

612.	23.10.07	Richiesta, da parte di assemblea condominiale, rimozione di servoscala in uso a condomina deceduta.
613.	23.10.07	Difficoltà di inserimento di minore in centro diurno assistenziale.
614.	24.10.07	Questione inerente contratto di locazione.
615.	24.10.07	Inserimento in convenzione U.V.G. di cittadina già riconosciuta invalida civile.
616.	24.10.07*	Richiesta di materiale informativo a URP regionale.
617.	25.10.07	Contributo regionale per la realizzazione di attività alberghiera.
618.	25.10.07*	Revoca di borsa di studio.
619.	25.10.07*	Richiesta di pagamento di tassa automobilistica relativa ad auto già ceduta.
620.	25.10.07*	Difficoltà tecniche connesse a trasloco di linea telefonica.
621.	25.10.07	Richiesta di asfaltatura di strada consortile.
622.	25.10.07	Richiesta di chiarimenti su trattamento pensionistico.
623.	26.10.07*	Questione concernente il presunto inquinamento acustico proveniente da istituendo parco giochi comunale.
624.	29.10.07*	Richiesta ai servizi sociali competenti, di sostegno economico, da parte di cittadino disoccupato e con sfratto esecutivo.
625.	30.10.07*	Interruzione di acqua potabile in abitazione privata.
626.	30.10.07	Membro di commissione di corso di laurea: mancata erogazione di compenso.
627.	30.10.07	Contributi per l'eliminazione di barriere architettoniche in abitazione privata.
628.	30.10.07	Contratto per somministrazione di energia elettrica.
629.	30.10.07*	Programma casa: banco pubblico di concorso per recupero della prima abitazione.
630.	31.10.07*	Opposizione a dimissioni da struttura socio-assistenziale.

631.	2.11.07	Problemi per tempi di attesa per intervento odontostomatologico.
632.	6.11.07	Rimborso di somme versate in relazione a ricovero presso struttura socio-assistenziale.
633.	6.11.07*	Reclamo da parte di disabile nei confronti di agenzia di viaggio per disagi incontrati durante viaggio turistico.
634.	6.11.07*	Cartelle esattoriali: richiesta di rateizzazione.
635.	6.11.07	Problemi connessi a richiesta di pagamento di Tarsu da parte di amministrazione comunale.
636.	6.11.07	Lavori condominiali: informazioni relative a nomina di commissario regionale.
637.	6.11.07*	Questione concernente tassa rifiuti solidi urbani.
638.	6.11.07	Mancato riscontro a istanza relativa a strada comunale.
639.	7.11.07	Informazioni in ordine a erogazione di contributi per il sostegno alla locazione.
640.	7.11.07	Problema di assunzione a tempo determinato presso ente pubblico.
641.	8.11.07*	Richiesta di intervento bonario presso istituto previdenziale in seguito a intimazione di pagamento.
642.	12.11.07	Pignoramento di beni immobili a seguito di cartelle esattoriali non pagate.
643.	12.11.07*	Campionato di sci per amministratori locali.
644.	12.11.07*	Questione inerente a scarichi fognari.
645.	13.11.07*	Informazioni in ordine a locale adibito ad abitazione.
646.	13.11.07*	Informazioni in ordine ad opposizione alle dimissioni da struttura socio-assistenziale.
647.	14.11.07*	Problemi vari di abbattimento di barriere architettoniche per cittadino disabile.
648.	14.11.07	Installazione di contatore per l'acqua fredda in immobile ATC.
649.	14.11.07	Installazione di contatore per l'acqua fredda in immobile ATC.
650.	15.11.07*	Richiesta di risarcimento danni in seguito a sinistro provocato da ungulato.

651.	15.11.07	Irrogazione di sanzione amministrativa a seguito di accertamento ISEE.
652.	16.11.07	Graduatoria per l'assegnazione di alloggio ATC. Richiesta informazioni.
653.	16.11.07	Richiesta incentivo per la rottamazione. Diniego.
654.	19.11.07	Problematiche attinenti all'accesso al lavoro.
655.	19.11.07*	Questioni riguardanti rapporti di vicinato.
656.	20.11.07	Ricorso avverso parere sfavorevole ad intervento di straordinaria manutenzione a manufatto ricadente all'interno di fascia di rispetto delle ferrovie.
657.	20.11.07	Reiezione di domanda di pensione ad invalida civile per mancanza di requisiti.
658.	20.11.07*	Opposizione alle dimissioni da casa di riposo.
659.	20.11.07	Mancata liquidazione di pensione definitiva da parte di Istituto Nazionale di previdenza.
660.	20.11.07	Mancata liquidazione di pensione definitiva da parte di Istituto Nazionale di previdenza.
661.	20.11.07*	Informazioni in ordine ad accoglimento di richiesta di incentive per la rottamazione.
662.	21.11.07	Domanda di revoca dell'accredito di pensione su libretto di risparmio.
663.	21.11.07	Problema relativo a mancato riconoscimento di invalidità civile.
664.	22.11.07	Possibile utilizzazione di strumento referendario.
665.	22.11.07	Rimborso di spese sostenute da assistito a causa di errore di medico di base.
666.	22.11.07*	Lista di attesa di oltre due anni presso sezione di odontoiatria e stomatologia.
667.	22.11.07	Pensione di anzianità in regime internazionale.
668.	22.11.07*	Informazioni in merito a graduatoria per il superamento di barriere architettoniche in edifici privati.
669.	22.11.07	Orario di ricevimento di segretario comunale.
670.	23.11.07	Quesito concernente l'equiparazione delle commissioni mediche ospedaliere militari alle commissioni mediche ASL ai fini di accertamento di stato d'invalidità.

671.	23.11.07	Revoca parziale di contributo concesso a seguito di alluvione a favore di impresa.
672.	26.11.07*	Occupazione abusiva di locale cantina ad uso cabina elettrica.
673.	27.11.07*	Controversia con gestore telefonico.
674.	27.11.07*	Richiesta di accesso ad atti amministrativi detenuti da ASL.
675.	27.11.07	Inserimento di invalido civile in struttura RSA.
676.	27.11.07*	Problematica relativa all'utilizzo di autovettura di proprietà di persona defunta.
677.	28.11.07*	Impossibilità di transitare lungo strada interpodereale. Richiesta di informazioni.
678.	28.11.07	Questione concernente posizione assicurativa INPS di commerciante.
679.	28.11.07	Problematica relativa a viabilità cittadina.
680.	28.11.07*	Mancato riscontro a lettera indirizzata ad Azienda Sanitaria.
681.	28.11.07	Problemi connessi a corso di formazione professionale istituito da amministrazione comunale.
682.	28.11.07	Rigetto di domanda di sussidio per intervento di sostegno al reddito.
683.	29.11.07*	Modifica di Statuto comunale.
684.	29.11.07*	Interruzione di servizio di pagamento bancomat mediante telefono.
685.	29.11.07*	Rumori intolleranti e presunto inquinamento proveniente da locale adibito a discoteca.
686.	29.11.07*	Impianti delle quote alberghiere richieste da parte di struttura socio sanitaria.
687.	29.11.07*	Costituzione di diritto di uso.
688.	3.12.07*	Regimazione acque di scolo.
689.	3.12.07*	Numerazione civica.
690.	3.12.07*	Segnaletica stradale.
691.	4.12.07*	Entità delle spese legali conseguenti a ricorso giurisdizionale.
692.	4.12.07	Problemi connessi a ristrutturazione di fabbricato di civile abitazione.

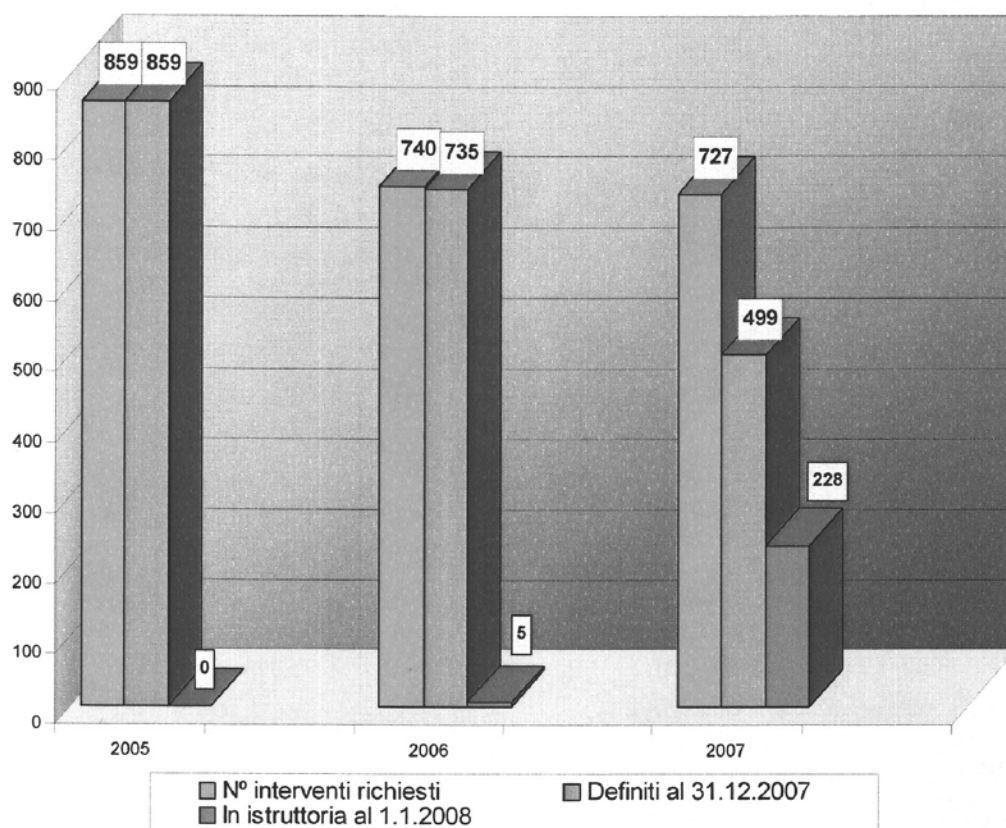
693.	4.12.07*	Problematica relativa a servizio di refezione scolastica.
694.	4.12.07*	Concessione del contrassegno di circolazione e sosta ai disabili psichici.
695.	5.12.07	Richiesta di disdetta di linea telefonica.
696.	5.12.07	Mancato riconoscimento di indennità di accompagnamento.
697.	5.12.07*	Questione concernente la costruzione di sottopasso ferroviario.
698.	6.12.07*	Diniego di benefici previdenziali per esposizione all'amianto.
699.	10.12.07*	Richiesta di parere in ordine a statuto di comunità montana.
700.	10.12.07*	Pagamento di tassa automobilistica.
701.	10.12.07*	Problematica concernente a presenza di cava di gesso.
702.	10.12.07*	Presunta irregolarità procedurale nell'adozione di atti comunali.
703.	10.12.07*	Richiesta di ospedalizzazione a domicilio per trattamenti terapeutici riabilitativi da parte di cittadino affetto da gravi patologie.
704.	11.12.07*	Difficoltà di trasferimento presso ASL di dipendente affetta da grave patologia.
705.	11.12.07*	Autorizzazione a circolare con auto "euro O".
706.	11.12.07	Diniego di assegnazione casa di edilizia pubblica.
707.	11.12.07	Richiesta di pagamento bollo auto presumibilmente non dovuto.
708.	11.12.07	Installazione di telefono in ascensore condominiale.
709.	12.12.07	Conguaglio oneri accessori richiesto a ex locatario di alloggio di ente previdenziale.
710.	12.12.07	Problematica concernente a spostamento di domiciliazione della pensione.
711.	12.12.07	Richiesta di rimborso ICI a d amministrazione comunale.
712.	12.12.07	Richiesta di riconoscimento di infortunio sul lavoro da parte di ente assicurativo lavoratori.

713.	13.12.07	Attività lavorativa svolta presso istituto pubblico.
714.	14.12.07*	Contributo di integrazione al reddito per il pagamento della retta di ricovero di persona anziana non autosufficiente.
715.	18.12.07*	Ricorso avverso diniego di accesso ad atti amministrativi.
716.	18.12.07	Accertamento di ICI relativo a terreno sito in Comune di altra Regione.
717.	18.12.07	Abbagliamento luminoso e disturbo della quiete pubblica.
718.	20.12.07	Questioni inerenti a scarico fognario.
719.	20.12.07	Problematica relativa a strada provinciale.
720.	20.12.07*	Applicazione di sanzione amministrativa comunale.
721.	21.12.07*	Situazione relativa ad immobile di proprietà regionale.
722.	21.12.07*	Crediti vantati da gestore di utenza telefonica.
723.	21.12.07*	Deliberazione di giunta comunale. Presunta incompatibilità di amministratore.
724.	24.12.07	Acquisto di autovettura con IVA agevolata per disabile con indennità di accompagnamento.
725.	24.12.07*	Controversia inerente servizio telefonico.
726.	27.12.07*	Mancato riconoscimento di pensione a cittadino per mancanza di contributi.
727.	28.12.07*	Ricorso avverso diniego accesso agli atti amministrativi.

4) STATISTICHE 2007

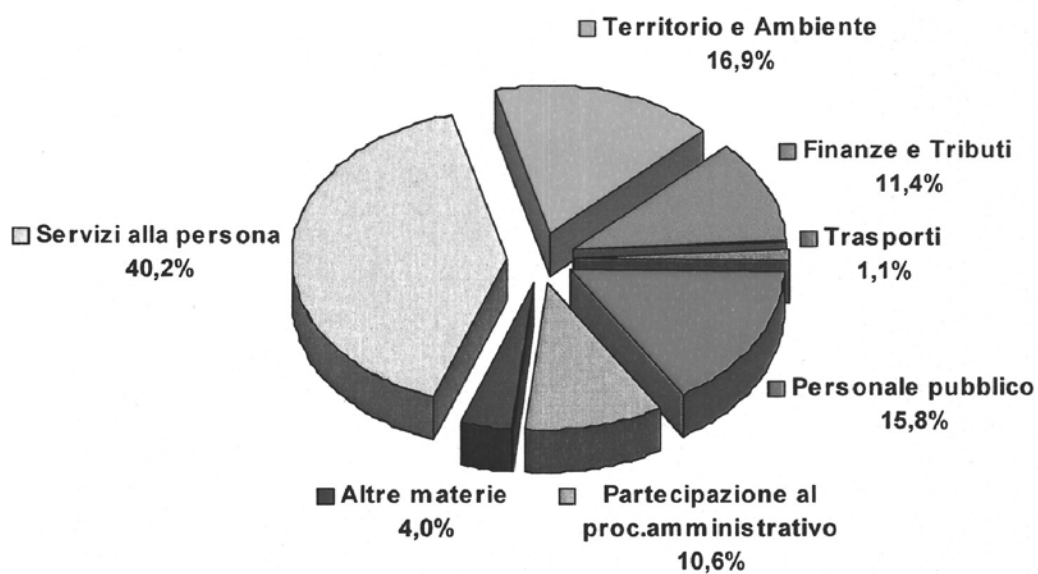
**TABELLA 1 - Richieste di intervento pervenute
negli anni 2005- 2007 e relativo stato delle pratiche**

<i>ANNO</i>	<i>N° interventi</i>	<i>Definiti al 31.12.2007</i>	<i>In istruttoria all'1.1.2008</i>
2005	859	859	0
2006	740	735	5
2007	727	499	228



**TABELLA 2 - Richieste di intervento pervenute
nel 2007 - distribuzione per materie**

	<i>N.</i>	<i>%</i>
Servizi alla persona	292	40,2
Territorio e Ambiente	123	16,9
Finanze e Tributi	83	11,4
Trasporti	8	1,1
Personale pubblico	115	15,8
Partecipazione al procedimento amministrativo e attività istituzionale	77	10,6
Altre materie	29	4,0
TOTALE	727	100

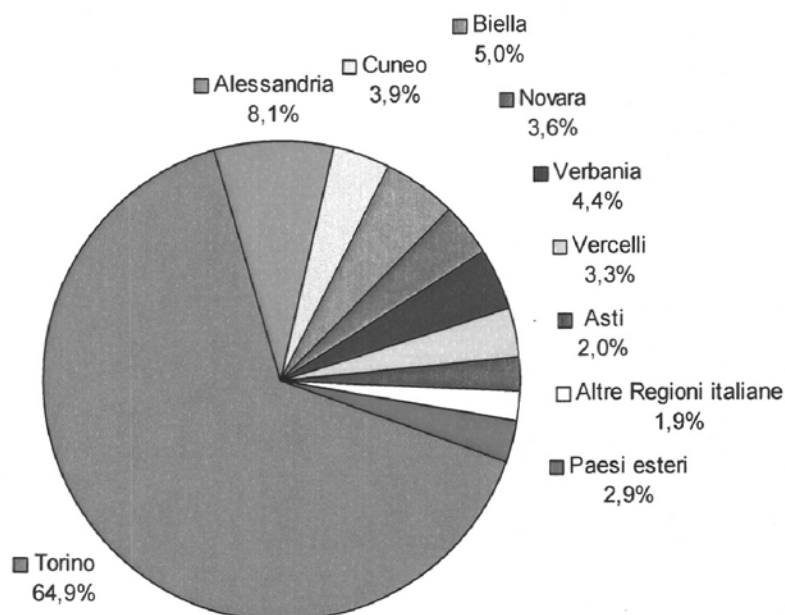


□ Servizi alla persona (n. interventi 292)
 ■ Finanze e Tributi (n. interventi 83)
 ■ Personale pubblico (n. interventi 115)
 ■ Altre materie (n. interventi 29)

■ Territorio e Ambiente (n. interventi 123)
 ■ Trasporti (n. interventi 8)
 ■ Partecipazione al proc.amministrativo (n. interventi 77)

**TABELLA 3 - Richieste di intervento pervenute
nel 2007 - distribuzione per provenienza**

	N.	%
Torino	472	64,9
Alessandria	59	8,1
Cuneo	28	3,9
Biella	36	5,0
Novara	26	3,6
Verbania	32	4,4
Vercelli	24	3,3
Asti	15	2,0
Altre Regioni italiane	14	1,9
Paesi esteri	21	2,9
TOTALE	727	100



■ Torino (n. interventi 472)	■ Alessandria (n. interventi 59)	□ Cuneo (n. interventi 28)
■ Biella (n. interventi 36)	■ Novara (n. interventi 26)	■ Verbania (n. interventi 32)
□ Vercelli (n. interventi 24)	■ Asti (n. interventi 15)	□ Altre Regioni italiane (n. interventi 14)
■ Paesi esteri (n. interventi 21)		

**TABELLA 4 - Richieste di intervento pervenute
nel 2007 - distribuzione permese di presentazione**

	<i>N.</i>	%
Gennaio	57	7,8
Febbraio	87	12,0
Marzo	58	8,0
Aprile	103	14,2
Maggio	57	7,8
Giugno	65	8,9
Luglio	72	9,9
Agosto	25	3,5
Settembre	27	3,7
Ottobre	80	11,0
Novembre	54	7,4
Dicembre	42	5,8
TOTALE	727	100

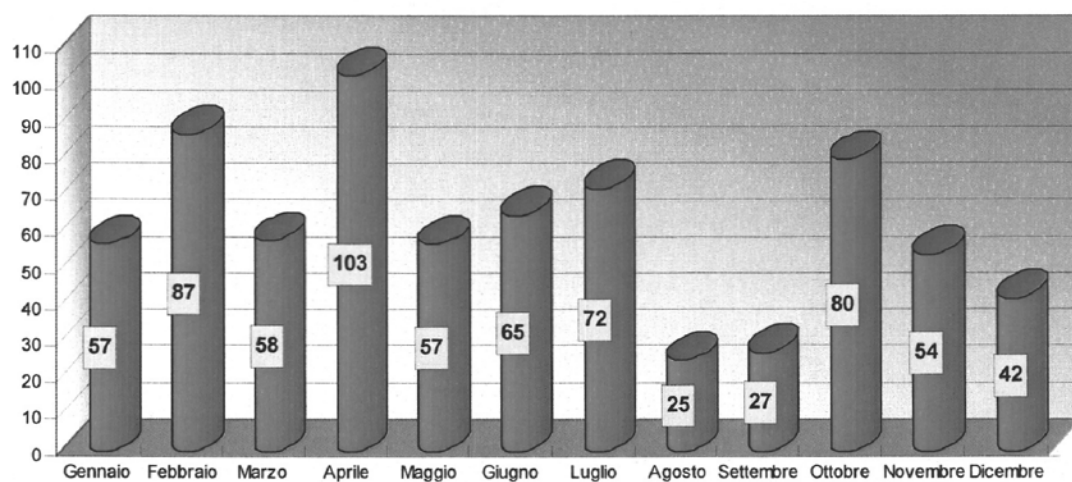
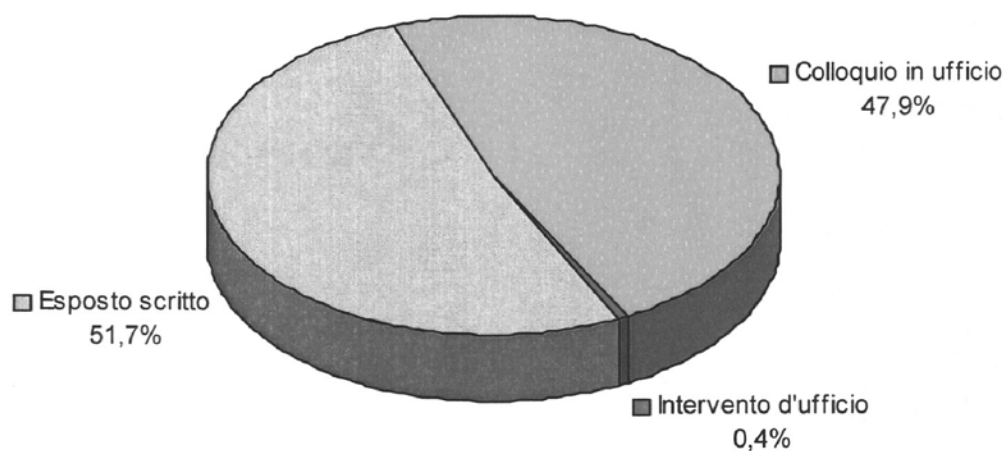


TABELLA 5 - Richieste di intervento anno 2007
modalità di attivazione dell'Ufficio del Difensore civico

	<i>N.</i>	<i>%</i>
Colloquio in Ufficio	348	47,9
Intervento d'Ufficio (articoli di stampa e altro)	3	0,4
Esposto scritto (posta, fax, e-mail)	376	51,7
TOTALE	727	100



■ Colloquio in ufficio (n. interventi 348)

■ Intervento d'ufficio (articoli di stampa e altro; n. interventi 3)

■ Esposto scritto (posta, fax, e-mail; n. interventi 376)

PAGINA BIANCA

5) STATISTICHE – SPECIFICAZIONE DEI CONTENUTI

TABELLA 1

In questa tabella viene evidenziato l'andamento del numero di richieste di intervento pervenute all'Ufficio dal 2005 al 2007. E' riscontrabile un lieve decremento dei casi trattati negli ultimi due anni rispetto al 2005. La percentuale di definizione delle pratiche è del 100% con riferimento all'anno 2005. Residua un limitatissimo numero di pratiche relative all'anno 2006, la cui trattazione si è protratta per la complessità delle materie coinvolte. Con riferimento all'anno 2007, infine, risulta essere già stato trattato e definito tempestivamente circa il 68 % delle richieste di intervento pervenute. Ovviamente, nella quota percentuale delle pratiche ancora in corso di trattazione, vanno necessariamente ricomprese quelle derivanti da richieste di intervento pervenute negli ultimi mesi dell'anno 2007, sino a tutto il 31 dicembre.

TABELLA 2

Contiene le tipologie di materie trattate nelle varie pratiche, che spaziano in tutti i settori di competenza regionale, nonché in aree di competenza delle amministrazioni periferiche dello stato (con esclusione, per disposizione di legge, di quelle che attengono ai settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia).

I vari settori di intervento sono stati accorpati in 6 principali aree tematiche ed in una residuale area mista.

Come si può notare, anche per l'anno 2007, l'area più rilevante è quella dei *servizi alla persona* con il 40,2% dei casi totali, in cui rientrano principalmente le questioni concernenti la sanità, la previdenza sociale e l'assistenza pubblica.

Segue l'area relativa a *territorio e ambiente*, che vede accorpate le due materie per motivi di contiguità dei casi, spesso di difficile collocazione in una sola delle due materie.

Tale area comprende le casistiche relative all'urbanistica, all'edilizia residenziale pubblica, alla viabilità, nonché alla difesa del suolo e all'inquinamento ambientale, con preponderanza di interventi concernenti i rapporti fra i cittadini e i rispettivi comuni di residenza.

Una consistente percentuale di casi è rappresentata dalle problematiche relative alle *finanze e tributi*, tra cui possono essere evidenziate quelle concernenti il pagamento di imposte e tributi, nonché quelle relative a rimborsi di natura fiscale.

Vi è quindi l'area dei *trasporti pubblici*, ove sono state inserite le problematiche relative ai ritardi sulle linee ferroviarie e altre casistiche concernenti il sistema di trasporto regionale.

Come si può riscontrare è rilevante, per il numero e l'importanza delle tematiche trattate, anche l'area del *personale pubblico*, dove sono state collocate le problematiche amministrative legate allo stato di servizio dei dipendenti delle P.A. e quelle concernenti la partecipazione a pubblici concorsi.

L'area della *partecipazione al procedimento amministrativo e attività istituzionale* comprende, fra le altre, le tipologie riferite a semplificazione di procedure e a diritto di accesso a documenti amministrativi.

Infine vi è l'area mista, residuale, che riunisce le altre materie non riferibili alle 6 principali aree sopra menzionate.

TABELLA 3

Questa tabella presenta la distribuzione per provincia delle richieste di intervento pervenute.

TABELLA 4

Le richieste di intervento per mese di presentazione mostrano, rispetto alla media, un considerevole incremento nei mesi di febbraio, aprile e ottobre, con un decremento, peraltro facilmente spiegabile, nei mesi di agosto e settembre.

TABELLA 5

Le modalità di attivazione dell'ufficio sono evidenziate in questa tabella, alla quale può desumersi la sostanziale parità tra il colloquio diretto in Ufficio, previo appuntamento, e la richiesta di intervento scritto. Quest'ultima modalità, attivabile indifferentemente per posta, fax o e-mail, è preferita dai soggetti che risiedono in luoghi distanti dalla sede dell'Ufficio o nei casi in cui l'urgenza della richiesta non consente ulteriori rinvii. Un limitato numero di interventi è stato poi sollevato d'ufficio, facoltà prevista dalla legge istitutiva, in materie di interesse per la collettività.

PAGINA BIANCA