urbana e parcheggi 2) territorio e ambiente | 1) segnalazione di problematiche inerenti la manutenzione del canale Savena abbandonato 2) pericolosità del traffico nell'adiacente via Ferrarese | - 1) Ambiente ed Energia - 2) Mobilità Sostenibile | 1) positivo 2) in corso |
| 68/09 | territorio e ambiente | segnalazione di inquinamento luminoso riferito ai fari di illuminazione pubblica situati nel piazzale della Fiera | - Opere Pubbliche | in corso |
| 78/09 | edilizia residenziale pubblica | richiesta di intervento per migliorare la viabilità interna in stabile ACER | - ACER | esaustivo |
| 07/10 | cerimoniale | richiesta di informazioni circa il gonfalone, la bandiera del Comune di Bologna e il conferimento della cittadinanza onoraria | - Segreteria Generale - Gabinetto del Sindaco | esaustivo |
| 104/10 | interventi sul sociale - adulti | richiesta al Quartiere e all'ufficio, per conoscenza, circa il mantenimento di assegno di cura | - Quartiere Savena | positivo |
| 123/10 | territorio e ambiente | richiesta di chiarimenti per mancato accoglimento di condono edilizio | - Urbanistica | esaustivo |
| 127/10 | territorio e ambiente | richiesta di un incontro in merito alle criticità delle zone Pioppa e Lavino di Mezzo | - Vivibilità Urbana | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|---------------|---------------------------------|---|------------------------|----------------------|
| 127/10 | territorio e ambiente | segnalazione del perdurare delle problematiche di varia origine in località Lavino di Mezzo | - Vivibilità Urbana | esaustivo |
| 139/10 | sanzioni amministrative | richiesta di informazioni circa la rateizzazione di sanzioni | - attività interna | attività informativa |
| 4/11 | mobilità urbana e parcheggi | richiesta di attivazione dell'impianto semaforico installato tra le vie Lenin e Bartolini | - Mobilità Sostenibile | positivo |
| 7/11 | tributi e e canoni locali | richiesta di informazioni circa la misura della TARSU nell'immobile ove risiede | - Entrate | esaustivo |
| 8/11 | attività produttive | richiesta di precisazioni in ordine alle operazioni di verifica delle presenze in attuazione del Regolamento comunale dei mercati e delle fiere | - Polizia Municipale | esaustivo |
| 54/11 | interventi sul sociale - adulti | segnalazione per errata valutazione nell'assegno di disoccupazione involontaria a lui dovuto della quota di altro contributo discrezionale già ricevuto | - Quartiere San Donato | esaustivo |

| PRAT. | MATERIA | OGGETTO SPECIFICO | UFF./ENTE | ESITO |
|---------------|-------------------------|--|--------------------|--------------|
| 120/11 | servizi pubblici locali | segnalazione di ulteriori criticità a seguito di contravvenzioni per accertata non idoneità del titolo di viaggio esibito ai controllori ATC | - ATC | in corso |
| 124/11 | accesso agli atti | richiesta di documentazione urbanistica | - attività interna | esaustivo |

Il Difensore civico, dott.ssa Vanna Minardi, ha curato la redazione della Relazione 2011
con la preziosa collaborazione di Milena Corazza.