



**Relazione del difensore civico al Consiglio comunale  
Gennaio - Giugno 2005 (terzo anno, primo semestre)**

Signor Presidente del Consiglio Comunale, signor Sindaco, signori Consiglieri ed Assessori,

per Gennaio 2006 dovrà essere nominato un nuovo difensore civico. Questa è dunque, per quanto mi riguarda, l'occasione per fare il punto insieme al Consiglio su alcune vicende che hanno caratterizzato gli ultimi mesi della mia attività e che mi riprometto di cercare di definire in ciò che rimane del mio mandato, per non lasciare sulle spalle del successore troppe questioni aperte.

E' mia intenzione delineare un'immagine della città e della sua amministrazione da un punto di vista particolare quale è quello del difensore civico, cercando di interpretare e selezionare la casistica alla luce degli interessi collettivi di cui il Consiglio è la massima espressione rappresentativa a livello locale. Si tratta naturalmente di un quadro piuttosto sommario, non esaustivo, non sistematico.

Oltre a relazionare sul lavoro svolto mi permetterò, come nelle precedenti occasioni, di riportare le mie riflessioni su delle problematiche che sono giunte alla mia attenzione, come contributo alla definizione di alcune di quelle che appaiono come priorità amministrative.



## **Parte prima. Alcune questioni rilevanti**

I primi spunti di discussione riguardano comunicazione pubblica e organizzazione. Per osservare che nel complesso sembra aumentata la puntualità nel rispondere ad istanze e petizioni, ma si tratta ancora di un panorama, per così dire, a macchia di leopardo. Ribadisco la necessità di formulare per iscritto ed entro un mese una risposta, fosse pure dilatoria o di rigetto, a fronte di ciascuna istanza o petizione (art. 17 dello Statuto). Talvolta le risposte sono generiche ed immotivate, risultando in tal modo inutili o addirittura offensive ed irritanti nei confronti dei destinatari (cittadini e difensore civico, in questo caso, sono nella stessa scomoda posizione). Anche la risposta informale, sempre ai sensi del regolamento, dovrebbe essere sempre seguita da una puntualizzazione scritta.

Poche sono, in realtà, le istanze che rimangono assolutamente lettera morta, ma questo dato dovrebbe essere azzerato. E' vero invece che l'assenza di sistematicità e di criteri univoci ed efficaci nel gestire la comunicazione, in particolare con i firmatari di istanze e petizioni, espone l'amministrazione alla giustificabile insoddisfazione degli interessati. Da questo punto di vista sembrano molto più puntuali le circoscrizioni, le quali difettano però di concrete deleghe operative e non sempre hanno la possibilità di rapportarsi in maniera

efficace con gli uffici amministrativi. Tra l'altro in mancanza di queste risposte scritte l'ufficio del difensore civico non riesce a ricostruire, se non a prezzo di molto lavoro, l'esito delle singole vicende segnalate.

Altri enti e aziende assicurano prestazioni migliori, sotto questo profilo. Per quella che è la mia esperienza si sforzano di rispettare tempi accettabili alla luce dei più diffusi statuti e carte dei servizi alcune società partecipate, ad esempio Multiservizi, ma anche amministrazioni pubbliche quali l'Agenzia delle entrate. Molto peggio l'INPS. La maglia nera va ad istituzioni come le Asl ed alle grandi società privatizzate, come per esempio le Poste e Telecom Italia.

Un caso paradigmatico. Un anno fa una signora ha chiesto presso un ufficio postale in quanto tempo si prescrive un libretto di risparmio. In mancanza di risposta chiara ha interpellato una serie di uffici centrali, e poi il difensore civico, che a sua volta ha scritto in più occasioni. Per giungere a capo del quesito c'è voluto un anno.

In questo periodo ho avuto a che fare con Gorgovivo per ottenere chiarimenti circa le modalità di distacco dell'acqua in occasione di lavori e altro, con la Telecom per bollette troppo salate per colpa dei *dialer*, con l'Enel per i corposi conguagli effettuati in occasione della sostituzione dei contatori, un'operazione condotta in maniera certo non impeccabile. In sede di conguaglio l'azienda aveva applicato tariffe più elevate di quelle che sarebbero state praticate se i consumi fossero stati rilevati a tempo debito. Da operazioni di questo tipo scaturiscono differenze molto pesanti nei conteggi, specie quando si tratta di famiglie caratterizzate da ridotti consumi (nel caso, pensionati). Insistendo si è ottenuto un ricalcolo del dovuto, distribuendo i consumi sulle diverse mensilità scadute; inoltre una rateizzazione del dovuto. Inutile sottolineare che l'interessata, non senza difficoltà, aveva già interpellato il numero verde, dove avevano ipotizzato la sola possibilità di una rateizzazione.

\* \* \*

I nuovi dirigenti reclutati dall'amministrazione jesina, nei primi colloqui che abbiamo avuto, hanno preannunciato provvedimenti volti a rendere più efficace la comunicazione organizzativa e più chiari e costruttivi i rapporti con il cittadino. Ciò anche implementando correttamente normative finora molto trascurate, come quella sul responsabile del procedimento. Sotto il profilo squisitamente tecnico l'avvenuta acquisizione di un nuovo software dovrebbe garantire nel futuro un miglior dialogo tra i vari uffici e servizi.

Per il momento l'eccessiva meccanicità o la lentezza di alcuni procedimenti, lo scarso coordinamento tra uffici (penso per esempio agli accertamenti tributari, o a certe pratiche urbanistiche) ed il diffuso dispregio delle normative in materia di procedimento, in primis la 241, continuano a causare non pochi disagi ed incomprensioni in una parte della cittadinanza.

C'è anche da dire che l'atteggiamento della cittadinanza è cambiato di pari passo con le riforme amministrative, per cui si sono alzate le aspettative nei confronti dell'amministrazione e oggi viene rivendicato come diritto ciò che fino a qualche anno fa era elemosinato come concessione o peggio favore. Mi sembra un dato positivo, sotto ogni profilo.

Ricordo di aver auspicato in più di un'occasione che gli orari – ed ogni loro variazione – fossero resi noti nella forma più chiara e visibile. Ciò per assicurare maggiore trasparenza dell'attività amministrativa e una migliore comunicazione. Sotto questo profilo non ho notato grandi cambiamenti.

\* \* \*

La comunicazione esterna continua a ricevere riconoscimenti e positivi apprezzamenti, capitalizzando investimenti in formazione e progettazione di servizi innovativi che risalgono a qualche anno fa. Attualmente l'attenzione a questo settore sembra essere minore rispetto al passato, e la comunicazione organizzativa nel suo complesso ne risente.

Al riguardo alcuni recenti cambiamenti a livello organizzativo meritano qualche riflessione. Il nuovo schema di organizzazione sembra aver determinato un ulteriore smembramento delle funzioni di comunicazione, già poco coordinate tra loro. Personalmente non condivido l'inquadramento dell'URP accanto ai Servizi demografici; ciò a mio parere denota una concezione di URP (e della rete civica che a quanto pare ne segue le sorti) estremamente limitativa rispetto a quella che è invece la funzione centrale che questo ufficio svolge nel più generale ridisegno della P.A., che è conseguenza delle riforme degli ultimi 15 anni.

Molta letteratura in argomento sottolinea come le funzioni di comunicazione, partecipazione e controllo democratico sono strettamente collegate tra loro. A mio modo di vedere URP, rete civica, e a questo punto anche difensore civico, dovrebbero poter contare su uno stretto collegamento tra loro a livello organizzativo, magari a fianco dell'unità organizzativa cui vengono affidate le funzioni del "decentramento", che pure costituiscono uno strumento per avvicinare la cittadinanza all'istituzione. Questo significherebbe in linea di principio valorizzare il ruolo di questi uffici e materialmente creare delle sinergie che forse risolverebbero alcuni obiettivi problemi di carenza di risorse. Lo smembramento di queste funzioni appare invece un modo di depotenziarle.

Il sito internet del difensore civico (che può essere visionato all'indirizzo [www.comune.jesi.an.it/difensorecivico](http://www.comune.jesi.an.it/difensorecivico)) è stato arricchito con nuovo materiale che riguarda una fetta significativa dell'attività dell'ufficio. Sono stati ulteriormente sviluppati i forum telematici; attualmente generano un volume di traffico molto ridotto, ma ritengo comunque significativa la possibilità di disporre di una sorta di "piazza virtuale".

Il blog è entrato a regime ed ha superato recentemente i duemila accessi (a partire da novembre scorso). Ricordo che il blog è linkato sul sito istituzionale, ma non è ospitato sul server del Comune ed è gestito privatamente dal sottoscritto.

Credo che una buona comunicazione sia co-essenziale alle funzioni di controllo sostanziale dei procedimenti attribuite al difensore civico, il quale non ha altre prerogative o poteri se non quello di manifestare pubblicamente le proprie censure. La stessa pubblicazione di questa relazione va vista come forma di accreditamento verso le istituzioni e verso gli utenti.

Recentemente l'ufficio del difensore civico è stato spostato in altri locali, per motivi organizzativi dell'amministrazione. La dislocazione che l'ufficio aveva fino a qualche giorno fa non era certo ottimale (specie dal punto di vista delle barriere architettoniche), ma assicurava una maggiore "visibilità". La collocazione attuale accanto allo sportello unico, individuata dopo aver scartato altre possibilità che erano state prospettate, non risolve completamente il problema delle barriere architettoniche, ma ha il vantaggio di consentire una più stretta collaborazione con l'URP, con la possibilità di accedere all'ufficio anche da piazza della Repubblica. Rimane l'incoerenza dell'inquadramento organizzativo più recente con le attuali condizioni di lavoro del difensore civico.

I cambiamenti che negli ultimi mesi hanno interessato l'assetto organizzativo dell'amministrazione jesina non permettono ancora di valutare gli effetti prodotti in ordine a quella che è la percezione dei cittadini ed i riflessi sull'operato dell'amministrazione. Nei rapporti interni, invece, è tangibile un certo disorientamento, accentuato apparentemente dalla mancanza di una puntuale formalizzazione dei nuovi assetti funzionali e logistici.

Sento spesso lamentare, anche in risposta ad istanze di qualsiasi tipo, che "manca il personale". Questo significa o che manca davvero il personale, o che non è correttamente utilizzato (o che qualcuno ci marcia, ma lo escluderei). Probabilmente il personale manca davvero, sicuramente non è ben distribuito. Il costume di moltiplicare gli incarichi, anche non coerenti tra di loro, in capo alle stesse persone, sembra essere indice di carenze strutturali dell'organizzazione.

\* \* \*

La corretta tutela dei dati personali è patrimonio di pochissimi uffici comunali, fatta eccezione per il settore informatico. La problematica della privacy viene sollevata – anche strumentalmente – quasi soltanto in quei casi in cui si discute dell'esercizio del diritto di accesso. Che al contrario risulta essere uno degli ambiti meglio tutelati, in quanto l'accesso

è soggetto a procedure controllate e garantite che consentono di adottare le contromisure adeguate per assicurare anche la tutela della privacy correttamente intesa. Ben altre sono le minacce alla privacy. Per esempio l'uso di chiudere a chiave scrivanie e uffici è praticamente sconosciuto, mentre la promiscuità degli uffici stessi mette in condizione persino il pubblico, per non parlare degli impiegati, di conoscere dati personali o addirittura sensibili al di fuori dello svolgimento dell'attività istituzionale.

\* \* \*

E' raro l'esercizio di forme di autotutela amministrativa. Ritengo che ciò sia conseguenza anche di una non chiara definizione delle responsabilità, che porta a ripararsi dietro lo scudo dell'interpretazione letterale della norma.

Si tende a privilegiare l'applicazione letterale dei regolamenti locali piuttosto che far riferimento alle leggi per interpretarli correttamente. La prassi dell'ufficio tributi, per esempio e alla luce delle segnalazioni che mi giungono, è caratterizzata ancora dalla disapplicazione dello *Statuto del contribuente*, in primis là dove si richiamano i principi di ragionevolezza, di buona fede e di *favor* nei confronti del contribuente non evasore. Questo atteggiamento è stato stigmatizzato dal Garante del contribuente ormai molti mesi fa, ma l'intervento è rimasto lettera morta nonostante contenesse un esplicito invito a provvedere rivolto all'amministrazione jesina.

C'è da dire che l'enfasi sui regolamenti, tanto usata per giustificare molte decisioni, è talvolta tradita dagli stessi strumenti normativi locali, che avrebbero bisogno di una generale ed attenta revisione. Faccio un esempio, che forse incide poco sul menage delle famiglie ma è indicativo di come i regolamenti, in particolare il regolamento di polizia urbana, abbiano bisogno di una generale revisione o quantomeno di una corretta interpretazione alle luce delle fonti normative sovraordinate.

A norma dell'art. 23 della L. 580/1967 il pane "deve essere venduto a peso". Questo significa che il prezzo del singolo pezzo acquistato deve essere determinato in base al suo peso, e non forfettariamente. Qualche settimana fa è stato fatto notare al sottoscritto, che poi ha girato l'osservazione all'amministrazione, che l'art. 94 del regolamento di polizia urbana di Jesi consente la messa in vendita del pane "a pezzi" *per consuetudine*. Questa norma è evidentemente illegittima, non può essere applicata e così com'è crea solo equivoci.

Gli stessi regolamenti proibiscono cose molto gravi come lo stendersi sui prati o praticare giochi sui marciapiedi. Per il che ci accorgiamo di essere stati criminali incalliti, da bambini, senza saperlo.

Sarebbe opportuna una revisione generale dei regolamenti per salvaguardare il valore della legalità e facilitare il lavoro degli operatori.

Ancora in tema di interpretazioni e di regolamenti. La prassi degli uffici demografici non è sempre univoca spostandosi da comune a comune. Con l'ufficio di Jesi c'è stato da discutere in diverse occasioni, specie in tema di residenza ed iscrizione anagrafica.

Vero è che l'ufficiale di anagrafe ha grosse responsabilità nell'attestare quanto risulta dai registri, a cui corrisponde un ampio potere di dar corso ad accertamenti. Ciò per evitare abusi molto diffusi, specie da parte di chi non vuol farsi trovare da ufficiali giudiziari, Agenzia delle entrate e altri visitatori non sempre graditi, o da chi ha interesse a sembrare più povero di quanto in realtà non sia, o a far finta di risiedere in un certo determinato luogo piuttosto che altrove. Ciò non giustifica tuttavia il mettere assolutamente in secondo piano la volontà delle persone, quando i vantaggi che ciò procura non sono illegittimi. Fortunatamente la Cassazione afferma che l'iscrizione anagrafica non è un provvedimento concessorio ma un diritto per il cittadino ed un obbligo per l'ufficiale di anagrafe. Salvo il potere di disporre accertamenti in ordine alle circostanze attestate dall'interessato circa la presenza non occasionale presso un dato luogo e salva la possibilità di rintracciare la persona (attraverso l'indicazione di un domicilio, che è cosa diversa dalla residenza). Abbiamo così stabilito, con qualche difficoltà, che a certe condizioni si può avere la residenza in una roulotte (anche se non si è zingari), che anche chi non ha fissa dimora può avere la residenza in città, che due coniugi possono avere residenze diverse.

\* \* \*

Nell'approssimarsi della nomina di un nuovo difensore civico mi permetto di formulare qualche osservazione di carattere generale al riguardo.

Vorrei anzitutto richiamare l'importanza della cadenza semestrale delle relazioni (anziché annuale, come avviene nella maggior parte degli altri comuni), che sottolinea la centralità del rapporto con il Consiglio comunale. Al contrario la durata di tre anni - tra l'altro con incarico non rinnovabile - è troppo breve se riferita alla complessità delle istanze ricevute e dell'attività svolta. Si potrebbe mettere a frutto maggiormente l'esperienza maturata con un incarico di 4 o 5 anni, salvo evitare la sovrapposizione con i rinnovi di Sindaco e Consiglio, per non far assumere al difensore civico un ruolo politico in senso stretto che non può e non deve avere. Così pure la non rieleggibilità assicura una maggiore indipendenza dalle istanze politiche

Come ho già avuto modo di dire in altre occasioni, nell'ottica di una più ampia collaborazione con gli altri Comuni della Vallesina, ritengo opportuno, là dove possibile, proporre convenzioni per quanto riguarda il funzionamento dell'ufficio del difensore civico, spesso interpellato da cittadini di comuni del circondario che ne sono sprovvisti.

Anche a Jesi, peraltro, talvolta ci si dimentica del difensore civico. Nel nuovo schema di organizzazione - la riforma Rubini - l'ufficio del difensore civico (intendo un ufficio operativo a prescindere dalla presenza fisica del difensore civico) semplicemente non era previsto. Quando l'ho fatto notare è stato esplicitato che le funzioni di segreteria e di supporto del difensore civico sono attribuite al servizio affari generali e istituzionali, che è cosa un poco diversa dall'ufficio che c'era fino a qualche anno fa.

Le vicende che hanno portato recentemente il Comune a transare con il mio predecessore un cospicuo conguaglio economico mi portano a sottolineare che l'indennità mensile, penso sia l'unico caso, è diminuita con il passare del tempo. A fronte di ciò il lavoro è molto aumentato da qualche anno a questa parte, tanto da richiedere frequenti giornate supplementari di lavoro rispetto all'orario consueto (per non parlare del fatto che il supporto amministrativo è andato riducendosi nel tempo).

Comunque sono felice di aver contribuito nel mio piccolo al pareggio del bilancio.

\* \* \*

Sono ormai numerosi i comuni impegnati nella modifica dei loro statuti per garantire il voto ai migranti. Il 21 aprile 2005 il Comune di Ancona ha votato la modifica dell'Art.15 dello Statuto Comunale per garantire l'estensione del diritto di elettorato attivo e passivo agli stranieri non comunitari e apolidi per l'elezione dei consigli di circoscrizione. La delibera indica che possono richiedere di votare per le circoscrizioni i cittadini stranieri non comunitari con almeno 6 anni di residenza in Italia, di cui almeno 2 ad Ancona, e gli stessi possono essere candidati. Dopo il consigliere comunale aggiunto straniero, credo si tratti del passo successivo da prendere in considerazione.

Altra categoria poco o nulla rappresentata in politica è quella dei minori. Segnalo in questa sede una proposta che è già circolata su riviste e su internet e che a rifletterci su sembra molto meno balzana di quanto non potrebbe apparire in un primo momento. Parlo del c.d. voto ai bambini (in realtà nella maggior parte delle proposte al riguardo si prefigura il voto esercitato dai genitori per conto dei bambini). La necessità di tener conto dei consensi di questa ampia categoria di persone costringerebbe la politica ad una maggiore "apertura al futuro". Una proposta minore rispetto a quella appena citata, ma che, forse per la sua relativa semplicità, è già ampiamente sperimentata, è la costituzione del Consiglio comunale dei bambini e dei ragazzi.

Anche le forme di partecipazione politica rivolte ai cittadini adulti dovrebbero essere rivitalizzate. Posso affermare senza timore di essere smentito che i forum ordinari sono ormai svuotati di ogni significato, perché privi di ogni incisività nei riguardi dei documenti contabili, convocati come sono a ridosso dell'approvazione definitiva degli stessi e non essendo preceduti da un idoneo percorso preparatorio. Si spiega così la partecipazione assolutamente irrilevante che si registra in queste occasioni. E parlo del solo forum sul bilancio preventivo, perché il forum sul bilancio consuntivo, previsto dall'art. 10 del regolamento sulla partecipazione, non è stato nemmeno convocato.

Disapplicato anche l'art. 16 del regolamento sulla partecipazione che prevede che i provvedimenti con i quali gli organi Comunali assumono decisioni relative agli argomenti trattati debbono riportare in forma sintetica le risultanze emerse dal forum.

Rimaniamo in tema di partecipazione per osservare come le forme di sussidiarietà e compartecipazione che si auspicavano in passato vengono concretizzandosi, per ora quasi

esclusivamente sulla carta, con regolamenti che ritagliano un ruolo meglio definito per i privati negli interventi di natura pubblica, specie in tema di OO.PP.

Riguardo al rapporto tra partecipazione e pianificazione, più volte oggetto di dibattito, osservo ancora una volta che la partecipazione non consiste in una fase del processo di pianificazione, ma è insita nelle forme secondo cui questo processo è pensato, strutturato e portato avanti. A questo proposito già in passato si è avuto modo di notare come il coinvolgimento della macchina comunale nella formulazione del PRG sia stato minore di quanto ci si sarebbe potuti aspettare. Ciò sembra destinato a ripercuotersi sull'attuazione del piano, oltre che sui suoi contenuti. Questo vale, credo, anche per il progetto obiettivo sul patrimonio, nella misura in cui è affidato a consulenti esterni.

Attorno all'elaborazione del piano regolatore si sviluppano peraltro forme di dibattito e istanze di partecipazione che vanno al di là di quanto pianificato dall'amministrazione, e questo mi pare buon segno. L'espressione della società civile, se è veramente tale, va pienamente rapportata alla specificità del territorio e dei protagonisti. Ciò avviene attraverso un lavoro di ascolto e di ricucitura che trascende i pur importanti e necessari stimoli iniziali e le procedure formalizzate.

\* \* \*

La questione della mobilità, come si può vedere più avanti nelle statistiche, rimane tra i temi più ricorrenti nelle segnalazioni ricevute dall'ufficio del difensore civico. Nella prospettiva del difensore civico è centrale il discorso sulle procedure, che garantiscono agli interventi la necessaria legittimazione, anche quando inevitabilmente finiscono per favorire gli interessi degli uni a discapito di altri. Questo accade sia quando si definisce un quadro di priorità, sia quando semplicemente si realizzano modifiche dello stato di fatto su istanza di singoli o gruppi di interessati più o meno organizzati. In parole povere: se vengono modificati il senso di circolazione o la disciplina del parcheggio lungo una via, ci sarà senz'altro qualcuno che protesta. Questo significa che è compito dell'amministrazione nelle sue varie articolazioni sentire le ragioni di tutti, valutarle e provvedere argomentando e rendendo note le motivazioni della scelta.

Nel merito, mi soffermerei sul trasporto pubblico, la cui riorganizzazione rappresenta un nodo da sciogliere quanto prima, suscettibile di avere un impatto su un'ampia gamma di problematiche sociali, economiche, amministrative, urbanistiche. L'utilità di questo strumento deve aumentare e ne trarrebbero giovamento il regime del traffico, la salute, la qualità della vita dei cittadini e finanche l'estetica dei quartieri, sempre più caratterizzata da parcheggi più o meno regolari. Questo però deve avvenire senza penalizzare gli anziani che al momento sono sicuramente gli utenti più numerosi e scontenti del servizio, nonostante alcune questioni ancora aperte sulle concrete modalità di svolgimento. Da molto tempo a questa parte mi sono fatto portavoce della richiesta di una fermata del Pollicino a Baccio Pontelli, senza risultato a quanto mi consta. In base alle mie notizie un

altro degli oggetti di critica più ricorrenti, al di là della dislocazione delle fermate, sembra essere la scarsa frequenza delle corse.

Più in generale ci sarebbe forse bisogno di una riflessione complessiva sul tema della mobilità, che non venga ricondotta soltanto alla dimensione più limitata della viabilità

Durante questi sei mesi appena trascorsi hanno fatto la loro ricomparsa le targhe alterne, che hanno suscitato, come prevedibile, i soliti mugugni nella cittadinanza che spesso sono arrivati al difensore civico. Altro discorso è la valutazione di opportunità, ma tale decisione effettivamente comporta una pesante compressione di diritti pure costituzionalmente garantiti, a cominciare dalla libertà di movimento. Il che dovrebbe indurre ad estrema cautela al momento di commisurare due interessi contrapposti (prevenzione dell'inquinamento vs. libertà individuali ed esigenze economiche e sociali).

Premesso che va riconosciuto a questa amministrazione di aver mostrato un'attenzione concreta e non episodica alle problematiche ambientali, in base alle segnalazioni raccolte ed alle considerazioni che si possono fare in astratto leggendo i provvedimenti adottati, posso sottolineare alcuni profili dell'azione amministrativa che apparentemente meritano approfondimenti ed interventi ancora più incisivi. Ciò anche in vista di quel temperamento di interessi a cui ho appena fatto riferimento.

- 1) Potenziare le iniziative di comunicazione, peraltro previste per legge, per ciò che riguarda i tassi di inquinamento rilevati.
- 2) Ridurre i giorni di fermata del traffico e le zone interessate al minimo indispensabile per ottenere il voluto impatto strumentale e simbolico, in considerazione degli oggettivi e diffusi problemi che genera tale provvedimento.
- 3) Predisporre ulteriori iniziative volte a ridurre il disagio sopportato dai cittadini (a breve e lungo termine), a cominciare dalla razionalizzazione del trasporto pubblico e dalla predisposizione di efficaci parcheggi scambiatori.
- 4) Porre in essere strumenti alternativi di lotta all'inquinamento, con particolare attenzione agli incentivi ed alle iniziative di sensibilizzazione rivolte al pubblico.

La necessità di una revisione della regolamentazione dell'accesso al centro storico è stata presa opportunamente in considerazione, ma non ha dato ancora luogo ai cambiamenti auspicati in passato.

L'ascensore sul retro dell'ex Gabrielli, che collega viale della Vittoria al corso, rappresenta un'occasione perduta, ora è chiuso al pubblico. Come pure il parcheggio silos nello stesso palazzo, che non ha un'uscita sul viale, e così perde molto di funzionalità, se l'obiettivo è decongestionare le strade centrali (tocca comunque imboccare via Garibaldi e poi risalire passando per piazza delle Erbe).

Richiamo la questione delle multe per infrazioni al codice della strada solo per ribadire che non possono essere solo strumenti per far cassa, mentre sono tutti d'accordo che fin dalle modalità di accertamento gli agenti della polizia municipale dovrebbero avere un rapporto con la cittadinanza improntato a spirito di servizio e leale collaborazione.

\* \* \*

Con la designazione di un assessore ad hoc e da colloqui con il nuovo dirigente dei LLPP sembra che siano più imminenti gli interventi sui problemi più volte segnalati, che riguardano la manutenzione, l'accessibilità, la sicurezza del cimitero, con particolare riferimento alla parte nuova.

Mi piace riportare lo stralcio di una lettera tra le altre che ho ricevuto, più che per il contenuto per il tono direi rassegnato che mi pare significativo della situazione attuale:

“Il cimitero della nostra città si trova in totale stato di incuria e di sporcizia: erba alta, attrezzi edili e quant'altro nei prati, cannelle che perdono acqua da mesi senza che nessuno si preoccupi di ripararle, ascensori bisbetici, pavimenti sberciati, ruggine incipiente, mancanza di qualsivoglia piano d'appoggio nei "lavatoi", mancanza di qualsiasi accorgimento per proteggere dal vento le persone che hanno i propri cari sepolti alla piramide; potrei continuare con un elenco ancora lungo se non avessi ormai perso la speranza che la cosa interessi minimamente alla nostra amministrazione comunale, la quale non fa nulla per migliorare quanto non funziona e, soprattutto, per far sì che i lavori riprendano e siano finalmente completati, magari anche con la creazione di un idoneo parcheggio”.

Altra questione piuttosto calda è quella dell'assegnazione e della determinazione del prezzo dei loculi, che avvengono secondo criteri non sempre condivisibili e immediatamente comprensibili al pubblico. In questo modo si verificano situazioni che generano forte scontento derivante ancora una volta dalla sensazione che sull'esigenza di equità prevalga la necessità di scaricare sull'utente finale le disfunzioni della gestione da parte dell'ente che offre la prestazione in regime di monopolio.

Anche in questo caso solo di recente si è messo mano alla riforma dei regolamenti per cercare di sanare alcune più evidenti criticità.

\* \* \*

Ricevo molte segnalazioni relative a sinistri dovuti alla rovina di beni di pertinenza comunale oppure a carente manutenzione, in particolare delle strade.

In caso di richiesta di risarcimento il comune si limita a “girarla” all'assicurazione. La quale però sistematicamente e pregiudizialmente nega qualsiasi risarcimento, motivando il diniego con formule spesso generiche o comunque contestabili, alle quali il comune si associa supinamente.

L'orientamento giurisprudenziale maggioritario afferma che la presunzione di responsabilità, ex art. 2051 c.c., non opera nei confronti della P.A. per danni cagionati a terzi da beni demaniali o patrimoniali (come le strade), sui quali è esercitato un uso ordinario, generale e diretto da parte dei cittadini, la cui estensione non consente una vigilanza ed un controllo idonei ad evitare l'insorgenza di situazioni di pericolo, e, pertanto, limita in concreto la possibilità di custodia o vigilanza sulla cosa (Cass. Civ., 10703/1999;

Cass.Civ., 12314/4.12.1998); ciò in quanto “*ad impossibilia nemo tenetur*”. E’ altrettanto vero tuttavia che in caso di omessa, ovvero carente manutenzione, può configurarsi una responsabilità dell’ente proprietario della strada, ex art. 2043 c.c., in presenza di un pericolo occulto che abbia il carattere obiettivo della non visibilità e quello subiettivo dell’imprevedibilità. La risposta di prammatica dell’assicurazione appare dunque non motivata in assenza di disamina nel merito della questione, e dunque appare volta esclusivamente a fini defatigatori, per scoraggiare i cittadini meno informati o meno decisi. Tutto sommato la spesa della copertura assicurativa grava indirettamente su tutta la collettività, sarebbe meglio se servisse a qualcosa...

Nell’esaminare le segnalazioni ricevute nel loro complesso, noto che risultano relativamente più trascurati i bisogni delle frazioni e delle zone di campagna, che pure sono espressione di valori estetici, culturali, paesaggistici (oltre che economici) che rischiano di andare perduti.

Continua ad essere molto delicata la situazione delle cosiddette “strade esterne”, la cui manutenzione viene sempre più diradata, con il rischio di danneggiare irreparabilmente questo patrimonio e la sicurezza di un disagio crescente dei cittadini. Ciò avviene proprio mentre (o forse precisamente perché) le campagne sembrano ripopolarsi, con le case coloniche che recuperano almeno in parte le funzioni perdute o vengono trasformate in abitazioni e ville. Gli stanziamenti per le strade extraurbane sono esigui – secondo gli uffici - e si fa ricorso regolarmente a fondi avanzati dai ribassi d’asta di appalti precedenti.

Nulla di concreto mi risulta sia stato fatto per porre rimedio allo stato di degrado degli orti pubblici di via Carlo Marx, caratterizzato dal difficile rapporto degli anziani affidatari con i “nomadi”, il cui controllo continua ad essere problematico.

Le segnalazioni relative all’arredo urbano (panchine, chioschi, cestini dei rifiuti, fermate dell’autobus, cartellonistica, cassonetti e campane dei rifiuti...) non hanno prodotto in questo periodo effetti evidenti nella direzione di una maggiore uniformità e coerenza estetica, oltre che funzionale.

In un relazione precedente auspicavo la collaborazione con l’Università per la realizzazione di studi sul territorio (oltre che ovviamente sul piano culturale). Osservo quindi con piacere che questa collaborazione va lentamente strutturandosi. Al riguardo mi permetto di richiamare l’attenzione sull’importanza di non confondere la conoscenza scientifica dei fenomeni (che è l’oggetto dell’attività didattica e di ricerca condotta presso le università) con la conoscenza pratica, la pianificazione, la scelta funzionale alla decisione (che hanno un contenuto tecnico e politico). In caso contrario l’istituzione accademica è usata esclusivamente come strumento di legittimazione e il valore aggiunto della collaborazione si stempera in un uso retorico.

\* \* \*

In precedenti occasioni si auspicava una “ricomposizione” della materia ambientale e dei controlli su procedure e competenze certe ed inequivocabili, anche per dare e pretendere riferimenti precisi dagli alti enti (ASL, ARPAM), cosa che non sembra essersi ancora verificata.

Si è fatta un po' di chiarezza sulle procedure al riguardo. Ciò genera più sistematicità nei controlli effettuati con il supporto tecnico convenzionato dell'ARPAM. Questi controlli tecnici, peraltro, solo in alcuni casi permettono di individuare effettivamente il disturbo arrecato da emissioni di diverso genere (fumi, rumori, odori...), mentre quando si tratta di attività saltuarie o che comunque sono riconducibili a problemi di quiete pubblica e simili l'utilità è piuttosto discutibile. In questo momento è anche il ruolo della Polizia municipale a dover essere meglio calibrato, anche con una maggiore specializzazione del personale ed un sempre più pieno ed efficace coordinamento funzionale con le altre forze di polizia. L'elevare contravvenzioni per violazioni al Codice della strada è solo una delle funzioni che caratterizzano il loro ruolo attualmente. In alternativa il personale in divisa va esonerato da tutta una serie di accertamenti e funzioni che possono essere svolte da altri uffici.

Non si ravvisano novità sostanziali sul fronte dei criteri di rilascio dei permessi, che – in connessione con un'adeguata pianificazione - sembra quello più promettente per pensare ad una corretta prevenzione, che contemperi tipicamente le esigenze dell'impresa con quelle della residenza. In sede di rilascio delle autorizzazioni, quando l'amministrazione ha per così dire il coltello dalla parte del manico, sembra spesso sottovalutata la questione delle emissioni rumorose e inquinanti, salvo poi registrare inevitabilmente e regolarmente le lamentele dei residenti all'avvio di nuove attività tipo bar e ristoranti, i cui impianti di insonorizzazione e abbattimento delle emissioni anche odorigene si rivelano in molti casi non soddisfacenti. La collaborazione con la ASL sotto questo profilo lascia molto a desiderare, mentre sembra funzionare a dovere la convenzione con l'organo tecnico accertatore, l'ARPAM.

Problemi solo parzialmente diversi sono evidenziati dalle manifestazioni temporanee, ed anche in questo caso più che i divieti sembrano necessari una programmazione ed un controllo intelligenti. A questo riguardo mi preme rimarcare la recrudescenza di due questioni ormai sul tappeto da molti mesi, e cioè i rumori connessi alle attività svolte a San Martino e quelli di Jesi estate. Per entrambe forse basta assicurare interventi semplicemente ragionevoli, per ripristinare le condizioni di convivenza con iniziative di carattere culturale e ricreativo per molti versi apprezzabili.

Sottolineo che la Cassazione ha ormai chiarito che anche sugli schiamazzi che si verificano fuori dai locali pubblici si può intervenire incisivamente facendo valere la responsabilità penale dei titolari dei locali. L'azione di contrasto e prevenzione peraltro non è ancora efficace, specie nelle ore notturne quando polizia e carabinieri, senza l'ausilio dei VV.UU., debbono presidiare con poche pattuglie un territorio piuttosto vasto.

Visto che è approdata nelle aule giudiziarie, non mi soffermo sulle polemiche che hanno accompagnato l'approvazione del piano di rete se non per sottolineare come una fase partecipativa mal riuscita determina frizioni difficili da ripianare.

\* \* \*

In tema di rifiuti e in vista delle novità che dovranno caratterizzare il lavoro a regime di Jesi servizi il confronto con il Presidente della società da poco istituita è stato piuttosto franco. A quanto mi si riferisce Jesi servizi si sta attivando tra l'altro per rispondere alle segnalazioni riferite alla raccolta dei rifiuti ed allo stato dei contenitori, che negli ultimi tempi avevano raggiunto livelli allarmanti. Inoltre per razionalizzare la raccolta differenziata.

Questa dei rifiuti è una problematica complessiva che ha segnato il mio andato fin dagli inizi, senza i riscontri che si auspicavano in termini di realizzazioni. Il tempo trascorso è servito sostanzialmente per dar vita a Jesi servizi. Ora che sembra giunto il momento di mettere finalmente mano al tutto, elenco alcune tra le problematiche sul tappeto ricostruite in base alle segnalazioni ricevute nel corso dei mesi, che in gran parte sono anche tra i punti fondamentali del mandato della nuova struttura. L'augurio ovviamente è che ci siano le risorse per realizzare quanto non è stato fatto negli ultimi anni.

- Raccolta rifiuti ingombranti e raccolta potature: i cassoni scarrabili non hanno superato la prova dei fatti; dovranno nascere centri di raccolta ben organizzati.
  - Raccolta batterie esauste: il pessimo stato dei contenitori la dice lunga.
  - Rinnovo del parco "campane": ne risente l'arredo urbano, la funzionalità, l'efficacia della raccolta.
  - Rilancio della raccolta differenziata: da molto tempo non vengono promosse campagne informative sulla raccolta differenziata a livello comunale, ed il risultato è che i cittadini non la effettuano correttamente.
  - TARSU: Perché, se si vuole incentivare la raccolta differenziata ed il riciclaggio, è stata ridotta la percentuale di sconto connessa al compostaggio domestico?
- Così si diffondono leggende metropolitane per cui i rifiuti differenziati vengono gettati poi insieme agli altri perché costa troppo selezionarli ulteriormente. Questo, immagino, non succede dove la cura è evidente.

Intanto nemmeno all'interno del comune è correttamente praticato il riciclaggio della carta. Lettera morta è rimasta la proposta di acquistare carta riciclata, anche in ossequio ad una precisa normativa, a quanto pare largamente disapplicata.

\* \* \*

Lentamente procede l'iter che un giorno o l'altro porterà ad inaugurare la sede del centro visite presso l'oasi di Ripabianca. Sugli errori del passato sembra essere stato steso un velo pietoso...

Ricordo l'inquinamento da cromo di due siti distinti a Jesi, la cui bonifica è un'impresa di cui nessuno ha fretta di farsi carico.

Nella nostra zona climatica, la legge consente l'accensione degli impianti di riscaldamento dall'1/11 al 15/4. In aprile e in novembre abbiamo spesso i riscaldamenti accesi e le finestre aperte. Il Comune non dà certo il buon esempio. Gli addetti dicono che quando hanno provato a spegnere sono stati bersagliati dalle rimostranze degli impegnati...

La nuova regolamentazione in materia di cani domestici, per quanto necessaria a fronte dell'esigenza di regolamentare la convivenza "sociale" con il miglior amico dell'uomo, si è rivelata però per molti versi irrazionale, specie nell'individuare i divieti. Tra le aree attrezzate solo quella della Granita è veramente apprezzabile (e infatti è l'unica progettata con un certo criterio). Quanto alle nuove regole, dopo i primi giorni caratterizzati soprattutto dallo zelo dei vigili, la situazione si è "normalizzata" e le stesse guardie zoofile hanno avuto problemi a dare continuità alla loro opera per il mancato rinnovo della convenzione (che a quanto mi risulta ora è stata rinnovata per sei mesi).

Altri animali sono stati al centro dell'attenzione per qualche giorno, quelli dei circhi. Molti Comuni hanno emanato apposite ordinanze volte a condizionare il rilascio dei permessi di attendamento ai circhi con animali al rispetto delle norme a tutela degli animali stessi. Faciliterebbe i controlli e sarebbe un segno di civiltà.

\* \* \*

Sul versante delle barriere architettoniche si è avuto modo di riscontrare una crescente sensibilità presso alcuni soggetti privati. Le segnalazioni che riguardano il parcheggio indiscriminato nei posti riservati ai disabili sono però il sintomo di una maleducazione e di un'indifferenza ancora molto diffuse.

Non si registrano grandi novità per ciò che riguarda l'amministrazione comunale. Dietro forti pressioni sono stati realizzati alcuni lavori "palliativi" presso la piscina di via del Molino per il superamento delle barriere architettoniche. Un passo avanti significativo sarebbe la predisposizione di un PEBA, Piano di abbattimento delle barriere architettoniche, peraltro previsto per legge (L. 41/86, art. 32, comma 21). Penso che il progetto obiettivo che riguarda il patrimonio immobiliare potrebbe essere l'occasione per lavorarci su.

Il progetto di censimento e valorizzazione del patrimonio immobiliare è anche questione di rilevante impatto sociale, non solo economica e di bilancio. In sostanza questi beni sono una risorsa per la politica sociale e delle leve importanti per una serie di politiche (politiche giovanili, volontariato e associazionismo, assistenza alle persone disagiate, quartieri), per il che sembra opportuno un forte coinvolgimento della macchina comunale e della città sull'intero progetto, che oltre ad avere importanti ricadute sul piano economico-finanziario segnerà importanti orientamenti strategici per quanto riguarda i profili sopra evidenziati.

Per ciò che riguarda l'handicap mi limito a sottolineare, come ho già fatto in passato, alcune questioni sul tappeto: attivazione della struttura residenziale; la partecipazione da parte dell'Azienda sanitaria al costo dei servizi (Centri diurni e assistenza educativa); l'attenzione ai bisogni di particolari categorie di malati (per es. Alzheimer); la situazione dei servizi di assistenza residenziale per adulti e anziani gravemente malati e non autosufficienti; la partecipazione dei congiunti alla spesa di assistenza (un problema che si è presentato in Vallesina); la definizione degli standard assistenziali e imputazione dei costi di ricovero con riferimento alle reali condizioni di gravità degli assistiti.

Un accenno anche alla situazione per quanto riguarda la malattia mentale. Se per un verso vi sono stati riconoscimenti al lavoro dell'amministrazione (per Malati di niente), dall'altro continua ad essere pressante il bisogno di trovare una sponda adeguata da parte delle famiglie. Ciò anche dando supporto al lavoro delle associazioni (mi riferisco in particolare all'associazione "Tutela salute mentale", già citata in precedenti relazioni)..

Dato il periodo estivo viene in rilievo anche l'aggravarsi della situazione degli anziani soli, particolarmente vulnerabili a causa del caldo, per i quali previo censimento andrebbero assicurati servizi di sorveglianza capillari, magari di concerto con il privato sociale.

\* \* \*

Grande attenzione ha suscitato la questione del rimborso dei costi di compilazione delle pratiche ISEE per l'accesso ai servizi comunali di mensa, prescuola e colazione, non tanto per l'importo delle somme di denaro in questione, quanto per le molte famiglie coinvolte, e per il principio che si è andati a mettere in discussione.

Il modulo su cui andava compilata la domanda di iscrizione non forniva indicazioni esplicite (come in passato) sulla gratuità o meno della prestazione consistente nella compilazione del modulo ISEE da parte dei CAF. La decisione (della Giunta) di provvedere al recupero delle spese sostenute dal Comune in ragione di una convenzione stipulata con i CAF non risulta richiamata nel modulo, né comunicata in altra maniera all'utenza. Gli interessati riferiscono che i CAF non hanno spiegato che si trattava di un servizio a pagamento.

Già dal 2003 si aveva intenzione di procedere al recupero dei costi della convenzione, ma solo con una determina del 15/12/2004 (quindi successiva alla presentazione delle domande) sono state esplicitate le concrete modalità di prosecuzione dell'originario protocollo di intesa con i sindacati. Infine gli interessati venivano senz'altro informati soltanto con gli avvisi di pagamento, che risalgono al mese di aprile 2005.

Appariva e appare del tutto legittima e tutelata l'aspettativa, fondata su elementi obiettivi ed inequivoci, di usufruire di un servizio gratuito. Al contrario le motivazioni addotte dall'amministrazione sostanzialmente rimandano ad esigenze di bilancio, per il che sono apprezzabili solo sotto un profilo interno.

Questo è uno dei pochi casi importanti in cui il Comune ha ritenuto opportuno agire in via di autotutela per rimediare a decisioni censurabili e censurate – con qualche fondamento, come si è visto – dagli interessati.

Purtroppo questa scarsa attenzione ai principi civilistici, in particolare in sede di decisioni volte a recuperare risorse per il bilancio, non è nuova, ed anche in altre circostanze si sono verificati gli stessi problemi (per esempio, da ultimo, quando sono stati aumentati i prezzi delle palestre con effetto retroattivo).

Il ritardo nella consegna dei lavori di ristrutturazione compiuti presso la scuola Negromanti e il trasloco della materna Gola della Rossa hanno causato un esubero di iscrizioni in assenza di posti disponibili presso alcune scuole materne.

Problema dovuto forse a carenze di programmazione oppure a controlli troppo blandi sui lavori, di modo che la questione è venuta all'ordine del giorno solo al momento delle iscrizioni.

\* \* \*

Tra le segnalazioni più sconcertanti che ho ricevuto una riguarda gli stranieri. I quali sono soggetti ad una disciplina piuttosto rigorosa in tema di ricongiungimento familiare, che prevede tra l'altro le misure minime degli immobili che si andranno ad occupare. Ebbene succede spesso che le misure dichiarate dall'agenzia o dal venditore non corrispondono a quelle poi riscontrate al momento del rilascio del certificato da parte dell'organo comunale (sono diverse le modalità di misurazione: vengono misurate le stanze piuttosto che il perimetro totale, non vengono presi in considerazione eventuali ripostigli o locali di servizio e così via). Succede così che ci si ritrova in mano un immobile, il cui atto di acquisto è perfettamente valido ma è inservibile per ottenere il ricongiungimento familiare. Così l'Italia e le sue leggi beffano gli immigrati. Servirebbero un po' di informazione e qualche scrupolo in più al momento della compravendita.

La discriminazione delle leggi italiane riguarda peraltro anche i cittadini italiani residenti all'estero, che anche quando pagano le tasse regolarmente hanno un'assistenza sanitaria limitata.

\* \* \*

Il mandato sta per scadere e diversi progetti di respiro cittadino promossi anche dal difensore civico non andranno in porto, alcuni non sono stati mai nemmeno avviati.

La costituzione di una banca del tempo, in primis, per la quale pure c'era stato un interessamento della prima circoscrizione e dell'Arci. L'educazione e la promozione della legalità, magari in connessione con ricorrenze civili, un'idea importante che non è mai decollata anche per il disinteresse generale e per le scarse risorse a disposizione dell'ufficio. La promozione dell'utilizzo del software realizzato su piattaforme open source. Il bilancio sociale ed il bilancio partecipato, sui quali c'era stato modo di registrare parecchio interesse ma, senza però approdare ad iniziative concrete.

Si era pensato anche di realizzare dei sondaggi sul livello di conoscenza da parte della cittadinanza dell'istituto del difensore civico e sul livello di soddisfazione degli utenti. Indagini di questo tipo condotte in altre parti d'Italia hanno evidenziato che la domanda effettiva di tutela potrebbe essere senz'altro molto più alta di quella effettivamente espressa e trattata. Solo il 15% della popolazione conoscerebbe l'istituto del difensore civico e tra costoro quasi la metà non ha una percezione corretta di quali siano le sue funzioni (l'indagine a cui si fa riferimento riguarda la Lombardia).

\* \* \*

E' vero anche che non è il compito istituzionale del difensore civico quello di *educare*, ma piuttosto quello di *sensibilizzare* il pubblico. Avere cittadini che si interessano della cosa pubblica, che si danno da fare per far valere i propri diritti ed i propri interessi, è una ricchezza per la città ed una garanzia per tutti, oltre che una forma di responsabilizzazione della cittadinanza.

Così il difensore civico dovrebbe essere una ricchezza per un'amministrazione, perché aiuta a sciogliere alcuni dei nodi che caratterizzano il rapporto con la cittadinanza, perché è un punto di riferimento quando si tratta di discutere la correttezza dell'agire amministrativo, perché rappresenta un punto di vista significativo sulla cosa pubblica, che permette di guardare ai problemi secondo un'ottica diversa da quella dell'amministratore o del tecnico.

Oppure eliminiamo dallo Statuto ogni riferimento al difensore civico. Dico davvero. Se si tratta solo di una trovata di marketing politico bisogna essere così onesti da prenderne atto, da dire ciò che si pensa: "non serve a nient'altro". Un buon amministratore deve avere il coraggio di risparmiarne qualche altro migliaio di euro all'anno.

Ringrazio gli stagisti che ho ospitato in questo arco di tempo, Emanuela Garbuglia e Pierpaolo Gasparini, che hanno fornito un valido contributo all'attività dell'ufficio. Ringrazio le persone che hanno avuto da curare la segreteria dell'ufficio del difensore civico, perché al di là dei problemi più generali di ordine organizzativo hanno sempre offerto la massima disponibilità. Ringrazio il personale del comune, i dirigenti nuovi e vecchi, l'amministrazione nella sua componente politica, per la cortesia, la correttezza ed anche la franchezza con cui si rapportano al sottoscritto.

Da parte mia spero di aver assicurato e di continuare ad assicurare un lavoro utile alla collettività ed ai cittadini e rimango a disposizione per qualsiasi commento o chiarimento.

Jesi, 18 Luglio 2005

Il difensore civico di Jesi  
Avv. Samuele Animalì



## **Parte seconda. Dati quantitativi**

I dati illustrati qui di seguito - salvo che non sia specificato diversamente - sono riferiti all'intero periodo che va dall'assunzione dell'incarico da parte del sottoscritto (Gennaio 2003) al 30 Giugno 2005. Per il confronto tra i diversi semestri, quando non esplicitato, occorre far riferimento alle precedenti relazioni, disponibili sulla rete civica (portale del difensore civico: [www.comune.jesi.an.it/difensorecivico](http://www.comune.jesi.an.it/difensorecivico)).

Il numero dei nuovi contatti è stabile rispetto al primo semestre dello scorso anno (183; erano stati 182 nel periodo Gennaio-Giugno 2004; nel primo semestre 2003 erano 117).

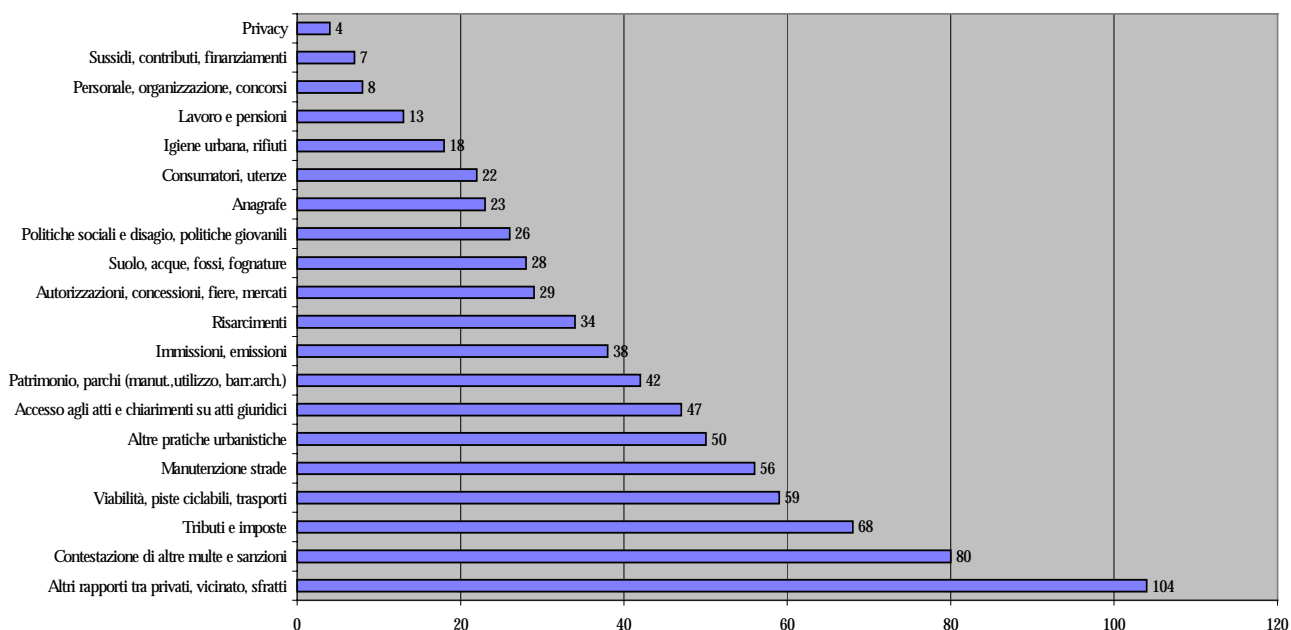
E' appena il caso di notare che la somma dei casi riportati nelle singole tabelle è variabile, in quanto vi è una quota fisiologica di dati mancanti diversa da tabella a tabella, per difficoltà di accertamento o altro. Poiché si tratta di una rilevazione non condotta a fini scientifici, spesso la discrezione ha prevalso sulla statistica.

### **Dati sulle forme di contatto e sul contenuto dei fascicoli**

La maggior parte delle voci segna una crescita proporzionale all'importanza che sono venute assumendo nel tempo. Le voci che presentano incrementi relativamente più sostanziosi sono viabilità, urbanistica e accesso agli atti.

OGGETTO	
Altri rapporti tra privati, vicinato, sfratti	104
Contestazione di altre multe e sanzioni	80
Tributi e imposte	68
Viabilità, piste ciclabili, trasporti	59
Manutenzione strade	56
Altre pratiche urbanistiche	50
Accesso agli atti e chiarimenti su atti giuridici	47
Patrimonio, parchi (manut.,utilizzo, barr.arch.)	42
Immissioni, emissioni	38
Risarcimenti	34
Autorizzazioni, concessioni, fiere, mercati	29
Suolo, acque, fossi, fognature	28
Politiche sociali e disagio, politiche giovanili	26
Anagrafe	23
Consumatori, utenze	22
Igiene urbana, rifiuti	18
Lavoro e pensioni	13
Personale, organizzazione, concorsi	8
Sussidi, contributi, finanziamenti	7
Privacy	4

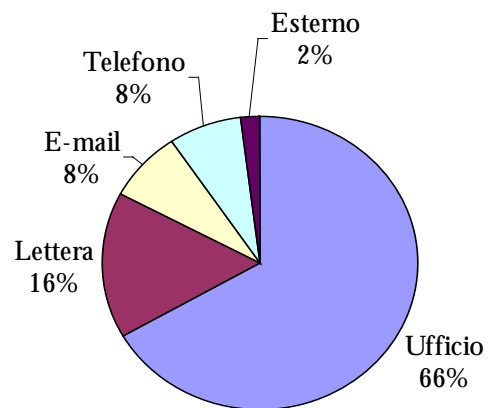
## OGGETTO



Per quanto riguarda le modalità di contatto, rispetto ai precedenti mesi cresce, in proporzione, l'incidenza dell'utilizzazione del mezzo elettronico.

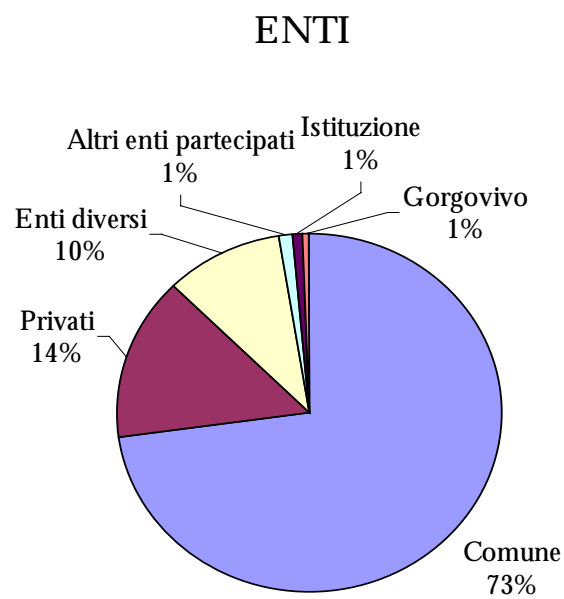
MODALITA' DI CONTATTO	
Ufficio	512
Lettera	123
E-mail	60
Telefono	58
Esterno	15

MODALITA' DI CONTATTO



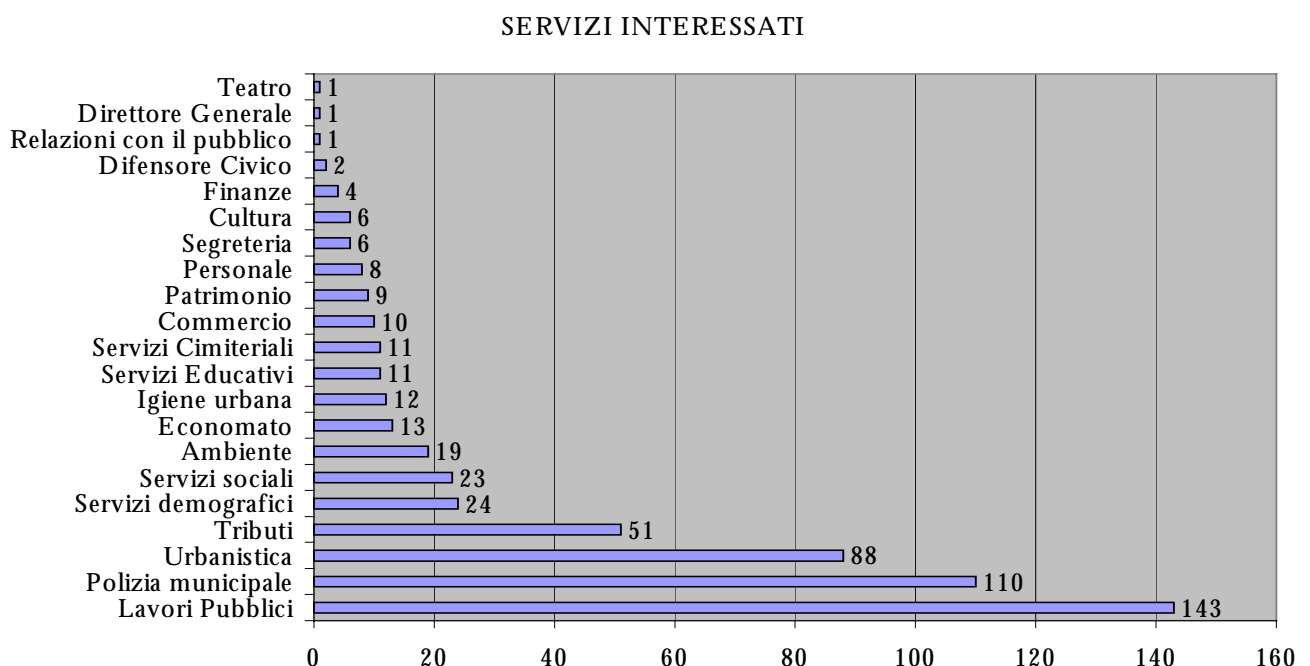
Non fa segnare variazioni di rilievo la distribuzione dei casi per quanto riguarda gli enti coinvolti nella segnalazione

ENTI	
Comune	554
Privati	110
Enti diversi	78
Altri enti partecipati	8
Istituzione	5
Gorgovivo	5



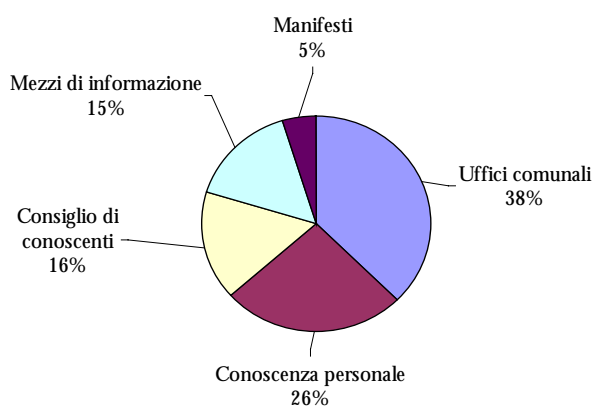
Lavori pubblici, Polizia municipale e Urbanistica sono i servizi che insieme raccolgono più del 60% delle segnalazioni, e se aggiungiamo i Tributi arriviamo a più del 70%. In proporzione le voci che aumentano di più sono la Polizia Municipale nella parte alta ed i servizi educativi ed i servizi cimiteriali nella parte bassa della tabella.

SERVIZI INTERESSATI	
Lavori Pubblici	143
Polizia municipale	110
Urbanistica	88
Tributi	51
Servizi demografici	24
Servizi sociali	23
Ambiente	19
Economato	13
Igiene urbana	12
Servizi Educativi	11
Servizi Cimiteriali	11
Commercio	10
Patrimonio	9
Personale	8
Segreteria	6
Cultura	6
Finanze	4
Difensore Civico	2
Relazioni con il pubblico	1
Direttore Generale	1
Teatro	1



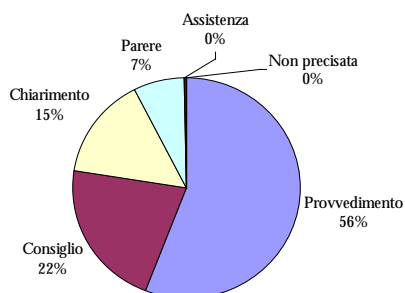
FORME DI PUBBLICITA'	
Uffici comunali	217
Conoscenza personale	150
Consiglio di conoscenti	95
Mezzi di informazione	89
Manifesti	28

#### FORME DI PUBBLICITA'



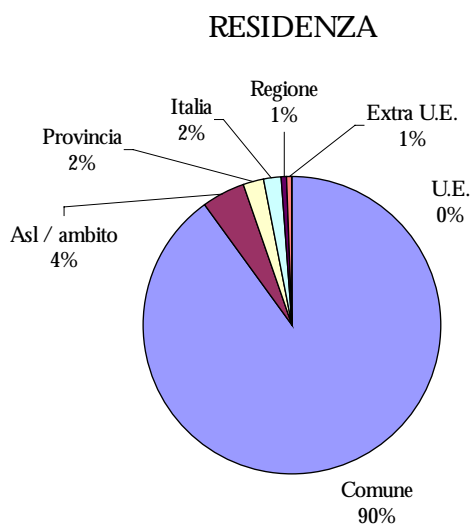
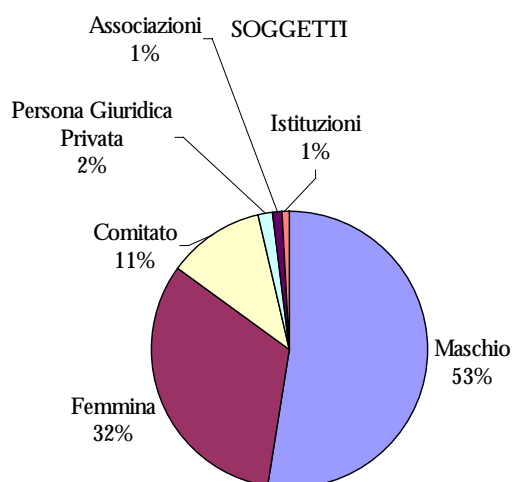
ASPETTATIVE	
Provvedimento	417
Consiglio	162
Chiarimento	113
Parere	53
Assistenza	2
Non precisata	1

#### ASPETTATIVE



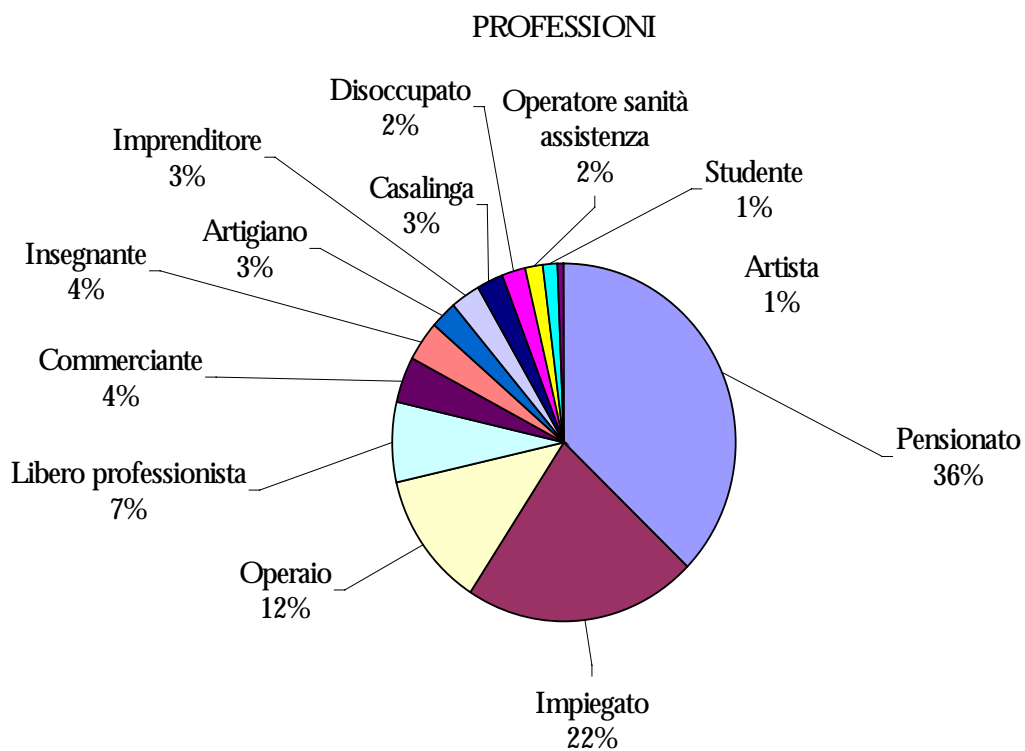
## Dati sulle caratteristiche dei richiedenti l' intervento

GENERE	
Uomini	398
Donne	245
Comitati	86
Società	13
Associazioni	8
Istituzioni	7



RESIDENZA	
Comune	682
Asl / ambito	34
Provincia	18
Italia	14
Regione	4
Extra U.E.	4
U.E.	1

PROFESSIONE	
Pensionato	190
Impiegato	112
Operaio	62
Libero professionista	37
Commerciante	21
Insegnante	18
Artigiano	14
Imprenditore	13
Casalinga	13
Disoccupato	11
Operatore sanità assistenza	9
Studente	7
Artista	3



< fine