



**Provincia  
di Milano**

# Relazione relativa all'anno 2007

Prof. Avv. Marco A. Quiroz Vitale

Difensore  
Civico



Pregiatissimo Presidente,  
Gentili Consigliere,  
Egregi Consiglieri,

nelle pagine che seguono ho cercato di sintetizzare l'opera dell'istituzione del Difensore Civico della Provincia di Milano nel corso dell'anno 2007; compito non facile, non solo perché ho iniziato a svolgere tale incarico a partire dal 29 ottobre di tale anno, ereditando la preziosa attività dell'Avv. Maria Grazia Fiori, ma soprattutto perché nel quadro di una organizzazione complessa, come la Provincia di Milano, il Difensore civico si pone come nevralgico raccordo tra la burocrazia pubblica, che deve ispirarsi a criteri di efficacia ed efficienza nella propria azione, in un rigoroso quadro di legalità, e la società civile da cui giungono pretese, aspettative, richieste, talvolta ispirate a logiche assai diverse, legate ai mondi vitali, in cui i cittadini operano e agiscono perseguendo fini ed interessi, i più diversi e disparati, spesso in conflitto tra loro.

Il Difensore civico - grazie alla collaborazione ed alla cooperazione con il Consiglio Provinciale, luogo di sintesi politica e quindi di ricerca del bene comune - opera come mediatore cercando di riattivare il positivo e virtuoso circuito del dialogo e della reciproca comprensione tra cittadini e pubblica amministrazione.

Nella relazione che oggi si presenta, si intende restituire un'immagine di questa complessità, mostrando gli intrecci e le correlazioni tra l'operato del Difensore civico e la burocrazia della Provincia, le amministrazioni comunali, le altre pubbliche amministrazioni, le istituzioni e la società civile. La rappresentazione che se ne può trarre, lungi dal voler essere un'auto celebrazione, si pone come strumento di lavoro per il Consiglio provinciale, attivo agente e partecipe delle dinamiche sociali della nostra società.



## 1. I “numeri” della Provincia

L'attività del Difensore civico provinciale si rivolge ad un numero rilevante e straordinariamente ampio di possibili destinatari. Il territorio della provincia di Milano, pari a 1.982 Km<sup>2</sup>, accoglie una popolazione di 3.869.037 abitanti, con una densità abitativa di 1.939 abitanti per Km<sup>2</sup>.

### La popolazione

	Valore assoluto
Popolazione residente al 31.12.2006	3.869.037

Fonte: Istat, 2006

Le imprese attive in provincia di Milano sono 342.766. La tabella che segue descrive la ripartizione per forma giuridica delle imprese attive nella provincia di Milano:

Imprese attive per forma giuridica nella provincia di Milano		Valore assoluto
Imprese attive		342.766
che assumono la forma giuridica di:	Società di capitale	103.279
	Società di persone	72.176
	Ditte individuali	158.573
	Altre forme giuridiche	8.738

Fonte: Camera di Commercio di Milano, Milano Produttiva 2006

In particolare, per quanto concerne le imprese cooperative attive nella provincia di Milano, il dato aggiornato al 31.12.2006 è di 6.521 unità.

Imprese cooperative attive in provincia di Milano	Valore assoluto
Imprese cooperative	6.521

Fonte: Camera di Commercio di Milano, Milano Produttiva 2006 - Tra le cooperative rientrano: le società cooperative a responsabilità limitata e illimitata, le società cooperative consortili cooperative a responsabilità limitata, le piccole società cooperative e quelle a responsabilità limitata e le società cooperative a responsabilità limitata per azioni.

Nella provincia di Milano anche il settore il *non profit* è molto sviluppato e diffuso ed investe campi diversi. Infatti in provincia di Milano le istituzioni *non profit* attive sono più di 10 mila; come si vedrà più oltre, risulta elevato il numero delle associazioni di volontariato.

Le istituzioni *non profit* attive in provincia di Milano

Istituzioni non profit	valori assoluti
Associazioni riconosciute	2.536
Fondazioni	323
Associazioni non riconosciute	7.317
Cooperative sociali	333
Altra istituzione non profit	468
Totale Istituzioni attive	10.977

Fonte: ISTAT, 2001

In alcuni settori, di particolare rilevanza per l'amministrazione Provinciale, i dati ISTAT possono essere ulteriormente aggiornati ed affinati, in particolare:

a) Le cooperative sociali

Il dato ISTAT sulla consistenza numerica delle cooperative sociali in provincia di Milano al 31.12.2001 (333 unità), indicato nella precedente tabella, può essere aggiornato grazie ai dati forniti dall'Albo regionale delle cooperative sociali e dei loro consorzi. L'Albo è stato infatti istituito nel 2003 dalla legge regionale n. 16/93, così come previsto da una legge nazionale del 1991 (legge 8 novembre 1991, n. 381).

La gestione delle ripartizioni dell'albo regionale delle cooperative sociali è stata quindi trasferita alle Amministrazioni provinciali con la legge regionale 18 novembre 2003, n. 21.

L'albo è costituito da tre sezioni:

- Sezione A - Cooperative sociali che gestiscono servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi;
- Sezione B - Cooperative sociali che svolgono attività diverse - agricole, industriali, artigianali, di commercializzazione prevalente della propria produzione - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate;
- Sezione C - Consorzi costituiti da almeno il 70% di cooperative sociali (art. 8 legge n. 381/91).

In provincia di Milano le cooperative sociali iscritte all'albo regionale al 31.12.2007 erano 459, alle quali si vanno ad aggiungere 15 loro consorzi, come descritto nella tabella che segue:

**Cooperative sociali iscritte al 31.12.2007**

Cooperative sociali e loro consorzi	Valore assoluto
Cooperative sezione A	315
Cooperative sezione B	144
Consorzi	15
<b>Totale</b>	<b>474</b>

*Fonte: Albo regionale delle cooperative sociali e loro consorzi*

**b) Il volontariato**

Nel 1993 è stato istituito il Registro regionale del Volontariato. Dal settembre 2001 sono attive le Sezioni provinciali del registro del volontariato. Organizzazione di volontariato è l'associazione che svolge attività senza fine di lucro con finalità di carattere sociale, civile e culturale, rivolta a chi si trovi in stato di difficoltà, di bisogno e di emarginazione.

**Le organizzazioni di volontariato attive in provincia di Milano al 31.12.2007**

Organizzazione	Valore assoluto
Organizzazioni di volontariato	1.194

*Fonte: Registro provinciale del volontariato*

c) L'associazionismo senza scopo di lucro

Nel 1998 sono stati attivati il Registro regionale e i Registri provinciali delle Associazioni senza scopo di lucro.

Nel Registro provinciale dell'associazionismo gestito dalla Provincia di Milano possono essere iscritte le associazioni la cui attività, senza fine di lucro, sia rivolta ai soci e alla collettività e sia finalizzata alla realizzazione di scopi sociali culturali, educativi, ricreativi nel rispetto delle pari opportunità tra uomini e donne.

Nel 2006 il Registro Provinciale delle associazioni senza scopo di lucro ha aggiunto la nuova sezione delle Associazioni di promozione sociale<sup>1</sup> in attuazione della L. 383/2000 e della L.R. 5/06. Sono esclusi dalla iscrizione nel Registro dell'associazionismo: i circoli ricreativi, le cooperative sociali, le associazioni di volontariato, le società di mutuo soccorso.

**Le associazioni senza scopo di lucro attive in provincia di Milano al 31.03.2008**

Associazioni senza scopo di lucro	Valore assoluto
Associazioni	301
Associazioni di promozione sociale	36
Totale	337

*Fonte: Registro provinciale dell'associazionismo*

I dati sopra riportati permettono di cogliere la ampiezza del bacino potenziale dell'utenza del Difensore Civico e valutare in termini relativi il numero e la importanza delle questioni affrontate nel corso del 2007, valutare l'adeguatezza delle risorse e prospettare miglioramenti nel servizio offerto alla società civile.

---

<sup>1</sup> L'associazione deve avere la promozione sociale quale scopo della propria attività. Ciò permette alle associazioni, in caso di particolare necessità, di assumere lavoratori dipendenti anche ricorrendo ai propri associati.

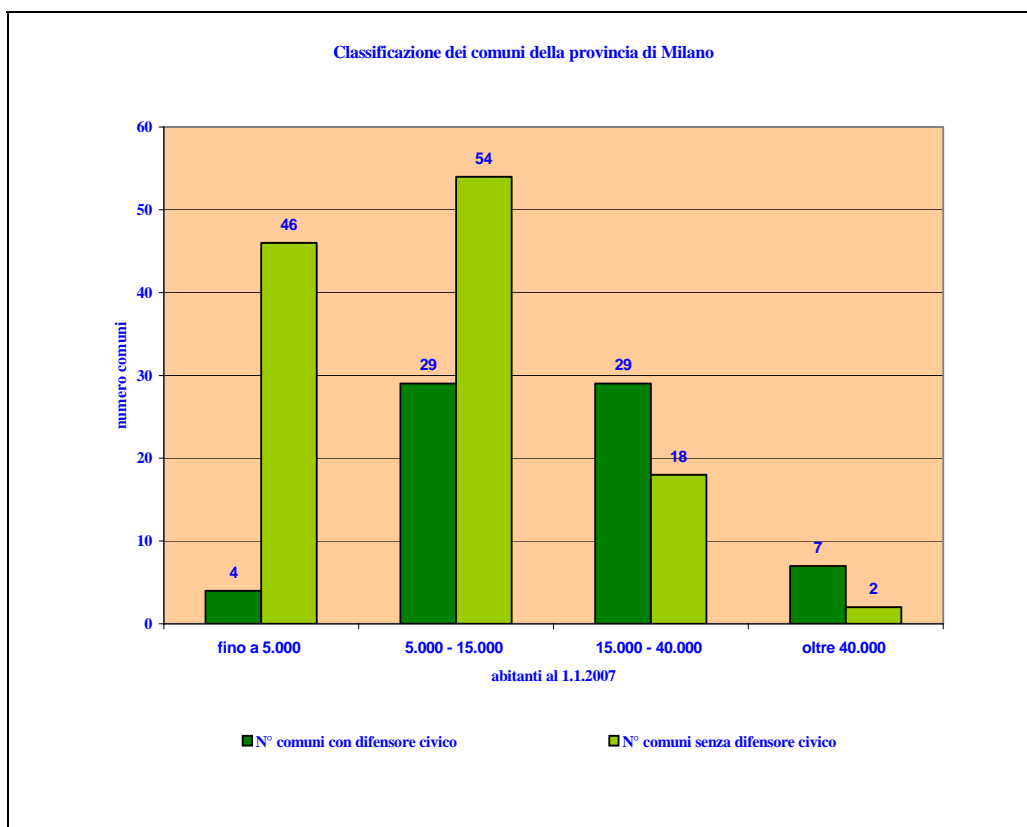
## 2. La rete della difesa civica della Provincia

Per le ragioni che si evidenzieranno l'attività del difensore civico Provinciale si esplica in misura rilevante anche nei confronti delle amministrazioni comunali, qualora manchi o sia vacante il Difensore civico locale; ovvero quando si realizzi alcuna forma di collaborazione tra difensori civici. E' dunque essenziale avere una visione complessiva della difesa civica nella nostra Provincia.

### Provincia di Milano. Numero di Comuni con difensore civico e popolazione residente

<i>Classi dimensionali dei comuni</i>	<i>Numero comuni</i>			<i>Popolazione al 1.1.2007</i>		
	<i>totale</i>	<i>di cui con difensore civico</i>		<i>totale</i>	<i>di cui con difensore civico</i>	
		<i>v.a.</i>	<i>%</i>		<i>v.a.</i>	<i>%</i>
fino a 5.000 abitanti	50	4	8	160.188	15.797	10
tra 5.000 e 15.000 abitanti	83	29	35	739.676	273.725	37
tra 15.000 e 40.000 abitanti	47	29	62	1.161.851	739.485	64
oltre 40.000 abitanti	9	7	78	1.822.766	1.660.178	91
<b>Totale</b>	<b>189</b>	<b>69</b>	<b>37</b>	<b>3.884.481</b>	<b>2.689.185</b>	<b>69</b>

*Elaborazione del Servizio Statistica della Provincia di Milano su dati Istat. I dati sul difensore civico sono aggiornati al marzo 2008*



*Elaborazione del Servizio Statistica della Provincia di Milano su dati Istat*

Il quadro che se ne trae è senza dubbio confortante, nel panorama della difesa civica nazionale, quanto a ricchezza e diffusione dell'istituzione della difesa civica. Ciò non di meno appare con solare evidenza che la tutela dei cittadini decresca con il diminuire delle dimensioni delle città. E' dunque proprio nei confronti delle amministrazioni locali con meno di 15.000 abitanti che il Difensore civico provinciale espleta le proprie attività suppletive in materia di accesso ai documenti amministrativi e fornisce altresì, anche in altre materie, informazioni giuridiche e collaborazione nei confronti di cittadini ed amministrazioni locali in ogni caso in cui si configurino rilevanti problemi sociali o sostanziali.

**A tale proposito pare utile sottolineare come potrebbe essere utile ipotizzare l'adozione di modelli di convenzionamento con i centri minori, non in grado di garantire una efficace difesa civica, per lo meno nei campi d'azione amministrativa più rilevanti.**

### 3. Chi si rivolge al Difensore civico e come?

Il numero complessivo delle persone che, nel corso del 2007, si sono rivolte al Difensore Civico non è precisamente quantificabile, poiché in molti casi le richieste sono state evase fornendo delle indicazioni ai cittadini senza necessità di avviare procedimenti, tuttavia è possibile stimare che l'Ufficio intrattenga con i cittadini un **migliaio di contatti all'anno**.

Limitando il discorso alle **146 pratiche rubricate**, cioè quelle che hanno dato impulso a procedimenti formali, i soggetti che nel corso del 2007 si sono rivolti al Difensore Civico sono stati **135**, di cui **122 persone fisiche** e **13 persone giuridiche**. Due pratiche sono state avviate d'ufficio.

Per la competenza specifica che la legge attribuisce al difensore civico in materia di accesso agli atti amministrativi, anche nel 2007 si conferma l'interesse dei cittadini in questo ambito.

L'Ufficio ha registrato, in particolare, istanze provenienti da consiglieri comunali a seguito di diniego dell'accesso ad atti e documenti da parte delle Amministrazioni comunali di appartenenza, prive di difensore civico locale.

**Le richieste di intervento presentate da persone fisiche sono state 128.**

Come illustrato nella tabella che segue, le persone fisiche hanno preferito di gran lunga l'e-mail per inviare le proprie istanze al Difensore Civico:

mezzo prescelto	n. istanze
E-mail	64
Fax	21
Lettera	15
Telefono	18
Consegna alla segreteria	10
Totale	128

Occorre sottolineare che i cittadini hanno usufruito della possibilità di scrivere la propria istanza utilizzando il modulo elettronico presente sulle pagine web dedicate al Difensore Civico provinciale. Dette istanze, pervenute sotto forma di e-mail, sono state ricomprese tra quelle spedite dai cittadini con la posta elettronica.

Le **persone giuridiche** che hanno presentato richiesta di intervento sono state 13, alcune delle quali hanno presentato più di una istanza:

Provenienza	n. richieste
Associazioni di volontariato	4
Imprese	7
Comitati di cittadini	5
Totale	16

In relazione al mezzo di comunicazione, le istanze delle persone giuridiche sono pervenute all'Ufficio attraverso:

Mezzo prescelto	n. richieste
E-mail	6
Fax	7
Lettera	1
Telefono	1
Consegna alla Segreteria	1
Totale	16

Anche in questo caso occorre sottolineare che in alcuni casi le istanze sono state formulate utilizzando il modulo elettronico presente sulle pagine web dedicate al Difensore Civico provinciale. Dette istanze, pervenute sotto forma di e-mail, sono state ricomprese tra quelle spedite con la posta elettronica.

In considerazione dell'ampiezza del territorio Provinciale e della presenza di una unica sede del difensore civico, appare evidente come i cittadini e

gli Enti abbiano privilegiato le forme di comunicazione a distanza con una apprezzabile preferenza per la comunicazione elettronica.

Appare, dunque, opportuno ipotizzare un forte potenziamento degli strumenti elettronici di comunicazione con i cittadini e con le persone giuridiche, rendendo le pagine del sito del Difensore Civico più accessibili, chiare e ricche di contenuto. Ciò comporterà uno sforzo tecnologico ed un investimento attingendo alle risorse della Provincia, oltre il ristretto budget del Difensore civico, anche in vista della assunzione di un importante ruolo della nostra Istituzione in occasione dell'EXPO 2015.

### 3.1 Le richieste di intervento su istanza di parte

Le richieste di intervento su istanza di parte trattate nel corso del 2007 sono state 160. Gli interventi rubricati sono stati 144. Quelli non rubricati sono stati attivati da una telefonata o da una richiesta scritta e, dopo un esame preliminare, sono stati indirizzati all'organo competente.

Nel corso del 2007 sono pervenute all'Ufficio molte telefonate di cittadini che avevano necessità di ricevere consigli su come comportarsi nei confronti della pubblica amministrazione: questi casi sono stati trattati in modo informale e diretto, senza necessità di condurre un'istruttoria scritta ed è stata fornita contestualmente una risposta.

Nel corso del 2007 il Difensore Civico ha ricevuto l'istanza di un consigliere provinciale in relazione alla composizione del consiglio di amministrazione della società ASAM, partecipata della Provincia di Milano. Nella tabella che segue le richieste di intervento sono state suddivise a seconda dei destinatari delle stesse (Provincia, Comuni, società controllate, privati etc.), specificando quali richieste sono formulate da **persone fisiche** e quali da **persone giuridiche**.

Destinatari	n. istanze	da persone fisiche	da persone giuridiche
Amministrazione Provinciale di Milano	41	33	8
Società/Enti collegati alla Amministrazione Provinciale di Milano	2	2	/
Comuni della provincia di Milano	50	47	3
Comuni di altre province	2	2	/
Altre amministrazioni	28	24	4
Società privatizzate	4	4	/
Privati	15	14	1
Varie	2	2	/
Totale	144	128	16

### 3.2 Istanze iniziate d'ufficio

Nel corso del 2007 sono state avviate due pratiche d'ufficio, entrambe riguardano argomenti di competenza dell'Amministrazione Provinciale di Milano:

Oggetto della pratica	Numero pratiche
Bonifica polo industriale chimico situato nei Comuni di Pioltello e Rodano	1
Trasporto pubblico locale in provincia di Milano	1
<b>Totale pratiche avviate d'ufficio</b>	<b>2</b>

Il potere di iniziativa di Ufficio del Difensore civico dev'essere inquadrato in relazione alle finalità dell'Istituto, che non deve essere scambiato per una sorta di "avvocato" del cittadino ma ha la finalità di concorrere a garantire il buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa.

## 4. I destinatari delle istanze al Difensore Civico provinciale

Nel corso del 2007 l'intervento del Difensore Civico è stato rivolto nei confronti dell'Amministrazione Provinciale e degli Enti/Società da essa controllati, nei confronti dei Comuni della provincia di Milano, di Comuni di altre province, di altre amministrazioni, di società privatizzate, di soggetti privati controinteressati.

### 4.1 Le pratiche "non rubricate" <sup>2</sup>

Molte richieste hanno esulato dalla competenza del Difensore civico, concernendo questioni di diritto privato; le materia investite da queste richieste concernevano l'attività del Giudice di Pace (civile e penale), l'esecuzione di sfratti, l'operato di agenzie di viaggi o di Enti di previdenza o assicurazioni, vertenze di lavoro, liti societarie, i servizi di Telecom, Poste Italiane, Wind, Tele 2, banche, ecc.

Anche a queste istanze si è cercato di dare una risposta, con suggerimenti, consigli, ed in ogni caso sono state date indicazioni sugli uffici di competenza, nonché notizie sull'Ufficio del Gratuito Patrocinio istituito presso l'Ordine degli Avvocati di Milano, Associazioni di Mediazione sociale (per i rapporti di vicinato) e penale, le Associazioni dei Consumatori, il Garante del Contribuente, i Difensori Civici Comunali, o di altre Province o di altre Regioni, Sportello di Conciliazione e Servizio di arbitrato presso le C.C.I.A.A., Autorità Garante delle Comunicazioni, Autorità dell'Energia Elettrica e del Gas, Garante per la protezione dei dati personali, Amministratore di Sostegno, Garante dei Detenuti, Ufficio di Tutela presso le ASL, gli URP presso gli Istituti di Previdenza ed altro, riservando, nei limiti del possibile, sempre la più doverosa attenzione e considerazione.

Anche le pratiche non rubricate sono importanti perché indicative dell'esistenza di una rete di risoluzione alternativa dei conflitti che opera

---

<sup>2</sup> Le richieste non rubricate, dopo un esame preliminare, sono state definite *de plano* per incompetenza.

in forma contigua alla rete di difesa civica e con cui sono ampie le possibilità di collaborazione.

#### 4.2 Le pratiche “rubricate”

Nella tabella che segue è rappresentata la distribuzione delle pratiche rubricate in relazione ai destinatari dell'intervento del Difensore Civico provinciale:

Destinatari	n. pratiche
Amministrazione Provinciale di Milano	41
Società e Enti collegati all' Amministrazione Provinciale di Milano	2
Comuni della provincia di Milano	50
Altre amministrazioni	28
Comuni di altre province	2
Società privatizzate	4
Privati	15
Varie	2
Totale	144

Da quanto esposto e dalle tabelle che seguono, anche in relazione agli altri destinatari, appare evidente come l'intervento del Difensore civico sia generalizzato e coinvolga piuttosto uniformemente le attività delle amministrazioni coinvolte. La competenza specifica ed i poteri più penetranti (riesame) in materia di accesso orientano decisamente l'attività del difensore civico in questo settore, pur non mutandone i tratti essenziali del volto, che è quello dell'autorità amministrativa indipendente tesa a favorire la partecipazione dei cittadini.

#### 4.2.1 Istanze nei confronti dell'Amministrazione Provinciale di Milano

Si specificano nella tabella che segue gli Uffici provinciali interessati dalle richieste degli Istanti nel corso del 2007, con indicazione della provenienza dell'istanza (persona fisica o giuridica). Non si è tenuto conto delle pratiche avviate d'ufficio (par. 3.2).

Ufficio	n. delle istanze presentate da persone fisiche	n. delle istanze presentate da persone giuridiche	Totale n. istanze
Avvocatura Provinciale - Uff. Sanzioni	2		2
DC Affari Sociali	2	2	4
DC Istruzione ed Edilizia scolastica	1	1	2
DC Patrimonio e Servizi Generali	1		1
DC Personale e Sistemi Informativi	1		1
DC Presidenza e relazioni istituzionali	1		1
DC Risorse Ambientali	1	2	3
DC Sviluppo economico, formazione e lavoro	8		8
DC Trasporti e Viabilità	9	3	13
DC Turismo e Agricoltura	4		4
Difensore Civico	1		1
Polizia Provinciale	1		1
Uffici diversi	1		1
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>41</b>

I motivi delle istanze presentate da persone fisiche e persone giuridiche nei confronti dell'Amministrazione Provinciale di Milano sono descritti nel seguente prospetto:

Motivo della richiesta	n. persone fisiche	n. persone giuridiche	Totale
Accesso agli atti	5	1	6
Comportamento dei funzionari	2	0	2
Contestazione della procedura	4	0	4
Contestazione esito procedimento	6	1	7
Durata del procedimento	0	1	1
Esposto/Segnalazione di irregolarità	5	0	5
Informazioni	4	1	5
Mancata/insufficiente risposta	2	4	6
Richiesta indennizzo	2	0	2
Sostegno alla partecipazione al procedimento	3	0	3
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>41</b>

#### 4.2.2 Istanze nei confronti di enti e società collegati all'Amministrazione provinciale di Milano

Motivo della richiesta	n. persone fisiche	n. persone giuridiche	Totale
Accesso agli atti	1	0	1
Comportamento dei funzionari	1	0	1
Contestazione della procedura	0	0	0
Contestazione esito procedimento	0	0	0
Durata del procedimento	0	0	0
Esposto/Segnalazione di irregolarità	0	0	0
Informazioni	0	0	0
Mancata/insufficiente risposta	0	0	0
Richiesta indennizzo	0	0	0
Sostegno alla partecipazione al procedimento	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

#### 4.2.3 Istanze nei confronti dei Comuni della provincia di Milano

Motivo della richiesta	n. persone fisiche	n. persone giuridiche	Totale
Accesso agli atti	8	0	8
Comportamento dei funzionari	0	0	0
Contestazione della procedura	3	0	3
Contestazione esito procedimento	14	3	17
Durata del procedimento	1	0	1
Esposto/Segnalazione di irregolarità	8	0	8
Informazioni	3	0	3
Mancata/insufficiente risposta	5	0	5
Richiesta indennizzo	1	0	1
Sostegno alla partecipazione al procedimento	4	0	4
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>3</b>	<b>50</b>

#### 4.2.4 Istanze nei confronti di Comuni di altre province

Motivo della richiesta	n. persone fisiche	n. persone giuridiche	Totale
Accesso agli atti	0	0	0
Comportamento dei funzionari	1	0	1
Contestazione della procedura	0	0	0
Contestazione esito procedimento	1	0	1
Durata del procedimento	0	0	0
Esposto/Segnalazione di irregolarità	0	0	0
Informazioni	0	0	0
Mancata/insufficiente risposta	0	0	0
Richiesta indennizzo	0	0	0
Sostegno alla partecipazione al procedimento	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

#### 4.2.5 Istanze nei confronti di altre amministrazioni

Motivo della richiesta	n. persone fisiche	n. persone giuridiche	Totale
Accesso agli atti	0	1	1
Comportamento dei funzionari	0	0	0
Contestazione della procedura	6	1	7
Contestazione esito procedimento	5	0	5
Durata del procedimento	4	1	5
Esposto/Segnalazione di irregolarità	6	1	7
Informazioni	3	0	3
Mancata/insufficiente risposta	0	0	0
Richiesta indennizzo	0	0	0
Sostegno alla partecipazione al procedimento	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>28</b>

#### 4.2.6 Istanze nei confronti di Società privatizzate

Motivo della richiesta	n. persone fisiche	n. persone giuridiche	Totale
Accesso agli atti	0	0	0
Comportamento dei funzionari	0	0	0
Contestazione della procedura	2	0	2
Contestazione esito procedimento	1	0	1
Durata del procedimento	0	0	0
Esposto/Segnalazione di irregolarità	0	0	0
Informazioni	1	0	1
Mancata/insufficiente risposta	0	0	0
Richiesta indennizzo	0	0	0
Sostegno alla partecipazione al procedimento	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

#### 4.2.7 Istanze nei confronti di privati

Motivo della richiesta	n. persone fisiche	n. persone giuridiche	Totale
Accesso agli atti	0	0	0
Comportamento dei funzionari	0	0	0
Contestazione della procedura	0	0	0
Contestazione esito procedimento	1	0	1
Durata del procedimento	0	0	0
Esposto/Segnalazione di irregolarità	7	1	8
Informazioni	6	0	6
Mancata/insufficiente risposta	0	0	0
Richiesta indennizzo	0	0	0
Sostegno alla partecipazione al procedimento	0	0	0
Totale	14	1	15

#### 4.2.8 Varie

Motivo della richiesta	n. persone fisiche	n. persone giuridiche	Totale
Accesso agli atti	0	0	0
Comportamento dei funzionari	0	0	0
Contestazione della procedura	1	0	1
Contestazione esito procedimento	0	0	0
Esposto/Segnalazione di irregolarità	0	0	0
Informazioni	1	0	1
Mancata/insufficiente risposta	0	0	0
Richiesta indennizzo	0	0	0
Sostegno alla partecipazione al procedimento	0	0	0
Totale	2	0	2

#### 4.2.9 Tabella riepilogativa

##### I motivi delle richieste al Difensore Civico della Provincia di Milano

Motivo della richiesta	Amministrazione Provinciale di Milano	Enti/Società collegati alla Amministrazione Provinciale di Milano	Comuni della provincia di Milano	Comuni di altre province	Altre Amministrazioni	Società privatizzate	Privati	Varie	Totale
	n. istanze	n. istanze	n. istanze	n. istanze	n. istanze	n. istanze	n. istanze	n. istanze	n. istanze
Accesso agli atti	6	1	8	0	1	0	0	0	16
Comportamento dei funzionari	2	1	0	1	0	0	0	0	4
Contestazione della procedura	4	0	3	0	7	2	0	1	17
Contestazione esito procedimento	7	0	17	1	5	1	1	0	32
D'ufficio	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Durata del procedimento	1	0	1	0	5	0	0	0	7
Esposto/Segnalazione di irregolarità	5	0	8	0	7	0	8	0	28
Informazioni	5	0	3	0	3	1	6	1	19
Mancata/insufficiente risposta	6	0	5	0	0	0	0	0	11
Richiesta indennizzo	2	0	1	0	0	0	0	0	3
Sostegno alla partecipazione al procedimento	3	0	4	0	0	0	0	0	7
<b>Totale istanze</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>146</b>

## 5. Gli interventi del Difensore Civico provinciale

### 5.1 Procedimenti avviati

Come esposto nel paragrafo precedente, sul totale delle 162 pratiche ricevute, i procedimenti trattati nel 2007 su istanza di parte o di ufficio e quindi "rubricati" sono stati 146, mentre 16 sono state definite *de plano* per incompetenza senza necessità di istruttoria.

#### Anno 2007 - Stato dei procedimenti avviati

Stato della pratica	Numero di pratiche
Pratiche definite a seguito di trattazione	134
In corso di definizione	12
Pratiche definite <i>de plano</i>	16
<b>Totale</b>	<b>162</b>

Delle 146 pratiche rubricate ed istruite nel 2007, ne sono state concluse 134.

L'*iter* seguito per la loro definizione è sintetizzato nella tabella che segue:

Modalità definizione pratiche	n. pratiche
A seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti	4
Con trattazione congiunta della pratica con i funzionari dell'amministrazione	7
Con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'istante	44
Con provvedimento formale	6
Con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico competente	10
Con lettera che chiarisce i limiti di competenza del Difensore Civico, fornendo informazioni utili	62
<b>Totale</b>	<b>133</b>

## 5.2 Elementi critici

Si sottolinea come eccessivo sia il numero di casi in cui il cittadino o l'ente istante abbia errato nella individuazione del Difensore civico come interlocutore per la soluzione dei problemi con la pubblica amministrazione.

Ciò induce il Difensore Civico provinciale a promuovere una intensa campagna di informazione sulla sua figura istituzionale, pur non sottovalutando l'importanza delle informazioni giuridiche che proprio il Difensore civico può fornire grazie al suo rapporto diretto con i cittadini.

Ma vediamo più in dettaglio in forma schematica.

## 5.3 Pratiche definite

Nelle tabelle che seguono sono state raggruppate le pratiche secondo la modalità utilizzata per la loro definizione, con specificazione dell'oggetto della trattazione e del settore di intervento. Sono escluse le pratiche non definite al 31.12.2007.

### Pratiche definite a seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti

destinatario	settore di intervento	oggetto
Comune di Cusano Milanino	Tributi, tariffe	Contestazione applicazione tariffe servizi cimiteriali
DC Sviluppo economico, formazione e lavoro	Formazione professionale	Contestazione procedura seguita da commissione di esame a conclusione corso formazione professionale
DC Sviluppo Economico, formazione e lavoro	Lavoro	Contestazione graduatoria art. 16
DC Istruzione ed Edilizia Scolastica	Edilizia Scolastica	Ristrutturazione del Liceo Scientifico "Severi"

### Pratiche definite con trattazione congiunta con i funzionari dell'amministrazione

destinatario	settore di intervento	oggetto
Avvocatura Provinciale - Uff. Sanzioni	Sanzioni	Richiesta di intervento nei confronti della Provincia di Milano in relazione alla propria richiesta di remissione del debito residuo derivante da sanzione amministrativa in materia di rifiuti.
DC Risorse Ambientali	Ambiente	Contestazione sanzione in materia di rifiuti
DC Trasporti e Viabilità	Trasporti	Esposto disservizi trasporto pubblico locale
Comune di Assago	Diritti	Richiesta di intervento nei confronti del proprio Comune per pratica amministrazione di sostegno
Aler Milano	Edilizia residenziale pubblica	Emergenza guasto alle condutture idrauliche causato dal mancato intervento tecnico di Aler
Prefettura di Milano	Immigrazione	Richiesta di intervento in materia di contratto di soggiorno - Sportello Unico per l'Immigrazione
Polizia Provinciale	Contravvenzioni	Rilascio copia verbale Polizia provinciale per contravvenzione al Codice della Strada

### Pratiche definite con provvedimento formale

destinatario	settore di intervento	oggetto
DC Turismo e Agricoltura	Gare, esami, concorsi	Accesso agli atti nei confronti della Provincia di Milano
DC Affari Sociali	Diritti	Accesso agli atti della Provincia di Milano
Comune di Ossona	Diritti	Accesso agli atti del Comune di Ossona
DC Turismo e Agricoltura	Gare, esami, concorsi	Diniego accesso agli atti Provincia di Milano
Comune di Ossona	Diritti	Accesso agli atti del Comune di Ossona
DC Personale e Sistemi Informativi	Gare, esami, concorsi	Accesso agli atti della Provincia di Milano

### Pratiche definite con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico competente

destinatario	settore di intervento	oggetto
Comune di Napoli	Contravvenzioni	Contestazione contravvenzione Codice della Strada (multa pazza)
Comune di Cologno Monzese	Risarcimento del danno	Risarcimento del danno per infortunio su marciapiede comunale dissestato
Comune di Milano	Tariffe, Tributi	Pratica Tarsu
Comuni di Milano e Gessate	Accessibilità	Inaccessibilità ai disabili di stazione della linea metropolitana e di altri mezzi pubblici di superficie
Centro Servizi Amministrativi di Milano	Scuole	Situazione studenti disabili di un Circolo Didattico della provincia di Milano
Comune di Lissone; Comune di Milano	Servizi sociali	Richiesta di intervento per mancata erogazione contributo comunale
Comune di Milano	Tributi, tariffe	Gratuità del servizio di refezione scolastica erogato dal Comune di Milano
ASL di Magenta	Sanità	Accesso agli atti dell'ASL di Magenta
Comune di Milano	Contravvenzioni	Richiesta di intervento in relazione a verbale di accertamento notificato dal Comune di Milano
Comune di Milano	Contravvenzioni	Istanza erroneamente indirizzata a DC provinciale - reindirizzata a Comune di Milano

### Pratiche definite con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'istante

destinatario	settore di intervento	oggetto
Aler Milano	Edilizia residenziale pubblica	Richiesta di intervento per mancata manutenzione alloggio Aler
Comune di Bollate	diritti	Accesso agli atti del Comune di Bollate
Comune di Bubbiano	Servizi sociali	Diniego contributi economici
Comune di Carnate	Ambiente	Richiesta di accesso agli atti del Comune di Carnate
Comune di Cavenago Brianza	Tributi, tariffe	Richiesta di intervento in materia di tributi comunali
Comune di Cormano	Ambiente	Emissioni rumorose nel Comune di Cormano
Comune di Cuggiono	Sanità	Richiesta di provvedimento
Comune di Magnago	Viabilità	Problematiche dovute alla viabilità nel tratto urbano di strada provinciale
Comune di Magnago	Viabilità	Danneggiamenti alle abitazioni lungo il tratto urbano di strada provinciale
Comune di Meda	Ambiente	Richiesta di intervento nei confronti del Comune di Meda perché faccia rispettare dai concessionari l'ordinanza sindacale concernente cava di Meda
Comune di Milano	Lavoro	Richiesta di intervento per problematiche di contratto di lavoro rientrante nel progetto "Sportello Marco Biagi"
Comune di Nerviano	Difesa civica	Invito ad intervenire nei confronti di un Comune che ha revocato l'incarico al proprio difensore civico
Comune di Novate Milanese	Tributi	Accesso agli atti del Comune di Novate Milanese
Comune di Novate Milanese	Difesa civica	Informazioni giuridiche sull'elezione del difensore civico nel Comune di Novate Milanese
Comune di Pieve Emanuele	Strade	Pericolosità segnaletica verticale di nel Comune di Pieve Emanuele
Comune di Pozzuolo Martesana	Edilizia privata	Istanza per avere risposte in relazione a denuncia di abuso edilizio
Comune di Pozzuolo Martesana	Servizi sociali	Richiesta di intervento a favore di persona in condizioni economiche disagiate
Comune di Truccazzano	Edilizia privata	Accesso agli atti del Comune di Truccazzano
Comune di Truccazzano	Strade	Problematiche conseguenti alla sistemazione viaria di tratto SP 181
Comune di Vignate	Diversi	Richiesta di intervento in merito a problematiche in corso
Comune di Vimodrone	Servizi	Accesso agli atti Comune di Vimodrone
DC Patrimonio e Servizi Generali	Risarcimento del danno	Richiesta di intervento trasmessa dal Difensore Civico di Limbiate a seguito di mancata risposta della Provincia di Milano alla domanda di risarcimento di un cittadino per danni da sinistro verificatosi sulla linea tranviaria Milano-Limbiate.
DC Presidenza e relazioni istituzionali	Partecipazioni	Richiesta di intervento di Consigliere provinciale in relazione alla composizione del Consiglio di Amministrazione della società ASAM partecipata della Provincia di Milano
DC Risorse Ambientali	Autorizzazioni	Richiesta di intervento per mancata risposta della Provincia di Milano in merito alla realizzazione di una recinzione all'interno del Parco Agricolo Sud Milano

Pratiche definite con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'istante (segue)

destinatario	settore di intervento	oggetto
DC Sviluppo economico, formazione e lavoro	Lavoro	Procedure di assunzione ex art. 16 - Centro per l'Impiego
DC Sviluppo economico, formazione e lavoro	Lavoro	Sollecito risposte dell'Ufficio per l'Impiego in relazione alla propria posizione.
DC Sviluppo economico, formazione e lavoro	Lavoro	Ex lavoratore ente di formazione contesta mancato rispetto CCNL che prevede assunzione in CFP provinciale
DC Sviluppo economico, formazione e lavoro	Lavoro	Ex lavoratore ente di formazione contesta mancato rispetto CCNL che prevede assunzione in CFP provinciale
DC Sviluppo economico, formazione e lavoro	Lavoro	Ex lavoratore ente di formazione contesta mancato rispetto CCNL che prevede assunzione in CFP provinciale
DC Trasporti e Viabilità	Risarcimento del danno	Mancata risposta a richiesta di risarcimento del danno
DC Trasporti e Viabilità	Strade	Richiesta di intervento e segnalazioni in relazione alla carente sicurezza della strada provinciale 183
DC Trasporti e Viabilità	Autorizzazioni	Sospensione della autorizzazione all'esercizio dell'attività di revisione veicoli
DC Trasporti e Viabilità	Strade	Sollecito per termine procedimento cessione rotatoria
DC Trasporti e Viabilità	Viabilità	Contestazione di mancata pubblicizzazione della chiusura della strada provinciale Rho-Monza per lavori
DC Trasporti e Viabilità	Strade	Mancata risposta alla richiesta di ripristino della svolta a sinistra dopo la costruzione di rotatoria su strada provinciale
DC Turismo e Agricoltura	Gare, esami, concorsi	Accesso agli atti della Provincia di Milano
DC Turismo e Agricoltura	Autorizzazioni	Richiesta di intervento per contestare la mancata revoca a agenzia turistica della autorizzazione
Difensore Civico	Difesa civica	Chiarimenti sulla figura e sul ruolo del difensore civico
INA Assitalia	Credito, assicurazioni	Contestazione utilità trattenute INA casa
Ministero delle Infrastrutture Trasporti - Milano	Diritti	Problematica connessa al rinnovo della patente di guida
Prefettura di Pavia	Diritti	Acquisizione cittadinanza italiana persona rumena
Provincia di Milano - Uffici diversi	Associazionismo	Richiesta di intervento nei confronti degli Uffici della Provincia di Milano che hanno stipulato contratti con un'associazione per segnalare irregolarità
Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A.	Strade	Segnalazione riguardante il nuovo svincolo Tangenziale Ovest nel territorio del Comune di Rozzano
Ufficio Scolastico Provinciale di Milano	previdenza, assistenza	Mancata assegnazione pensione definitiva

**Pratiche definite con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico, pur fornendo informazioni utili**

destinatario	settore di intervento	oggetto
Aler Milano	Edilizia residenziale pubblica	Richiesta di intervento in procedimento esecuzione forzata sfratto alloggio Aler
Aler Milano	Edilizia residenziale pubblica	Segnalazione disagio abitativo delle case Aler ubicate in via Solari a Milano e richiesta ai difensori civici di Comune, Provincia e Regione di incontrarsi con Aler Milano per trovare una soluzione
ASL Melegnano	Sanità	Procedimento conseguente a domanda invalidità presentata a ASL
ASL provincia di Milano 1	Lavoro	Rapporto di lavoro presso ASL
ASL UONPIA	Servizi Sociali	Situazione familiare disagiata
Az. Osped. Istituti Clinici di Perfezionamento	Sanità	Richiesta di quanto indebitamente corrisposto per servizio sanitario
Comune della provincia di Milano	edilizia privata	Richiesta di consulenza in materia di edilizia privata
Comune di Arcore	Tributi	Contestazione addebito arretrati TARSU
Comune di Bovisio Masciago	gare, concorsi	Richiesta di intervento per contestazione bando di concorso pubblico
Comune di Burago di Molgora	Lavoro	Interruzione servizio comunale di psicologia
Comune di Cinisello Balsamo	Diritti	Richiesta di intervento per cancellazione residenza
Comune di Como	Edilizia pubblica residenziale	Risposte insufficienti di ufficio comunale.
Comune di Cusano Milanino	Tributi	Contestazione spese pratiche catastali
Comune di Magenta	Sanzioni	Sanzione amministrativa comunale a esercizio commerciale
Comune di Milano	Contravvenzioni C.d.S.	Contravvenzioni al Codice della Strada
Comune di Milano	Strade	Potenziamento segnaletica stradale in prossimità di scuole
Comune di Milano	Edilizia residenziale pubblica	Richiesta esenzione TARSU per alloggio Aler non occupato.
Comune di Milano	Edilizia residenziale pubblica	Sfratto esecutivo da alloggio di proprietà comunale
Comune di Milano	Servizi	Comitato di quartiere chiede servizio di trasporto scolastico
Comune di Milano	Contravvenzioni	Contestazione di cartella esattoriale
Comune di Ossona	Ambiente	Contestazione servizio comunale di manutenzione del verde pubblico
Comune di Seregno	Urbanistica	Richiesta di intervento per carenza parcheggi
Comune di Trezzano sul Naviglio	Viabilità	Richiesta di intervento per viabilità comunale
DC Affari Sociali	Diritti	Richiesta notizie anagrafiche riguardanti i propri ascendenti italiani

**Pratiche definite con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico, pur fornendo informazioni utili (segue)**

destinatario	settore di intervento	oggetto
DC Affari Sociali	Diritti	Accesso agli atti della Provincia di Milano
DC Affari Sociali	Servizi sociali	Informazioni giuridico-amministrative per problematiche diverse
DC Sviluppo economico, formazione e lavoro	Sanità	Problematiche della frequenza scolastica di minore disabile in scuola per la formazione professionale
DC Trasporti e Viabilità	Viabilità	Richiesta di elevare i limiti di velocità su strada provinciale "Cassanese"
DC Trasporti e Viabilità	Strade	Richiesta di intervento per i disagi creati dai lavori di sistemazione di due strade provinciali tra Caselle e Gudo Visconti
Esatri	Tributi, tariffe	Richiesta di Intervento in relazione a cartella esattoriale
Ferrovie Nord Milano	Lavoro	Lavoratore delle Ferrovie Nord Milano contesta la legittimità di accordo sindacale pregiudizievole
INPDAP	Gare, concorsi, esami	Soggiorno climatico estivo per i figli dei dipendenti
INPDAP	Previdenza, assistenza	Lungaggini ricongiunzione pensionistica
INPDAP	Previdenza, assistenza	Sollecito evasione domanda di inabilità all'INPDAP
INPS di Magenta	Previdenza, assistenza	Contestazione modalità versamento arretrati pensione di invalidità
Istituto Comprensivo - Milano	Scuole	Mancata corresponsione beneficio economico a causa di disguido segreteria scolastica.
Istituto scolastico di Cernusco S/N	Lavoro	Anticipazione termine contratto docente precario
Ministero dell'Interno	Diritti	Informazioni giuridiche a uruguaiana di origini italiane che desidera acquisire la cittadinanza italiana
Prefettura di Milano	Immigrazione	Pratica ricongiungimento familiare
Prefettura di Milano	Immigrazione	Richiesta di intervento per difficoltà adempimenti flussi di lavoro
Privato	Lavoro	Richiesta di intervento per una questione di diritto privato (diritto del lavoro)
Privato	credito, assicurazioni	Richiesta di intervento per problematiche contratto bancario. Ombudsman Giurì Bancario
Privato	Lavoro	Richiesta di intervento per mancato pagamento stipendio
Privato	Diritto privato	Richiesta di intervento in materia di diritto societario
Privato	Edilizia privata	Procedimento amministrativo in materia di edilizia privata presso Comune (riconducibile a lite tra privati)
Privato	Credito, assicurazioni	Doglianze nei confronti di società assicurativa
Privato	Credito, assicurazioni	Contestazione a istituto di credito per addebito premio assicurativo
Privato	Diritti	Informazioni giuridiche in materia di assicurazione obbligatoria motoveicolo
Privato	Lavoro	Richiesta di parere in materia di diritto del lavoro

Pratiche definite con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico, pur fornendo informazioni utili (segue)

destinatario	settore di intervento	oggetto
Privato	Telecomunicazioni	Disservizio società telefonica Tele2
Privato	Credito, assicurazioni	Informazioni giuridiche su titoli di credito (buoni postali)
Autostradale S.p.A.	Trasporti	Segnalazione disagio occorso con società autotrasporto di persone
Regione Lombardia, ASL Città di Milano	Diritti	Limitazione patria potestà
Telecom Italia	Telecomunicazioni	Doglianze nei confronti di Telecom Italia. Segnalazione all'Autorità per le garanzie nelle Telecomunicazioni
Telecom Italia	Telecomunicazioni	Contestazione fatturazione società telefonica per servizi telefonici resi da "dialer"
Telecom Italia	Telecomunicazioni	Contestazione fattura per servizi telefonici non richiesti
Tribunale di Milano - Uff. Tutela	Diritti	Richiesta di intervento per questione di competenza dell'Ufficio Tutela
Università degli Studi di Milano - Bicocca	Diritti	Contestazione procedura selettiva per iscrizione a facoltà universitaria
Varie	Sanità	Segnalazioni abusi sanitari in Lombardia
Varie	Diritti	Informazioni giuridiche
Wind	Telecomunicazioni	Disagi alla connessione telefonica cagionati da attivazione contratto

AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI MILANO

Destinatario	A seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti	Con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico	Con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'istante	Con provvedimento formale	Con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico	Con trattazione congiunta della pratica con i funzionari dell'amministrazione	Non definite al 31.12.2007	Totale
Avvocatura Provinciale - Sanzioni						1	1	2
DC Affari Sociali		3		1				4
DC Istruzione ed Edilizia Scolastica	1						1	2
DC Patrimonio e Servizi Generali			1					1
DC Personale e Sistemi Informativi				1				1
DC Presidenza e relazioni istituzionali			1					1
DC Risorse Ambientali			1			1	1	3
DC Sviluppo economico, formazione e lavoro	2	1	5					8
DC Trasporti e Viabilità		2	6			1	5	14
DC Turismo e Agricoltura			2	2				4
Difensore Civico			1					1
Polizia Provinciale						1		1
Direzioni diverse			1					1
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>43</b>

ENTI/SOCIETA' COLLEGATI ALL' AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI MILANO

Destinatario	A seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti	Con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico	Con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'istante	Con provvedimento formale	Con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico	Con trattazione congiunta della pratica con i funzionari dell'amministrazione	Non definite al 31.12.2007	Totale
CAP Gestione S.p.A.							1	1
Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A.			1					1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

COMUNI DELLA PROVINCIA DI MILANO

Destinatario	A seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti	Con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico	Con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'Istante	Con provvedimento formale	Con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico	Con trattazione congiunta della pratica con i funzionari dell'amministrazione	Non definite al 31.12.2007	Totale
Comune di Arcore		1						1
Comune di Assago						1		1
Comune di Bollate			1					1
Comune di Bubbiano			1					1
Comune di Burago di Molgora		1						1
Comune di Carnate			1					1
Comune di Cavenago di Brianza			1					1
Comune di Cinisello Balsamo		1						1
Comune di Cologno Monzese					1			1
Comune di Cormano			1					1
Comune di Cuggiono			1					1
Comune di Cusano Milanino	1	1						2
Comuni di Lissona e di Milano					1			1
Comune di Magenta		1						1
Comune di Magnago			2					2
Comune di Meda			1					1
Comune di Milano		7			4			11
Comune di Nerviano			1					1
Comune di Novate Milanese			2					2
Comune di Ossona		1		2				3
Comune di Pieve Emanuele			1					1
Comune di Pozzuolo Martesana			2					2

COMUNI DELLA PROVINCIA DI MILANO (segue)

Destinatario	A seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti	Con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico	Con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'Istante	Con provvedimento formale	Con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico	Con trattazione congiunta della pratica con i funzionari dell'amministrazione	Non definite al 31.12.2007	Totale
Comune di Seregno		1						1
Comune di Trezzano sul Naviglio		1						1
Comune di Truccazzano			2				1	3
Comune di Varedo							1	1
Comune di Vignate			1					1
Comune di Vimodrone			1					1
Comune di Vittuone							1	1
Comuni di Milano e di Gessate					1			1
Altro Comune		1						1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>50</b>

COMUNI DI ALTRE PROVINCE

Destinatario	A seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti	Con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico	Con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'Istante	Con provvedimento formale	Con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico	Con trattazione congiunta della pratica con i funzionari dell'amministrazione	Non definite al 31.12.2007	Totale
Comune di Como		1						1
Comune di Napoli					1			1
<b>Totale</b>	0	1	0	0	1	0	0	2

**ALTRE AMMINISTRAZIONI**

Destinatario	A seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti	Con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico	Con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'Istante	Con provvedimento formale	Con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico	Con trattazione congiunta della pratica con i funzionari dell'amministrazione	Non definite al 31.12.2007	Totale
Aler Milano		2	1			1		4
ASL di Magenta					1			1
ASL Melegnano		1						1
ASL provincia di Milano 1		1						1
ASL UONPIA		1						1
Istituti Clinici di Perfezionamento		1						1
Centro Servizi Amministrativi Milano					1			1
C.F.P. di Bresso e Cormano							1	1
Esatri		1						1
Ferrovie Nord Milano		1						1
INPDAP		3						3
INPS di Magenta		1						1
Istituto scolastico - Cernusco S/N		1						1
Ministero delle Infrastrutture Trasporti			1					1
Ministero dell'Interno		1						1
Prefettura di Milano		2				1		3

**ALTRE AMMINISTRAZIONI (segue)**

Destinatario	A seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti	Con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico	Con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'istante	Con provvedimento formale	Con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico	Con trattazione congiunta della pratica con i funzionari dell'amministrazione	Non definite al 31.12.2007	Totale
Prefettura di Pavia			1					1
Regione Lombardia, ASL Città di Milano		1						1
Tribunale di Milano - Uff. Tutela		1						1
Ufficio Scolastico Provinciale di Milano			1					1
Università degli Studi di Milano - Bicocca		1						1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>28</b>

**SOCIETÀ PRIVATIZZATE**

Destinatario	A seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti	Con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico	Con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'istante	Con provvedimento formale	Con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico	Con trattazione congiunta della pratica con i funzionari dell'amministrazione	Non definite al 31.12.2007	Totale
Poste Italiane		1						1
Telecom Italia		3						3
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>



Tabella riepilogativa

Destinatario	A seguito di incontro con funzionari o colloquio con i richiedenti	Con lettera che chiarisce la non competenza del Difensore Civico	Con lettera rivolta all'amministrazione e/o chiarimenti all'Istante	Con provvedimento formale	Con trasmissione della documentazione ad altro difensore civico	Con trattazione congiunta della pratica con i funzionari dell'amministrazione	Non definite al 31.12.2007	Totale
Amministrazione Provinciale di Milano	3	6	18	4	0	4	8	43
Enti/Società collegati all'Amministrazione Provinciale di Milano	0	0	1	0	0	0	1	2
Comuni della provincia di Milano	1	17	20	2	7	1	2	50
Comuni di altre province	0	1	0	0	1	0	0	2
Altre amministrazioni	0	19	4	0	2	2	1	28
Società privatizzate	0	4	0	0	0	0	0	4
Privati	0	13	2	0	0	0	0	15
Varie	0	2	0	0	0	0	0	2
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>62</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>146</b>

#### 5.4 Conclusioni parziali

I dati riportati confermano i caratteri essenziali del Difensore civico che privilegia forme dialogiche e conciliative di soluzione dei conflitti; gli interventi formali sono limitati al settore del diritto di accesso che impone al difensore civico l'adozione del provvedimento formale di "riesame".

## 6. Risorse umane e materiali

Nel corso del 2007 il Difensore Civico ha potuto avvalersi di una Segreteria composta dalla dott. Susanna Paola Mapelli che ha curato sia gli adempimenti amministrativi sia altri compiti dell'Ufficio, tra cui l'aiuto nella istruttoria di pratiche e nei contatti con i cittadini.

Dal 1° febbraio al 1° ottobre 2007 l'Ufficio ha usufruito di una collaborazione esterna, quale supporto per l'istruttoria di alcune pratiche e nell'organizzazione del convegno sulla mediazione sociale e penale svoltosi nel mese di giugno 2007.

Si sottolinea come le risorse umane a disposizione dell'ufficio siano appena sufficienti a gestire la mole di lavoro. Mi pare giusto indicare come solo grazie all'abnegazione ed alla professionalità dei componenti dell'ufficio, cui va un sincero ringraziamento, non si rileva un significativo arretrato.

## 7. Convegni - interviste - attività promozionale

### Convegno "Difesa Civica e Rete dei Conflitti"

Lunedì 25 giugno 2007, nella Sala Affreschi di Palazzo Isimbardi, si è svolto il convegno "Difesa civica e rete dei conflitti", organizzato dal Difensore Civico.

Difensori Civici, Giudici di Pace, Associazioni di mediazione sociale e penale, Rappresentanti della Polizia di Stato e dell'Arma dei Carabinieri si sono incontrati al convegno per meglio specificare i propri compiti e presentare le proprie riflessioni sul tema.

Il punto di partenza per l'organizzazione del convegno è stata la considerazione che la mediazione è uno strumento importante per il difensore civico nella gestione dei conflitti tra l'Amministrazione e i cittadini. I cittadini si rivolgono sempre più spesso all'Ufficio di difesa civica chiedendo la soluzione di questioni radicate in contesti di conflittualità condominiale e di vicinato anche gravi.

Approfondire il tema del conflitto si rivela di grande utilità per il difensore civico, che, nella complessità della realtà in cui opera, è chiamato a relazioni in ambiti diversi per materia e territorio.

Il convegno, avvalendosi della presenza e degli interventi degli ospiti partecipanti, ha voluto essere l'occasione per far conoscere a tutti la mediazione sociale di vicinato e la mediazione penale e per promuovere la costruzione di una rete per la risoluzione dei conflitti in campo sociale e penale.

Al convegno hanno partecipato:

Vincenzo Ortolina (Presidente del Consiglio Provinciale di Milano),

Gian Valerio Lombardi (Prefetto di Milano)

Giuseppe Grechi (Presidente della Corte d'Appello di Milano).

Il Difensore Civico della Provincia di Milano ha introdotto i temi del convegno e ha dato il via a una tavola rotonda con

- Francesco Di Ciò (Centro della Mediazione dei Conflitti di Cinisello Balsamo)
- Paolo Giulini (Centro per la Mediazione Sociale e Penale di Milano)
- Tommaso Cataldi (Giudice di Pace di Milano),
- Renato Amoroso (Coordinatore dei Giudici di Pace di Monza),
- Michele Picerno (Associazione Liberi Amministratori Condominiali),
- Sara Seravalle (Osservatorio Conflitti Ambientali).

Ha moderato l'incontro il giornalista Antonio Lubrano.

### **Incontri con gli studenti**

Nell'ambito del progetto sulla difesa civica dedicato agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado di Milano e provincia, proseguito anche nel corso del 2007, il Difensore Civico ha incontrato alcune classi dell'I.P.S.A.R. "Carlo Porta" e dell'I.T.C. "Gino Zappa" di Milano.

Nel 2007 sono proseguiti anche gli incontri presso le Università:

- il 3 ottobre si è svolto un incontro-testimonianza con gli studenti dell'Università Bocconi di Milano;
- l'8 maggio il Difensore Civico ha tenuto una lezione presso il Master in Diritti Umani dell'Università degli Studi di Padova.

Inoltre il 20 aprile 2007 il Difensore Civico ha tenuto una lezione sulla difesa civica presso Unitre di Stradella.

### **Partecipazioni a convegni**

20 novembre 2007

Partecipazione al convegno "Mediazione e gestione dei conflitti in ambito sociale e penale" presso lo Spazio Oberdan di Milano organizzato da Avvocati per Niente

5 maggio 2007

Partecipazione al convegno sulla figura del difensore civico organizzato dalla Provincia di Torino

1-2 marzo 2007

Partecipazione al convegno internazionale sulla difesa civica tenutosi a Matera

23 febbraio 2007

Partecipazione al convegno su Difensori civici europei - Università Bocconi Milano

### **Incontri del Difensore Civico**

10 dicembre 2007: con il Difensore Civico della Regione Lombardia, sig. Donato Giordano.

7 dicembre 2007: con il Difensore Civico della Regione Marche, avv. Samuele Animali

10 aprile 2007: con Cristiano Maccabruni, Movimento Consumatori

3 aprile 2007: con Francesco di Ciò - Centro Mediazione Conflitti di Cinisello Balsamo

2 aprile 2007: con Ombretta Fortunati, Consigliera con Delega ai diritti e alla partecipazione delle persone diversamente abili

21 marzo 2007: con il Giudice di Pace Penale dott. M. Vittorio De Denotis

20 marzo 2007: con il Col. Enzo Bernardini - Comandante Provinciale Carabinieri di Milano

21 febbraio 2007: con il dott. Oreste Pollicino dell'Università Bocconi di Milano

20 febbraio 2007: con Osservatorio Conflitti Ambientali di Milano: Matteo Bartolomeo, Carolina Pacchi e Sara Seravalle

24 gennaio 2007: con Sara Seravalle - Osservatorio Conflitti Ambientali di Milano

17 gennaio 2007: con la I<sup>a</sup> Commissione Consiliare della Provincia di Milano

### **Interviste**

Per la trasmissione televisiva "Noi Cittadini", il 14 marzo 2007 il Difensore Civico provinciale ha rilasciato al giornalista Antonio Lubrano un'intervista per promuovere la difesa civica e parlare della propria esperienza.

### **Sito Internet**

Anche nel 2007 il sito Internet della Provincia di Milano ha ospitato le pagine web dedicate al Difensore Civico provinciale.

Le pagine, disponibili anche in lingua inglese dal 2006, offrono le informazioni che riguardano il Difensore Civico, le sue attività e funzioni,

la situazione della difesa civica in provincia di Milano, nelle regioni italiane e in Europa, ed approfondimenti su molti argomenti di interesse per tutti.

Il sito Internet offre anche ai cittadini la possibilità di compilare on-line l'istanza al Difensore Civico.

Ci risulta particolarmente interessante per i cittadini poter verificare sul sito Internet in quali Comuni della provincia siano operativi gli Uffici di difesa civica; in assenza di difensore civico comunale, il cittadino può rivolgersi al difensore civico provinciale per le questioni di accesso agli atti amministrativi.

Nel corso del 2007 il numero di coloro che hanno visitato le pagine web del Difensore Civico della Provincia è stato di 11820 unità, mentre il numero dei collegamenti è stato di 23796 unità, rilevando un significativo incremento di entrambi i valori assoluti rispetto all'anno precedente. Le informazioni presenti nella sezione sono aggiornate a cura dell'Ufficio del Difensore Civico, con l'assistenza del Servizio Scopro della Provincia.

Per le ragioni anzidette sarà necessario uno sforzo aggiuntivo in termini di risorse economiche e di capacità innovativa per potenziare i contenuti e per migliorare la forma espressiva e comunicativa delle pagine dedicate al Difensore civico, prevedendo in prospettiva la realizzazione di un apposito sito gestito in forma autonoma, sul modello di quello del difensore civico regionale.

## 8. Grafici e dati statistici

### 8.1 Elenco dei difensori civici presenti nella Provincia

Popolazione residente in provincia di Milano, con indicazione dei difensori civici operativi nei Comuni

<b>Comune</b>	<b>Popolazione residente</b>	<b>difensore civico *</b>
<b>Abbiategrasso</b>	30.120	presente
<b>Albairate</b>	4.522	
<b>Arconate</b>	6.075	presente
<b>Arese</b>	19.459	presente
<b>Arluno</b>	10.786	
<b>Assago</b>	7.940	
<b>Baranzate</b>	11.149	
<b>Bareggio</b>	16.375	presente
<b>Basiano</b>	3.414	
<b>Basiglio</b>	8.326	presente
<b>Bellinzago Lombardo</b>	3.781	presente
<b>Bernate Ticino</b>	3.016	
<b>Besate</b>	1.925	
<b>Binasco</b>	7.249	
<b>Boffalora sopra Ticino</b>	4.306	
<b>Bollate</b>	37.366	
<b>Bresso</b>	26.478	presente
<b>Bubbiano</b>	2.013	
<b>Buccinasco</b>	26.569	
<b>Buscate</b>	4.583	
<b>Busnago</b>	5.311	presente
<b>Bussero</b>	8.513	
<b>Busto Garolfo</b>	13.042	presente
<b>Calvignasco</b>	1.092	
<b>Cambiago</b>	6.057	presente
<b>Canegrate</b>	12.158	

<b>Comune</b>	<b>Popolazione residente</b>	<b>difensore civico *</b>
<b>Caponago</b>	5.088	
<b>Carpiano</b>	3.110	presente
<b>Carugate</b>	13.807	
<b>Casarile</b>	3.654	
<b>Casorezzo</b>	5.230	
<b>Cassano d'Adda</b>	17.889	presente
<b>Cassina de' Pecchi</b>	12.574	presente
<b>Cassinetta di Lugagnano</b>	1.761	
<b>Castano Primo</b>	10.611	presente
<b>Cernusco sul Naviglio</b>	29.352	
<b>Cerro al Lambro</b>	4.705	
<b>Cerro Maggiore</b>	14.325	presente
<b>Cesano Boscone</b>	23.568	presente
<b>Cesate</b>	13.157	
<b>Cinisello Balsamo</b>	73.976	presente
<b>Cislino</b>	3.533	
<b>Cologno Monzese</b>	47.649	presente
<b>Colturano</b>	1.984	
<b>Corbetta</b>	15.716	presente
<b>Cormano</b>	19.129	presente
<b>Cornaredo</b>	20.451	
<b>Cornate d'Adda</b>	9.677	presente
<b>Corsico</b>	33.462	
<b>Cuggiono</b>	7.905	
<b>Cusago</b>	3.389	
<b>Cusano Milanino</b>	19.157	
<b>Dairago</b>	5.216	
<b>Dresano</b>	2.752	
<b>Gaggiano</b>	8.602	
<b>Garbagnate Milanese</b>	27.069	presente
<b>Gessate</b>	7.268	presente
<b>Gorgonzola</b>	18.494	presente
<b>Grezzago</b>	2.654	

<b>Comune</b>	<b>Popolazione residente</b>	<b>difensore civico *</b>
<b>Gudo Visconti</b>	1.640	
<b>Inveruno</b>	8.500	
<b>Inzago</b>	9.560	presente
<b>Lacchiarella</b>	7.737	
<b>Lainate</b>	24.468	
<b>Legnano</b>	56.726	presente
<b>Lentate sul Seveso</b>	14.956	
<b>Liscate</b>	3.755	
<b>Locate di Triulzi</b>	9.054	
<b>Magenta</b>	23.357	
<b>Magnago</b>	8.711	
<b>Marcallo con Casone</b>	5.719	
<b>Masate</b>	2.909	
<b>Mediglia</b>	11.775	
<b>Melegnano</b>	16.313	presente
<b>Melzo</b>	18.301	presente
<b>Mesero</b>	3.662	
<b>Milano</b>	1.303.437	presente
<b>Morimondo</b>	1.182	
<b>Motta Visconti</b>	7.244	presente
<b>Nerviano</b>	17.455	
<b>Nosate</b>	638	
<b>Novate Milanese</b>	20.181	presente
<b>Noviglio</b>	3.733	
<b>Opera</b>	13.348	
<b>Ossona</b>	3.958	
<b>Ozzero</b>	1.351	
<b>Paderno Dugnano</b>	47.013	presente
<b>Pantigliate</b>	5.704	
<b>Parabiago</b>	25.203	presente
<b>Paullo</b>	10.518	
<b>Pero</b>	10.260	
<b>Peschiera Borromeo</b>	21.502	presente

<b>Comune</b>	<b>Popolazione residente</b>	<b>difensore civico *</b>
<b>Pessano con Bornago</b>	9.050	presente
<b>Pieve Emanuele</b>	15.359	
<b>Pioltello</b>	34.317	presente
<b>Pogliano Milanese</b>	8.196	
<b>Pozzo d'Adda</b>	4.205	presente
<b>Pozzuolo Martesana</b>	7.762	
<b>Pregnana Milanese</b>	6.168	presente
<b>Rescaldina</b>	13.538	presente
<b>Rho</b>	50.345	presente
<b>Robecchetto con Induno</b>	4.773	
<b>Robecco sul Naviglio</b>	6.525	
<b>Rodano</b>	4.289	
<b>Roncello</b>	3.008	
<b>Rosate</b>	5.207	
<b>Rozzano</b>	38.952	presente
<b>San Colombano al Lambro</b>	7.523	
<b>San Donato Milanese</b>	32.690	presente
<b>San Giorgio su Legnano</b>	6.476	
<b>San Giuliano Milanese</b>	34.741	
<b>San Vittore Olona</b>	8.141	presente
<b>San Zenone al Lambro</b>	3.912	
<b>Santo Stefano Ticino</b>	4.173	
<b>Sedriano</b>	10.919	presente
<b>Segrate</b>	33.412	presente
<b>Senago</b>	20.629	presente
<b>Sesto San Giovanni</b>	81.032	presente
<b>Settala</b>	6.966	
<b>Settimo Milanese</b>	18.676	
<b>Solaro</b>	13.503	presente
<b>Trezzano Rosa</b>	4.306	
<b>Trezzano sul Naviglio</b>	18.812	presente
<b>Trezzo sull'Adda</b>	12.149	
<b>Tribiano</b>	2.698	

<b>Comune</b>	<b>Popolazione residente</b>	<b>difensore civico *</b>
<b>Truccazzano</b>	5.317	
<b>Turbigo</b>	7.441	
<b>Vanzaghello</b>	5.223	
<b>Vanzago</b>	8.178	presente
<b>Vaprio d'Adda</b>	7.209	presente
<b>Vermezzo</b>	3.690	
<b>Vernate</b>	2.728	
<b>Vignate</b>	8.355	
<b>Villa Cortese</b>	6.114	
<b>Vimodrone</b>	14.373	
<b>Vittuone</b>	8.678	presente
<b>Vizzolo Predabissi</b>	3.972	
<b>Zelo Surrigone</b>	1.168	
<b>Zibido San Giacomo</b>	6.383	presente
<b>Totale provincia di Milano</b>	<b>3.109.690</b>	<b>n. 53</b>

*Elaborazione del Servizio Statistica della Provincia di Milano su dati Istat aggiornati al 1.1.2007  
\*Rilevazione Ufficio del Difensore Civico della Provincia di Milano - marzo 2008*

Popolazione residente nella provincia di Monza e della Brianza, con indicazione dei difensori civici operativi nei Comuni.

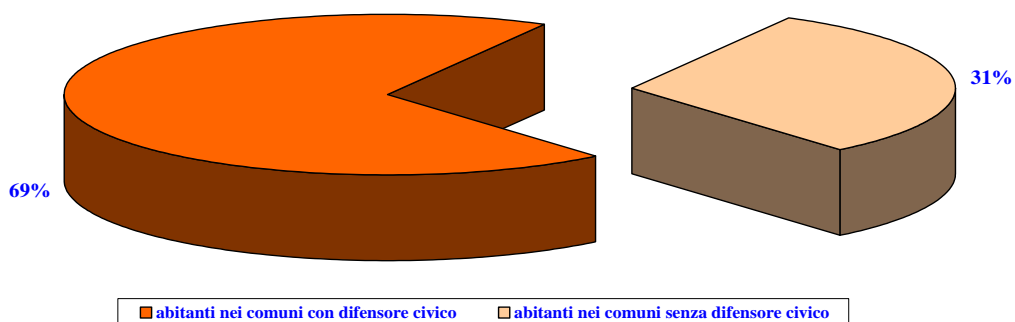
<b>Comune</b>	<b>Popolazione residente</b>	<b>difensore civico*</b>
<b>Agrate Brianza</b>	14.557	presente
<b>Aicurzio</b>	2.065	
<b>Albate</b>	5.937	
<b>Arcore</b>	17.129	
<b>Barlassina</b>	6.548	
<b>Bellusco</b>	6.927	presente
<b>Bernareggio</b>	9.362	
<b>Besana in Brianza</b>	14.890	presente
<b>Biassono</b>	11.469	
<b>Bovisio-Masciago</b>	15.699	
<b>Briosco</b>	5.761	presente
<b>Brugherio</b>	32.854	presente
<b>Burago di Molgora</b>	4.249	
<b>Camparada</b>	2.011	
<b>Carate Brianza</b>	17.649	
<b>Carnate</b>	7.452	
<b>Cavenago di Brianza</b>	6.399	
<b>Ceriano Laghetto</b>	6.057	
<b>Cesano Maderno</b>	35.384	presente
<b>Cogliate</b>	7.961	
<b>Concorezzo</b>	14.609	
<b>Correzzana</b>	2.302	

<b>Comune</b>	<b>Popolazione residente</b>	<b>difensore civico*</b>
<b>Desio</b>	38.259	presente
<b>Giussano</b>	23.172	
<b>Lazzate</b>	7.208	
<b>Lesmo</b>	7.209	
<b>Limbate</b>	33.415	presente
<b>Lissone</b>	38.996	presente
<b>Macherio</b>	6.907	
<b>Meda</b>	22.692	
<b>Mezzago</b>	3.705	
<b>Misinto</b>	4.701	presente
<b>Monza</b>	121.445	
<b>Muggiò</b>	22.514	presente
<b>Nova Milanese</b>	22.844	presente
<b>Ornago</b>	3.876	
<b>Renate</b>	3.960	
<b>Ronco Briantino</b>	3.262	
<b>Seregno</b>	41.143	
<b>Seveso</b>	20.610	presente
<b>Sovico</b>	7.582	
<b>Sulbiate</b>	3.678	
<b>Triuggio</b>	8.151	
<b>Usmate Velate</b>	9.363	presente
<b>Varedo</b>	12.646	presente
<b>Vedano al Lambro</b>	7.744	presente

<b>Comune</b>	<b>Popolazione residente</b>	<b>difensore civico*</b>
<b>Veduggio con Colzano</b>	4.435	
<b>Verano Brianza</b>	8.994	
<b>Villasanta</b>	13.397	
<b>Vimercate</b>	25.612	
<b>Totale provincia di Monza e della Brianza</b>	<b>774.791</b>	<b>n. 16</b>

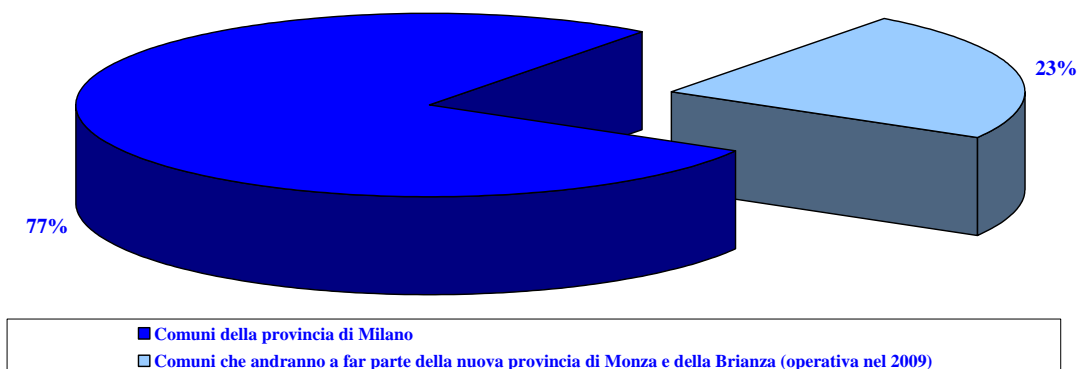
*Elaborazione del Servizio Statistica della Provincia di Milano su dati Istat aggiornati al 1.1.2007  
\*Rilevazione Ufficio del Difensore Civico della Provincia di Milano - marzo 2008*

**Popolazione servita dalla difesa civica nei comuni della provincia di Milano**  
*Peso percentuale sulla popolazione totale provinciale (al 1.1.2007)*



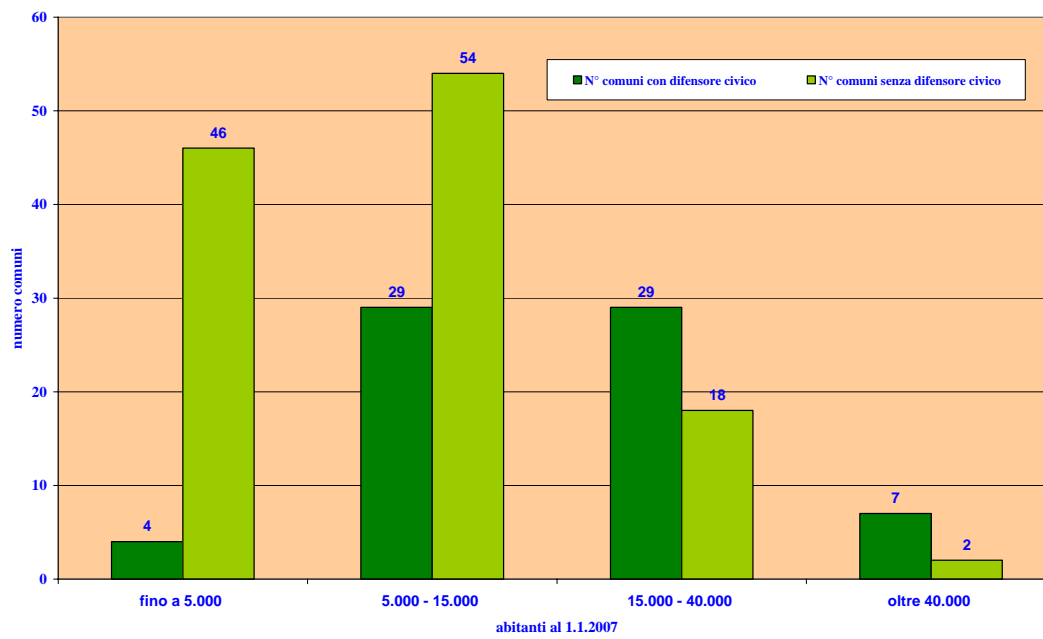
*Elaborazione del Servizio Statistica della Provincia di Milano su dati Istat*

**I 69 Comuni della provincia di Milano ove è operativo il Difensore Civico**  
*Dati al 27 marzo 2008*



*Elaborazione del Servizio Statistica della Provincia di Milano su dati Istat*

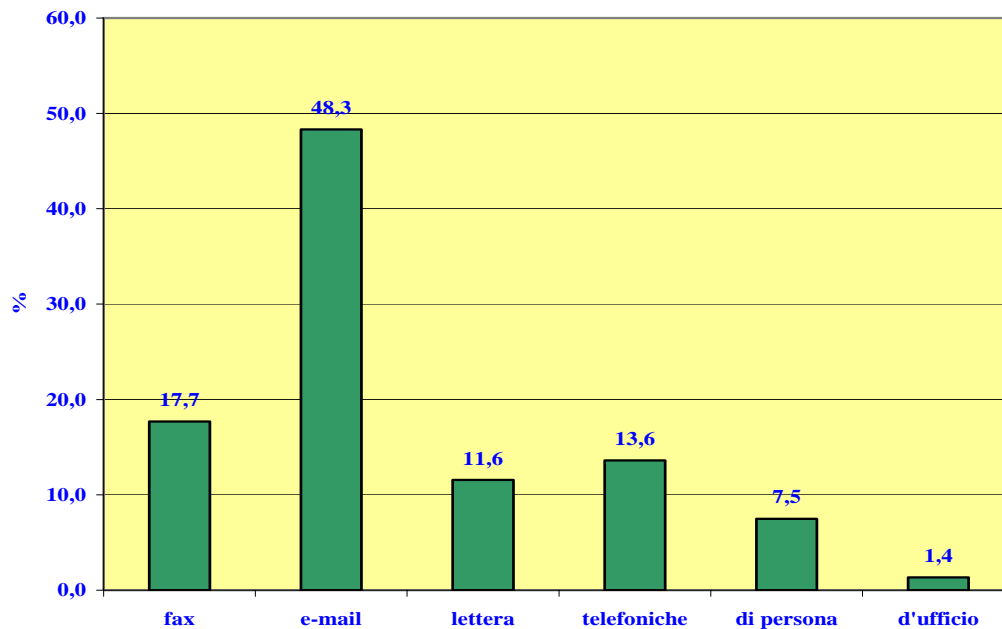
Classificazione dei comuni della provincia di Milano



Elaborazione del Servizio Statistica della Provincia di Milano su dati Istat

## 8.2 Istanze al Difensore Civico provinciale

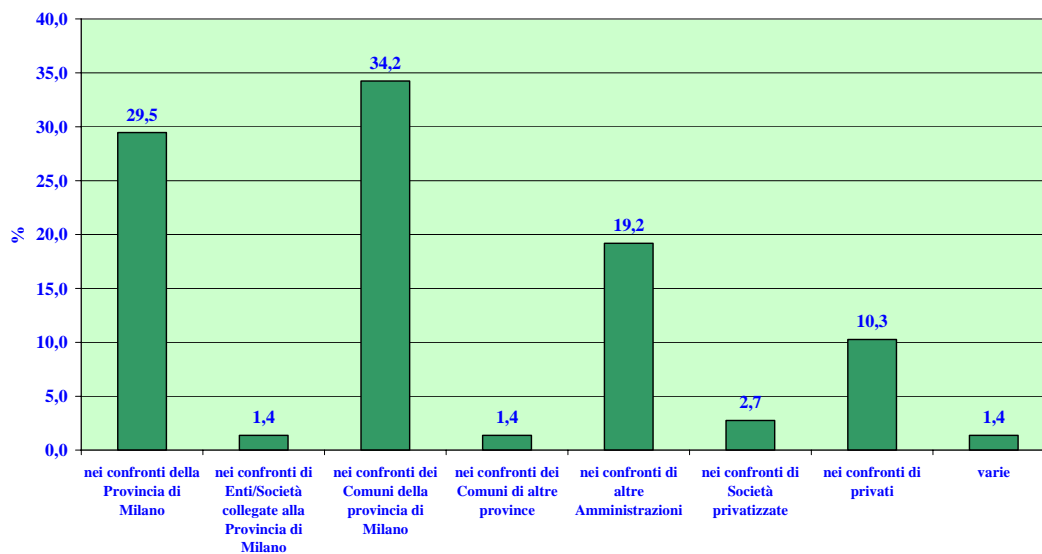
Richieste classificate per mezzo di inoltro



Fonte dati: Ufficio del Difensore Civico della Provincia di Milano

Elaborazione del Servizio Statistica della Provincia di Milano

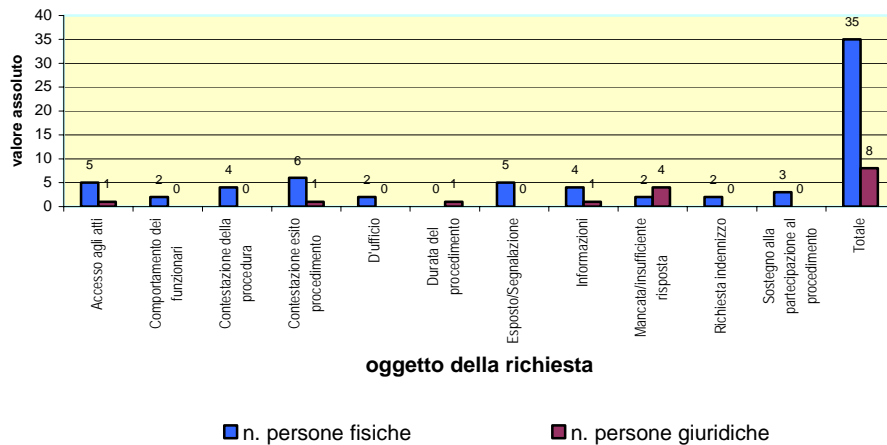
Richieste classificate in relazione all'argomento trattato



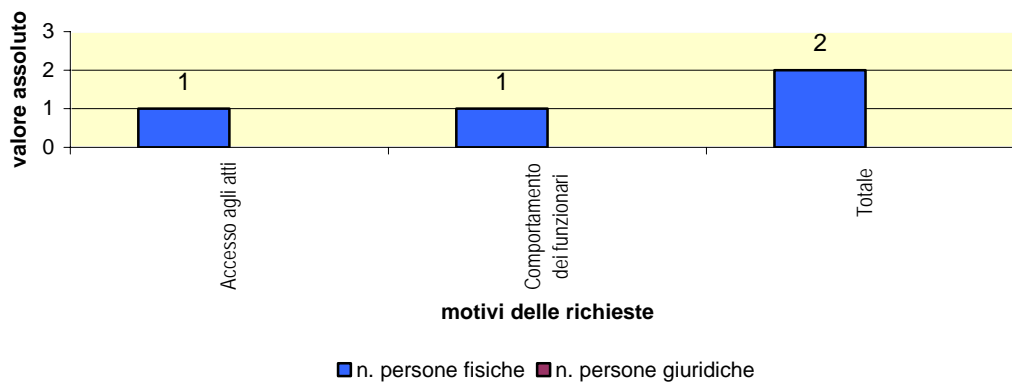
Fonte dati: Ufficio del Difensore Civico della Provincia di Milano

Elaborazione del Servizio Statistica della Provincia di Milano

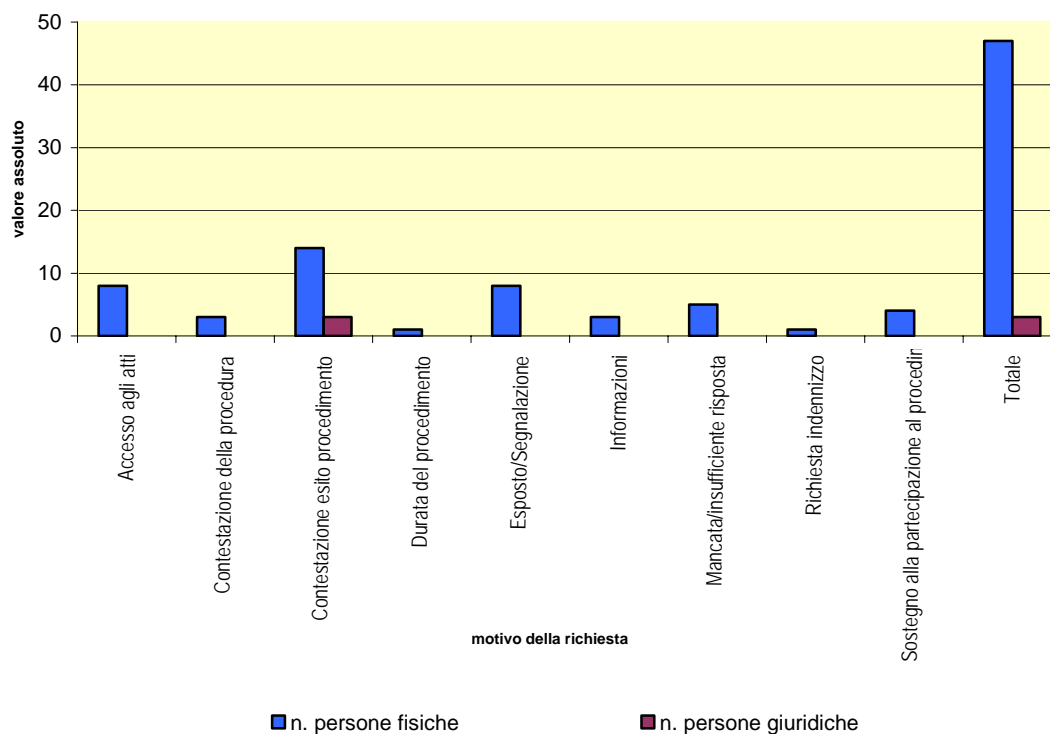
### Istanze nei confronti dell'Amministrazione Provinciale di Milano



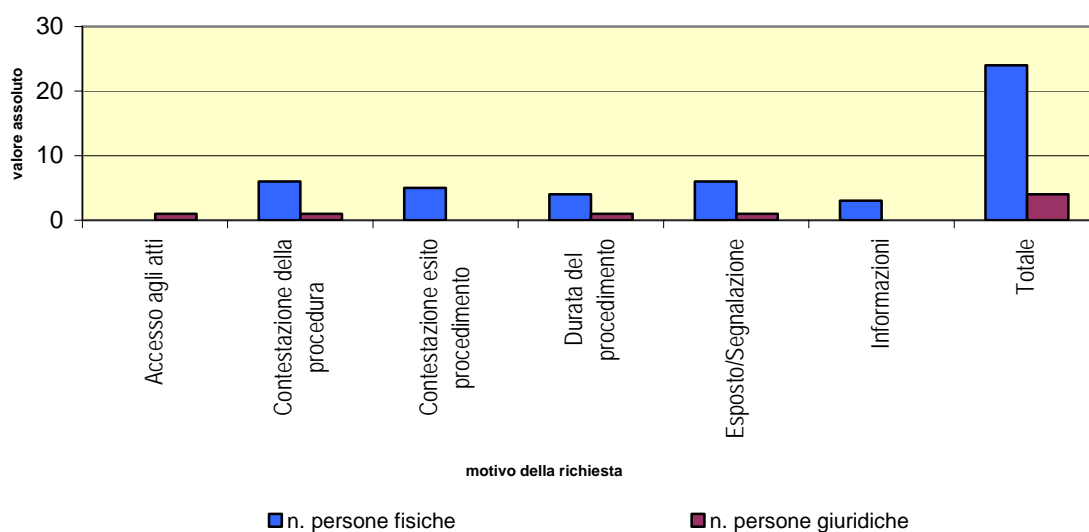
### Istanze nei confronti degli Enti/Società collegati all'Amministrazione Provinciale di Milano



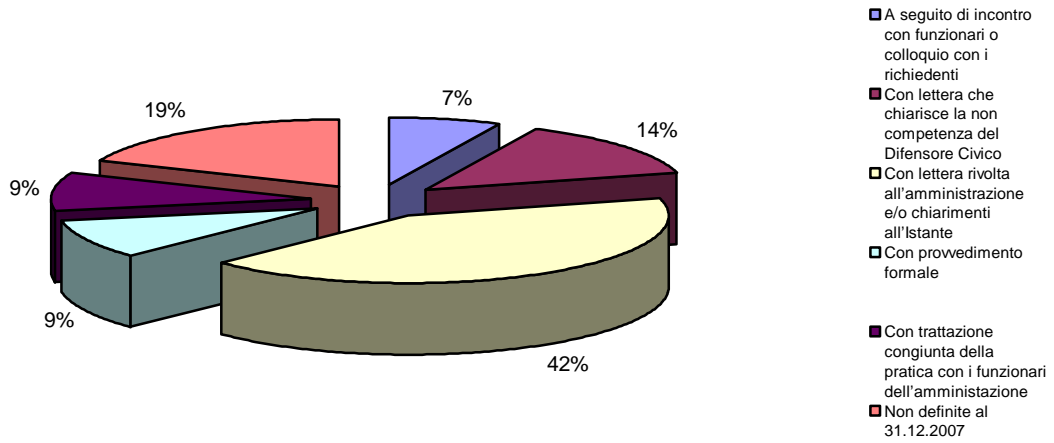
## Istanze nei confronti dei Comuni della provincia di Milano



## Istanze nei confronti di altre amministrazioni



### Modalità di definizione delle istanze nei confronti dell'Amministrazione Provinciale di Milano



## INDICE SOMMARIO

Presentazione .....	pag.	3
1. I “numeri” della Provincia .....	»	5
2. La rete della difesa civica della Provincia.....	»	9
3. Chi si rivolge al Difensore civico e come? .....	»	11
3.1 Le richieste di intervento su istanza di parte .....	»	14
3.2 Istanze iniziate d’ufficio .....	»	15
4. I destinatari delle istanze al Difensore Civico provinciale .....	»	16
4.1 Le pratiche “non rubricate” .....	»	16
4.2 Le pratiche “rubricate” .....	»	17
4.2.1 Istanze nei confronti dell’Amministrazione Provinciale di Milano .....	»	18
4.2.2 Istanze nei confronti di enti e società collegati alla Amministrazione Provinciale di Milano.....	»	19
4.2.3 Istanze nei confronti dei Comuni della provincia di Milano .....	»	19
4.2.4 Istanze nei confronti di Comuni di altre province .....	»	20
4.2.5 Istanze nei confronti di altre amministrazioni .....	»	20
4.2.6 Istanze nei confronti di Società privatizzate .....	»	20
4.2.7 Istanze nei confronti di privati .....	»	21
4.2.8 Varie .....	»	21
4.2.9 Tabella riepilogativa .....	»	22
5. Gli interventi del Difensore Civico provinciale .....	»	23
5.1 Procedimenti avviati .....	»	23
5.2 Elementi critici .....	»	24
5.3 Pratiche definite.....	»	24
5.4 Conclusioni parziali.....	»	40
6. Risorse umane e materiali .....	»	41
7. Convegni - interviste - attività promozionale .....	»	42
8. Grafici e dati statistici.....	»	47
8.1 Elenco dei difensori civici presenti nella provincia .....	»	47
8.2 Istanze al Difensore Civico provinciale .....	»	55

