

Ritengo che questa tendenza alla evoluzione del profilo dei soggetti attivatori consegua all'azione informativa svolta dall'Ufficio: i soggetti istituzionali, quelli collettivi e comunque quelli anche solo informalmente organizzati si dimostrano più sensibili al messaggio prodotto dall'Ufficio, ovvero lo intersecano più facilmente.

Su altri due aspetti del lavoro svolto per i 743 casi formalmente istruiti mi soffermo ora.

Quale tipologia di attività (cfr. tavv. 8,8A) hanno essi richiesto all'Ufficio? Circa i due terzi (63,4%) hanno comportato un intervento nei confronti delle amministrazioni, mentre il 16,2% ha prodotto una consulenza al richiedente.

L'incremento di casi per i quali è stata motivata la non trattazione (+ 2,6% sul totale) o il rinvio ad altro soggetto (+ 0,5%) è il sintomo che nell'ambito di una domanda in complessivo aumento si collocano anche richieste derivanti da una ancora nebulosa percezione della funzione del difensore civico regionale.

L'ultimo aspetto della domanda sul quale rivolgo ora qualche considerazione è quello relativo alla tipologia dei destinatari dell'azione del difensore civico. Le pubbliche amministrazioni considerate sono raggruppate in tre aree: statale, regionale, locale.

I dati relativi alle richieste formalizzate nel 1997 (cfr. tavv. 7,7A) confermano la tendenza già evidenziata nella precedente relazione annuale. La quota riferita a regione ed enti regionali acquista un + 1,2% e di quasi pari

entità (+ 1,3%) è l'incremento concernente le amministrazioni dello stato. La flessione (- 6,2%) della quota riferita agli enti locali riporta sostanzialmente quest'area al valore del 1995.

Si amplia (+ 4,0%) anche la quota dove il destinatario si identifica con il richiedente stesso, per dargli una consulenza o per motivargli la non trattazione della questione. Si può dunque affermare che nel 1997 la domanda ha lievemente ridisegnato il proprio profilo a favore degli ambiti di competenza con l'incremento delle quote riferite a regione e amministrazioni statali e la flessione di quella riferita agli enti locali.

Le domande 1997 in sintesi. I casi esaminati con istruttoria formale si incrementano di un ulteriore 7,2% rispetto al 1996, anno che aveva segnato un + 11,5 rispetto al 1995. Ma il dato saliente del 1997 è costituito dall'esplosione delle questioni trattate telefonicamente e mediante colloqui personali: alle 1.110 del 1996 fanno riscontro le 3.080 del 1997. Il fenomeno ha portato l'Ufficio vicino al punto di crisi e, a parità di risorse, ha indotto purtroppo ad una dilatazione dei tempi di trattazione dei casi per i quali si è proceduto a formale istruttoria.

Il panorama dei soggetti richiedenti l'intervento dell'Ufficio si evolve con una tendenza già segnalata: le richieste di singoli cittadini sono sempre al primo posto (79,7%) ma i soggetti istituzionali e quelli collettivi

ampliano la loro quota (+ 3,9%). Rimane forte la preminenza dell'area milanese. I disagi che affliggono i cittadini in misura maggiore sono quelli che riguardano i servizi alla persona (pensioni e previdenza, assistenza sanitaria, invalidità civile, assistenza sociale) e la gestione del territorio (edilizia residenziale pubblica, edilizia privata, lavori pubblici), seguiti a distanza dalla trasparenza amministrativa, dal rapporto di pubblico impiego, dall'ambiente. L'attività si è maggiormente concentrata nell'area di competenza (regione e stato).

Il 1997 va dunque considerato un anno positivo sul piano dell'evoluzione a favore del consolidamento dell'istituto del difensore civico in termini generali. Il giudizio è giustificato sia dall'approvazione dell'art. 16 della L. n. 127/1997, sia dall'evolversi dei lavori in sede parlamentare (commissione bicamerale, commissione affari costituzionali della camera) ai quali le regioni recheranno i necessari e opportuni contributi.

Non altrettanta sollecitudine si può scorgere in sede di legislazione regionale lombarda, rimane infatti immutata la situazione già segnalata nella precedente relazione annuale riguardo il mancato radicamento statutario dell'istituto del difensore civico e il non avvenuto adeguamento della L.R. n. 7/1980 al contesto normativo in forte evoluzione. E tuttavia non va dimenticato il successo dell'azione interregionale a favore dell'approvazione dell'art. 16 della L. n. 127/1997 già citato.

La realtà complessiva della difesa civica in Lombardia merita anche un più visibile e fecondo impegno degli organi della regione per giungere alla costruzione di una vera e propria rete di difesa civica regionale, supportata dall'istituzione dell'osservatorio sulla difesa civica e sulla tutela dei cittadini nei loro rapporti con le pubbliche amministrazioni.

Sarebbe un impegno coerente con quanto annunciato in uno specifico progetto finalizzato al potenziamento della difesa civica approvato con il piano regionale di sviluppo, che peraltro sembra aver subito un appannamento nel provvedimento di aggiornamento (cfr. DCR 15 ottobre 1997, n. VI/716).

Nel 1997 si è configurato anche un fenomeno che, se va giudicato positivamente in sè, costituisce anche un segnale di allarme.

L'esplosione della domanda ha infatti creato tensione e squilibrio tra domanda e offerta di servizio. Ho già segnalato al presidente del Consiglio l'urgenza di un organica e sostanziale revisione della struttura che collabora con me nell'assolvere i compiti che la legge assegna all'Ufficio. Occorre intervenire sull'articolazione organizzativa, sulla dotazione di risorse professionali, sulla strumentazione tecnologica. Per evitare di giungere al collasso non basta invocare un ulteriore impegno degli attuali collaboratori. In mancanza di un'autonomia gestionale riconosciuta dalla legge al difensore civico, fa carico agli organi della regione l'onere di fornire le risorse per

adeguare l'offerta di servizio alla domanda connotata da un trend in decisa ascesa.

Lo sviluppo della domanda di un servizio richiesto e apprezzato dai cittadini non può essere vissuto come una minaccia o un pericolo. Richiede solo una risposta di adeguamento della struttura organizzativa e delle risorse professionali e tecnologiche.

Il 1998 dipende in gran parte della qualità e dalla tempestività di questa risposta.

8. APPENDICI**8.1 Statistiche****8.1.1 Tav. 1 - Richieste d'intervento pervenute in anni precedenti il 1997**

	in istruttoria al 1.1.1997	chiuse al 31.12.1997	in istruttoria al 1.1.1998
1992	7	1	6
1993	18	12	6
1994	37	24	13
1995	101	70	31
1996	388	290	98
Totale	551	397	154

8.1.2 Tav. 2 - Richieste d'intervento 1997 - per materia

	n.	pervenute %	in istruttoria al 1.1.1998
Servizi alla persona	250	33,7	133
Territorio	203	27,3	135
Rapporti istituzionali e partecipazione al procedimento	76	10,2	33
Personale	73	9,8	46
Ambiente	48	6,5	32
Economia	41	5,5	26
Finanze e tributi	23	3,1	7
Altre	29	3,9	8
Totale	743	100,0	420

8.1.3 Tav. 2A - Richieste d'intervento per materia - raffronto 1997/1996 %

	1997	1996	differenza
Servizi alla persona	33,7	27,3	+ 6,4
Territorio	27,3	25,2	+ 2,1
Rapporti istituzionali e partecipazione al procedimento	10,2	9,1	+ 1,1
Personale	9,8	9,1	+ 0,7
Ambiente	6,5	9,5	- 3,0
Economia	5,5	4,6	+ 0,9
Finanze e tributi	3,1	2,2	+ 0,9
Altre	3,9	13,0	- 9,1
Totale	100,0	100,0	

8.1.4 Tav. 3 - Richieste d'intervento 1997 - distribuzione per provincia (*)

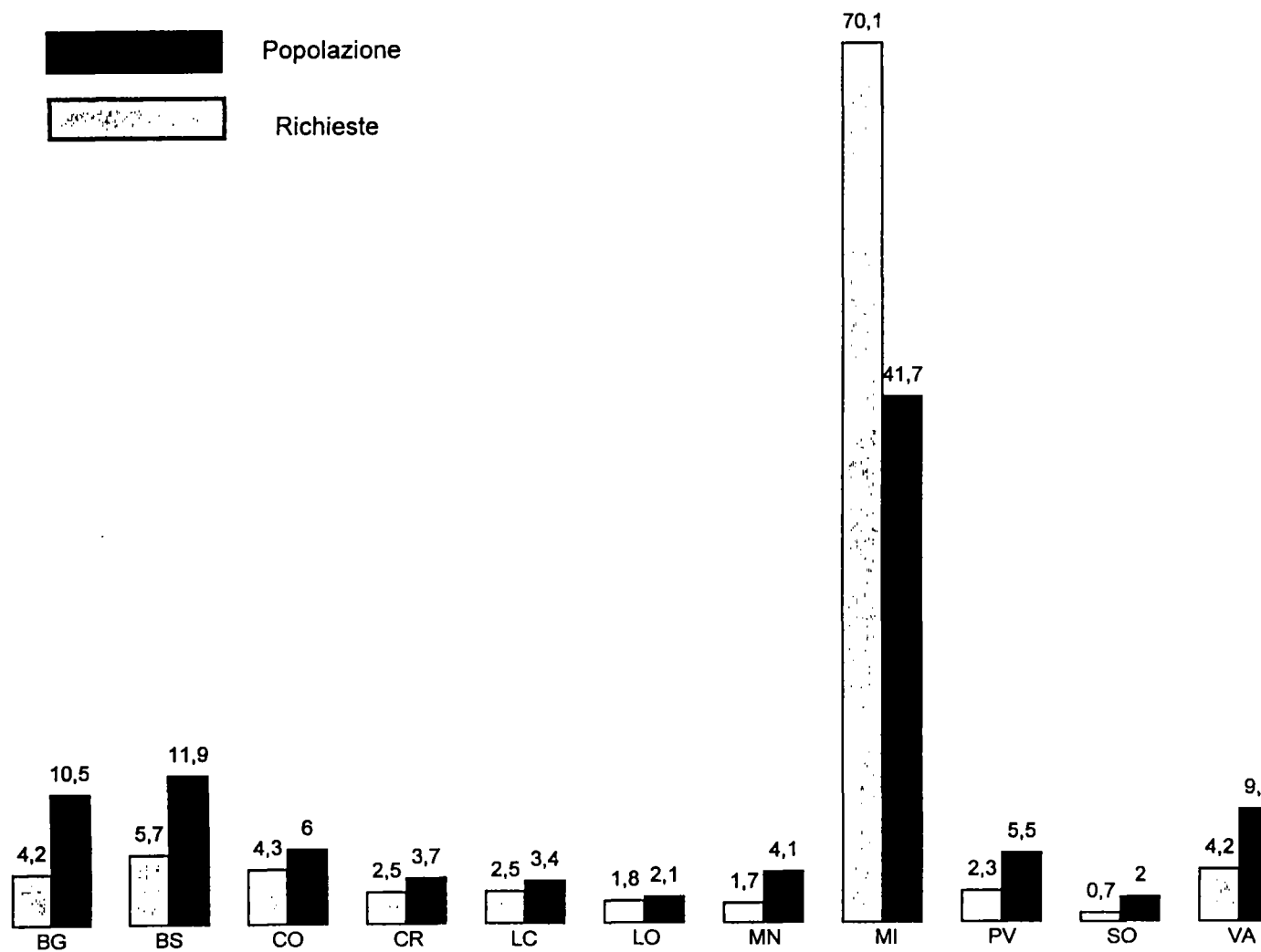
	pervenute	n.	chiuse %	in istruttoria al 1.1.1998
Bergamo	30	16	53,3	14
Brescia	41	11	26,8	30
Como	31	15	48,4	16
Cremona	18	6	33,3	12
Lecco	18	7	38,9	11
Lodi	13	3	23,1	10
Mantova	12	5	41,7	7
Milano	501	218	43,5	283
Pavia	16	9	56,2	7
Sondrio	5	2	40,0	3
Varese	30	14	46,6	16
Totale	715	306	42,8	410

* - Non sono prese in considerazione le 28 richieste provenienti da soggetti non residenti in comuni della Lombardia.

**8.1.5 Tav. 3A - Richieste d'intervento - distribuzione per provincia -
raffronto 1997/1996 %**

	1997	1996	differenza
Bergamo	4,2	7,1	- 2,9
Brescia	5,7	6,7	- 1,0
Como	4,3	3,4	+ 0,9
Cremona	2,5	1,2	+ 1,3
Lecco	2,5	2,2	+ 0,3
Lodi	1,8	0,7	+ 1,1
Mantova	1,7	1,0	+ 0,7
Milano	70,1	68,3	+ 1,8
Pavia	2,3	3,3	- 1,0
Sondrio	0,7	0,3	+ 0,4
Varese	4,2	5,8	- 1,6
Totale	100,0	100,0	

8.1.6. Tav. 4 - Distribuzione per provincia delle richieste d'intervento 1997 e della popolazione
(Lombardia = 100)*



(*) Vedi nota alla tav. 3

**8.1.7 Tav. 4A - Differenza tra richieste d'intervento e popolazione residente
(Lombardia = 100) ‰ - Raffronto 1997/1996**

	1997	1996	Differenza
Bergamo	- 6,3	- 3,4	+ 2,9
Brescia	- 6,2	- 5,2	+ 1,0
Como	- 1,7	- 2,6	- 0,9
Cremona	- 1,2	- 2,5	- 1,3
Lecco	- 0,9	- 1,2	- 0,3
Lodi	- 0,3	- 1,4	- 0,9
Mantova	- 2,4	- 3,1	- 0,8
Milano	+ 28,4	+ 26,6	+ 1,8
Pavia	- 3,2	- 2,2	+ 1,0
Sondrio	- 1,3	- 1,7	- 0,4
Varese	- 4,9	- 3,3	+ 1,6

**8.1.7A Tav. 4B - Richieste d'intervento 1997 ogni 10.000 abitanti -
per provincia**

Bergamo	0,32
Brescia	0,39
Como	0,58
Cremona	0,54
Lecco	0,60
Lodi	0,69
Mantova	0,32
Milano	1,34
Pavia	0,32
Sondrio	0,28
Varese	0,37
Lombardia	0,80

**8.1.7B Tav. 4C - Richieste d'intervento ogni 10.000 abitanti per provincia -
raffronto 1997-1996**

	1997	1996	Differenza
Bergamo	0,32	0,51	- 0,19
Brescia	0,39	0,42	- 0,03
Como	0,58	0,43	+ 0,15
Cremona	0,54	0,24	+ 0,30
Lecco	0,60	0,50	+ 0,10
Lodi	0,69	0,26	+ 0,43
Mantova	0,32	0,19	+ 0,13
Milano	1,34	1,24	+ 0,10
Pavia	0,32	0,45	- 0,13
Sondrio	0,28	0,11	+ 0,17
Varese	0,37	0,48	- 0,11
Lombardia	0,80	0,76	+ 0,04

8.1.8 Tav. 5 - Richieste d'intervento 1997 - per soggetto attivatore

	n.	%
Singolo cittadino	592	79,7
Gruppo/comitato	43	5,8
Associazione	36	4,8
Altro difensore civico	23	3,1
Ente locale	16	2,2
Società	12	1,6
Consigliere comunale	8	1,1
Altri	13	1,7
Totale	743	100,00

**8.1.9 Tav. 5A - Richieste d'intervento per soggetto attivatore -
raffronto 1997/1996 %**

	1997	1996	differenza
Singolo cittadino	79,7	82,5	- 2,8
Gruppo/Comitato	5,8	5,6	+ 0,2
Associazione	4,8	3,7	+ 1,1
Altro difensore civico	3,1	1,6	+ 1,5
Ente locale	2,2	1,0	+ 1,2
Società	1,6	3,2	- 1,6
Consigliere comunale	1,1	1,2	- 0,1
Altri	1,7	1,2	+ 0,5
Totale	100,0	100,0	