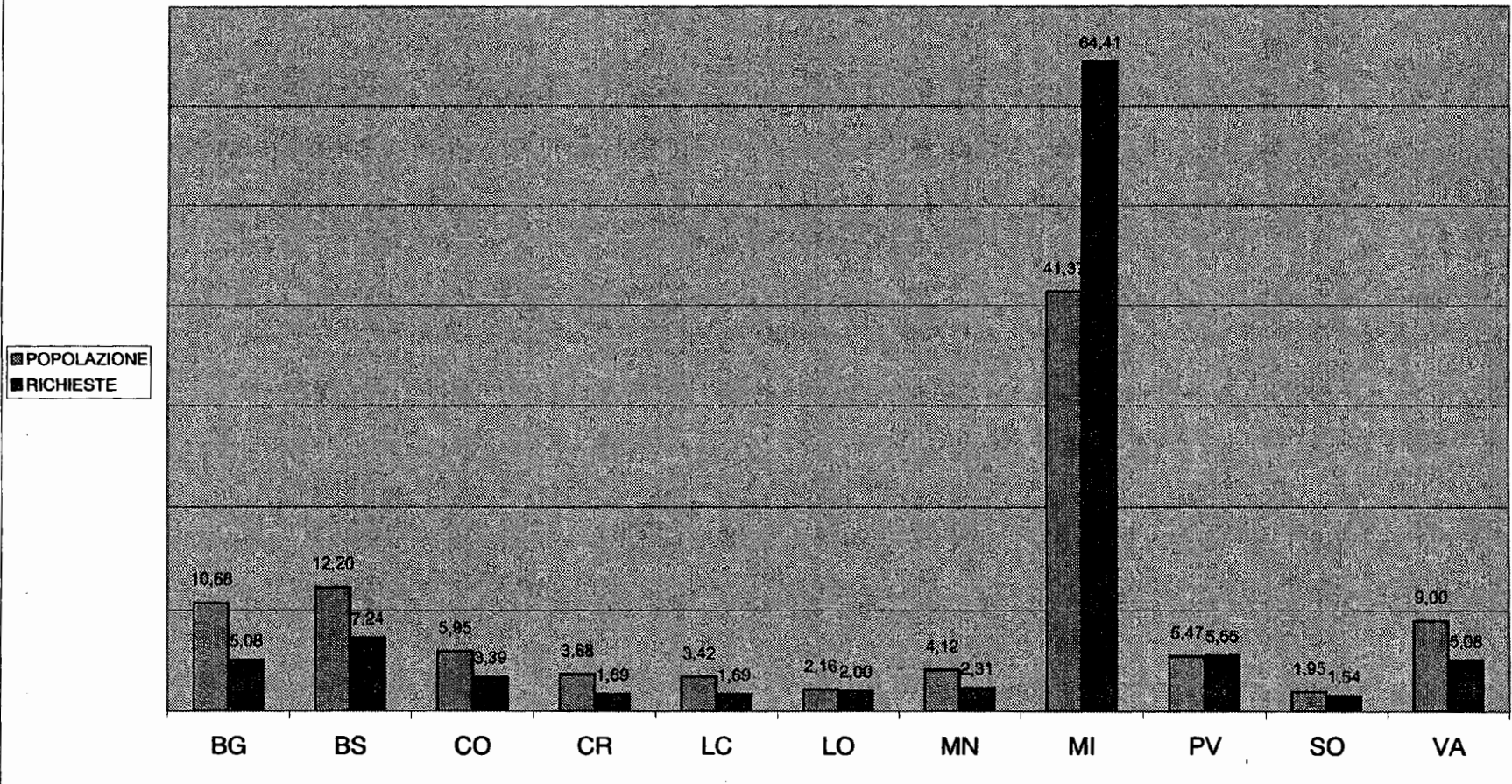


**6.1.4 Tav. 4 - Distribuzione per provincia delle richieste d'intervento 2002 e della popolazione (Lombardia=100)\***



(\*) Vedi nota alla Tav. 3

**6.1.5 Tav. 5 - Richieste d'intervento 2002 ogni 10.000 abitanti - per provincia**

Bergamo	0,34
Brescia	0,42
Como	0,41
Cremona	0,33
Lecco	0,35
Lodi	0,66
Milano	1,11
Mantova	0,40
Pavia	0,72
Sondrio	0,56
Varese	<u>0,40</u>
<b>Lombardia</b>	<b>0,71</b>

**6.1.6 Tav. 6 - Richieste d'intervento 2002 - per mese di presentazione**

	n.	%
Gennaio	56	8,2
Febbraio	65	9,5
Marzo	75	10,9
Aprile	39	5,7
Maggio	59	9
Giugno	59	9
Luglio	77	11,2
Agosto	17	2,5
Settembre	79	11,5
Ottobre	57	8,3
Novembre	47	6,9
Dicembre	56	8,2
<b>Totale</b>	<b>686</b>	<b>100,0</b>

**6.1.7 Tav. 7 - Richieste d'intervento 2002 - per soggetto attivatore**

	n.	%
Singolo cittadino	563	82,1
Altro difensore civico	31	4,5
Associazione	22	3,2
Gruppo/Comitato	17	2,5
Società	17	2,5
Ente locale	16	2,3
Consigliere ente locale	13	1,9
Altri	7	1,0
<b>Totale</b>	<b>686</b>	<b>100,0</b>

**6.1.8 Tav. 8 - Interventi conclusi nel 2002 - per esito**

	n.	%
Consulenza/parere all'istante	73	8,3
Conclusione conforme a richiesta	432	49,1
Conclusione positiva prima dell'intervento	46	5,2
Non trattazione per infondatezza istanza	48	5,4
Invio ad altro difensore civico per competenza	12	1,4
Rinvio ad altro soggetto	28	3,2
Non trattazione per incompetenza	64	7,3
Istante rinuncia alla richiesta	77	8,7
Conclusione non conforme a richiesta	78	8,8
Mancata collaborazione ente destinatario	23	2,6
<b>Totale</b>	<b>881</b>	<b>100,0</b>

**6.1.9 - Tav. 9 Interventi conclusi nel 2002 - per destinatario dell'azione del difensore civico**

	n.	%	n.	%
Richiedente	263	26,5		
Ente locale*	271	27,2		
Regione	171	17,2	295	29,7
Ente regionale	124	12,5		
Amministrazioni ed enti statali centrali	19	1,9	129	12,9
Amministrazioni ed enti statali periferici	110	11,0		
Altro	36	3,6		
<b>Totale</b>	<b>994**</b>	<b>100,0</b>		

\* comprese le aziende di ente locale

\*\*il totale supera il numero dei casi conclusi (881) in quanto una parte degli interventi ha avuto più di un ente destinatario

## **6.2 Ordinamento**

### **6.2.1 Unione europea - Il mediatore europeo**

Dall'1.4.2003, Mediatore europeo è il Prof. Nikiforos Diamandouros, già difensore civico nazionale della Grecia.

Indirizzo 1, av. Du Prèsident Robert Schuman - B.P. 403  
F - 67001 Strasbourg Cedex

Tel: 0033 3 88 17 4001

Fax: 0033 3 88 17 90 62

Internet: <http://www.euro-ombudsman.eu.int>

E-mail: [euro-ombudsman@europarl.eu.int](mailto:euro-ombudsman@europarl.eu.int)

Fonti principali dell'ordinamento:

- art. 195 Trattato CEE  
(G.U.C.E. 10.11.1997, n. C. 340);
- Statuto del mediatore europeo  
(G.U.C.E. 4.5.1994, n. L. 113)

### **6.2.2 Italia - Legislazione statale**

Iniziative legislative

- ddl n. 1916 "Istituzione del difensore civico dei minori", presentato in data 10.1.2003 dal sen. Natale Ripamonti;
- pdl n. 2397 "Istituzione del difensore civico per l'ambiente", presentato in data 22.1.2002 dall'on. Mauro Bulgarelli.
- pdl n. 3229 "Istituzione del difensore civico delle persone private della libertà personale", presentato in data 4.10.2002 dall'on. Erminia Mazzoni;

- pdl n. 3344 “Istituzione del difensore civico delle persone private della libertà personale”, presentato in data 4.11.2002 dall’on. Anna Finocchiaro;
- pdl n. 3488 “Istituzione del difensore civico nazionale per l’ambiente”, presentato in data 17.12.2002 dall’on. Antonio Pezzella;
- pdl n. 3496 “Istituzione del difensore civico del candidato nei concorsi pubblici”, presentato in data 19.12.2002 dall’on. Raffaele Costa.

### **6.2.3 Italia - Regioni e province autonome**

#### **a) Legislazione**

Regione Toscana – L.R. 2.1.2002, n.2 “Soppressione del Comitato regionale di controllo e disposizioni in materia di cessazione dei controlli preventivi di legittimità sugli atti degli enti locali e di esercizio dei poteri sostitutivi del Difensore civico regionale”.

Regione Toscana – L.R. 27.9.2002, n. 35 “Modificazioni alla legge regionale 2 gennaio 2002, n. 2”.

Regione Basilicata – L.R. 3.5.2002, n.16 “Disciplina generale degli interventi in favore dei lucani all’estero”.

Regione Marche – L.R. 15.10.2002, n. 18 “Istituzione del garante per l’infanzia e l’adolescenza”.

#### **b) Nomina di difensori civici nel 2002:**

- sen. Silvano Micele - Regione Basilicata
- dr. Felice Maria Filocamo - Regione Lazio
- dr. Antonio Di Giovine – Regione Liguria



## 6.3 Risorse

### 6.3.1 Personale

Nel 2002 hanno prestato la propria attività presso l'Ufficio del difensore civico:

- cinque funzionari giuridico-amministrativi cat. D3  
(tre posizione economica D5 - due posizione economica D4, di cui uno in aspettativa per maternità dall'1.10.2002);
- due funzionari giuridico-amministrativi cat. D3, posizione economica D5, part-time 70%;
- un funzionario con contratto interinale cat. D3, in servizio dal 15.10.2002;
- tre istruttori direttivo-amministrativi cat. D1  
(due posizione economica D3 in comando - uno posizione economica D2 in comando e in aspettativa per maternità fino al 29.1.2002 e dal 23.10.2002);
- un istruttore amministrativo cat. C1, con contratto a tempo determinato dall'11.12.2002;
- quattro collaboratori tecnico-amministrativi cat. B3  
(due posizione economica B6, di cui uno in aspettativa per maternità dall'11.9.2002 e uno part-time 70% dal 2.9.2002 - due posizione economica B5);
- tre collaboratori tecnico-amministrativi cat. B3, part-time  
(due posizione economica B6, di cui uno part-time 80%, uno part-time 50% - uno posizione economica B5 part-time 80%).

area Assetto istituzionale/  
Ordinamento finanziario

Adriana Cannata – Emanuela Zanini\* -  
Delfina Bellini\*\*

area Ordinamento personale  
pubblico/Lavoro/Sanità\*\*\*

Elisabetta Coretti

area Territorio/Istruzione, Cultura, Informazione	Annalisa Cavallo - Mara Gargatagli
area Edilizia residenziale pubblica/Agricoltura	Giuditta Bernardini
area Ambiente/Igiene pubblica/Terziario	Roberto Vecchiato
area Sicurezza sociale/ Industria/Assistenza sociale***	Piera Berlusconi – Laura Grieco
punto informazione	Paolo Comotti - Rossana Dalboni - Claudia Turzo
segreteria	Nunzia Bramante - Daniela De Paoli - Patrizia Minervino - Luigia Tasca - Vincenzo Belvedere

\* in servizio dal 30.1.2002 al 22.10.2002

\*\* in servizio dal 15.10.2002

\*\*\* fino al 30.9.2002 l'area Assistenza sociale/Sanità è stata trattata da Maria Teresa Celli.

### 6.3.2 Attrezzature

Nel corso del 2002, sono state perfezionate alcune funzionalità del sistema informatico di protocollazione e archiviazione delle pratiche, in uso presso l'Ufficio dall'anno 2001 (il data base "Gestione pratiche difensore civico regionale").

In particolare, sono stati realizzati i seguenti interventi:

- aumento del numero delle informazioni, relative a ciascuna pratica, gestite dal sistema ed elaborazione di nuovi meccanismi di analisi statistica delle informazioni stesse, al fine di monitorare l'attività dell'Ufficio dal punto di vista quantitativo e qualitativo (è ora possibile la realizzazione automatica di trentaquattro statistiche sugli indicatori di risultato e di efficienza del servizio);
- ottimizzazione del processo di spedizione della corrispondenza in uscita mediante la messa in opera di un sistema di stampa automatica degli indirizzi dei destinatari e la collocazione di un'apposita stampante etichettatrice;
- predisposizione di una nuova funzionalità che consente la produzione automatizzata di una comunicazione rivolta al cittadino, contenente il nome del funzionario istruttore, la data di ricevimento, le modalità e gli orari per contattare l'Ufficio;
- automazione delle attività connesse alla spedizione della relazione annuale e alla gestione di iniziative di promozione e diffusione della conoscenza della difesa civica con la creazione di un nuovo data base dedicato.

Inoltre, è stata attivata la connessione in rete alle banche dati giuridiche messe a disposizione dalla biblioteca del consiglio ed è stato rinnovato l'abbonamento alla rivista giuridica on line "Giustizia amministrativa". Per permettere l'utilizzo comune di dette risorse è stato sostituito il personal computer della biblioteca interna dell'Ufficio.

Infine, è stato avviato il progetto di ampliamento e rinnovamento del sito *web* del difensore civico regionale, la cui pubblicazione in linea è prevista per la seconda parte dell'anno 2003.

Anche nel corso del 2002, le funzioni di amministratore del sistema sono state svolte dalla dott.ssa Mara Gargatagli.

### **6.3.3 Sede**

La superficie a disposizione per la sede è di mq. 374, di cui mq. 254 occupati dagli uffici.

### **6.3.4 Costi**

L'ufficio di supporto al comitato di controllo interno ha quantificato i costi di gestione in 821.439 euro.

Il costo medio lordo per unità di personale è stato di euro 36.117.

Il costo medio per ciascun caso esaminato è stato di euro 131,81.

La spesa pro-capite per abitante è stata di euro 0,09.

### **6.3.5 Partecipazione ad iniziative di cultura e informazione**

- Brugherio (MI), 24 febbraio  
“Premio Alberto Bertuzzi – Città di Brugherio al difensore civico italiano”,  
Comune di Brugherio;
- Milano, 18 aprile  
Radio Lombardia, intervista,  
Nova Radio – Circuito Marconi, intervista,  
Reporter News – Odeon TV, intervista;

- Padova, 19-20 giugno  
Convegno “Il difensore civico nel sistema delle istituzioni nazionali per i diritti umani”, intervento “Quale committenza per una difesa civica che tuteli i diritti umani?”, Università degli Studi di Padova;
- Roma, 18 ottobre  
Rubrica “Difensore civico”, RAI – GR Parlamento  
Presentazione del Convegno “Le Regioni per una difesa civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei cittadini”;
  
- Roma, 25 ottobre  
Rubrica “Difensore civico”, RAI – GR Parlamento  
Risultati del convegno del 21 ottobre  
A. Barbetta, G. Torchio, Presidente ANCI Lombardia;
- Milano, 25 ottobre  
Cronache dal Consiglio regionale – Antennatre  
Intervista a Fiorenza Bossoli, Germano Pezzoni, Alessandro Barbetta;
- Roma, 22 novembre  
Rubrica “Difensore civico”, RAI – GR Parlamento  
“Difensore civico e Difensore della piccola e media impresa”  
A. Barbetta, C. Moretti, Presidente Sezione PMI Assolombarda.

Il difensore civico ha inoltre partecipato ai seguenti incontri di lavoro:

- Roma, 11 gennaio  
Coordinamento difensori civici regionali;
- Roma, 17 gennaio  
Coordinamento difensori civici regionali,  
Incontro di una delegazione del coordinamento dei difensori civici regionali con Antonio Di Sanza, Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni;

- **Roma, 9 maggio**  
Coordinamento difensori civici regionali,  
Incontro di una delegazione del coordinamento dei difensori civici regionali con Riccardo Nencini, Coordinatore della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome;
- **Firenze, 27 maggio**  
Incontro di una delegazione del coordinamento dei difensori civici regionali con una delegazione della rete di difensori civici locali;
- **Roma, 31 maggio**  
Coordinamento difensori civici regionali;
- **Roma, 6 giugno**  
Assemblea nazionale delle elette e degli eletti.  
“I Parlamenti regionali. Per la coesione istituzionale.  
Per l'antica e la nuova identità degli italiani”;
- **Firenze, 2 ottobre**  
Coordinamento difensori civici regionali;
- **Roma, 26 ottobre**  
Coordinamento difensori civici regionali;
- **Roma, 27 ottobre**  
Incontro di una delegazione del coordinamento dei difensori civici regionali e del Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni Antonio Di Sanza con il gruppo di lavoro istituito dal Vice Presidente del Consiglio dei Ministri per elaborare proposte di disposizioni legislative in materia di difesa civica;

L'Ufficio ha organizzato:

- **Milano, 21 ottobre**  
Convegno “Le Regioni per una difesa civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei cittadini”, Aula del Consiglio regionale, con la partecipazione di Attilio Fontana – Presidente del Consiglio regionale della Lombardia, Fiorenza

Bossoli – Vice Presidente del Consiglio regionale della Lombardia, Germano Pezzoni – Presidente della Commissione affari istituzionali del Consiglio regionale della Lombardia, Luigi Garavaglia – Presidente della Conferenza regionale delle autonomie della Lombardia, Giuseppe Torchio – Presidente ANCI Lombardia, Alessandro Barbetta – Difensore civico della Regione Lombardia, Paola Gallerani – Difensore civico della Regione Emilia Romagna, Luigi Lia – Difensore civico della Provincia di Lecco, Vittorino Zattoni – Difensore civico dei Comuni di Gardone Riviera, Salò, Tignale e Toscolano Maderno (BS).