



PROVINCIA DI PISTOIA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO PROVINCIALE

Atto N. 86

Seduta del 20 GIUGNO 2013

OGGETTO: UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO - RELAZIONE ANNUALE AI SENSI DELL'ART.37, COMMA 5, DELLO STATUTO

L'anno duemilatredici, e questo giorno Venti del mese di Giugno alle ore 15,50 nell'aula consiliare della Provincia di Pistoia, si è riunito il Consiglio Provinciale convocato nei modi di legge, in seduta pubblica di prima convocazione

Risultano presenti N. 20 Consiglieri ed assenti N. 5, come segue:

	<i>Presenti</i>	<i>Assenti</i>		<i>Presenti</i>	<i>Assenti</i>
FRATONI FEDERICA	X		MONARI RITA	X	
BIAGINI MARCO	X		MALUCCHI SIMONE	X	
BIAGINI SILIANA	X		BARTOLINI SONIA	X	
BONFANTI VALERIO	X		BONACCHI GUGLIELMO		X
CALISTRI SILVANO	X		GALLIGANI MAURIZIO	X	
CALVETTI GIULIANO	X		GAVAZZI CRISTINA		X
MENICACCI MARIANNA	X		LAPENNA KARIM		X
NARDI CLAUDIO	X		LA PIETRA GIACOMO PATRIZIO	X	
ROMITI GABRIELE	X		ONORI MARCO		X
SANSONI MASSIMO	X		BALDI GIAN LUCA	X	
VANNUCCHI ALESSANDRO	X		BALDASSARRI MARCO	X	
VICINELLI CLAUDIA	X		NESTI ALESSANDRA	X	
BETTI ANDREA		X			

Presiede il Sig. Silvano Calistri in qualità di Presidente del Consiglio

Partecipa il Segretario Generale Dott. Franco Pellicci incaricato della redazione del presente verbale

Scrutatori Sigg: BIAGINI SILIANA – SANSONI MASSIMO - BALDI GIAN LUCA

OGGETTO: UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO - RELAZIONE ANNUALE AI SENSI DELL'ART.37, COMMA 5, DELLO STATUTO

Su invito del Presidente del Consiglio, il Difensore Civico Dr. Manuele Bellonzi illustra la relazione annuale ai sensi dell'art. 37, comma 5, dello Statuto sull'attività dell'Ufficio del Difensore Civico per l'anno 2012 (All. A);

Difensore Civico Dr. Manuele Bellonzi OMISSIS intervento nel file audio (0m 38s)

Entra il Consigliere Onori per cui i presenti sono 21 e gli assenti 4.

Presiede il Vice Presidente Galligani

Terminata l'illustrazione della relazione annuale a cura del Difensore Civico il Vice Presidente del Consiglio invita i consiglieri che ne fanno richiesta ad intervenire

Prendono quindi la parola nell'ordine:

Consigliere Bonfanti	OMISSIS intervento nel file audio	(19m c.a)
Consigliera Monari	“ ” “ ” “	(25m c.a)
Consigliera Nesti	“ ” “ ” “	(27m c.a)

Entra l'Assessore Cappellini

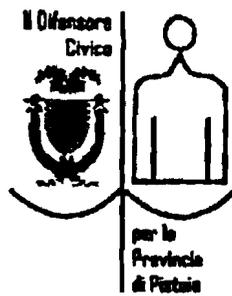
Assessore Magnanensi OMISSIS intervento nel file audio (29m c.a)

Riassume la Presidenza il Presidente Calistri

Consigliera Bartolini	OMISSIS intervento nel file audio	(31m c.a)
Consigliere La Pietra	“ ” “ ” “	(36m c.a)

Entra il Consigliere Betti per cui i presenti sono 22 e gli assenti 3.

Presidente Fratoni	OMISSIS intervento nel file audio	(38m c.a)
Difensore Civico Dr. Manuele Bellonzi	“ ” “ ” “	(42m c.a)
Presidente Calistri	“ ” “ ” “	(52m c.a)



RELAZIONE AL CONSIGLIO PROVINCIALE



ANNO 2012

Compromesso: la composizione di un conflitto di interessi che dà a entrambi i contendenti la soddisfazione di pensare di aver ottenuto qualcosa di insperato, e di perdere soltanto entro i limiti del dovuto.

Ambrose Bierce

INDICE

PREMESSA	4
LA CASISTICA	5
REPORT	6
ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE DELL'URP PER LA DIFESA CIVICA	6
ENTE RICEVIMENTO/DATA APPUNTAMENTO	7
CATEGORIA/DATA APERTURA PRATICA	7
ENTE DESTINATARIO/DATA APERTURA PRATICA	11
ESITO/DATA CHIUSURA PRATICA	14
ANDAMENTO PRATICHE PER MESE	15
PRATICHE DELL'ANNO - CLASSIFICA PRATICHE PER ENTE	15
CONCLUSIONI	17
APPENDICE	18
PER I DIRITTI DEI CITTADINI: UNA RETE A SOSTEGNO DEI PIÙ DEBOLI	18
GIORNATA DI STUDIO SUL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI	18

Premessa

Come prassi oramai consolidata si vuole dare a questa Relazione una forma essenziale e snella, lasciando poi a chi volesse approfondire l'opportunità (e la relativa mia disponibilità) per un contatto diretto con l'Ufficio, di persona o tramite strumenti telematici a disposizione (<http://pistoia.difesacivica.it>). Non potrò che essere gratificato di un successivo confronto con i Consiglieri, Amministratori o Cittadini.

La struttura del *report* inizia con una breve riflessione sulle casistiche affrontate. Seguono le tabelle degli interventi realizzati secondo oramai il modello standardizzato con l'aggiunta, in appendice, dei programmi degli eventi formativi/informativi promossi (o meno) dalla difesa civica.

Ben consapevole che descrivere l'attività di mediazione non è semplice, soprattutto per tutti gli aspetti umani ed emozionali che restano necessariamente esclusi dalla reportistica, sono certo che al lettore attento non sfuggiranno questi profili, che forse sono l'anima della difesa civica intesa come strumento non solo di giustizia sostanziale, ma fondamentalmente di cittadinanza attiva ed evoluta.

La casistica

Le questioni oggetto di attività di mediazione amministrativa formalizzate sono state, anche quest'anno, oltre un centinaio (computando solo i casi che hanno necessitato l'apertura di una pratica). Come ben si comprenderà buona parte dell'attività dell'Ufficio non si sviluppa in modo formale, ma si svolge in colloqui, informazioni e consulenze. Si potrà verificare quindi, dall'attività della segreteria/URP, che sono oltre trecento i contatti avuti e le informazioni fornite.

Le questioni, come si noterà dalla reportistica, riguardano non solo l'Amministrazione provinciale ma anche enti territoriali differenti così come, in grande quantità, i gestori dei servizi pubblici.

La difesa civica territoriale, nel corso del 2012, si è ampliata e, ad oggi, è estesa anche ai Comuni di Pieve a Nievole, Buggiano, Chiesina Uzzanese, Larciano e Pescia. Non v'è dubbio che sono gli enti, nella loro autonomia, a decidere se convenzionarsi con l'Ufficio provinciale, pur auspicandosi un territorio dove la difesa civica non sia a pelle di leopardo ma uniforme e omogenea, a vantaggio di tutti i cittadini e non solo di una parte di essi.

In merito alle questioni attinenti specificamente l'Ente provinciale si suggerisce, in ipotesi residuali dove abbiamo riscontrato importanti ritardi nella conclusione procedimentale anche a seguito di ripetuti solleciti, di presidiare con particolare attenzione queste criticità. Si propone inoltre, nell'ambito dei procedimenti di competenza delle assicurazioni per RCT (Responsabilità Civile Terzi), di attivare sistemi di monitoraggio al fine di verificare non solo la "rischiosità" dell'Ente, ma anche una corretta tempistica di riscontro da parte della società di assicurazione nei confronti dei cittadini/danneggiati.

Relativamente alle attività concernenti gli interventi d'ufficio, azioni previste dalla normativa in capo al Difensore civico, fra tutte si vuole citare il lavoro fatto con la Società della Salute della Val di Nievole, al fine di affrontare il problema della carenza di assistenza sanitaria ai soggetti inoccupati, che se pur conforme alla normativa vigente ha permesso, con lo studio di soluzioni alternative, di sensibilizzare il servizio socio-sanitario su questa problematica che comporta, ad avviso di chi scrive, disuguaglianze difficilmente sostenibili e giustificabili.

REPORT

Attività di front office dell'URP per la difesa civica

ARGOMENTI	Modalità Presentazione	QUANTITÀ	PERCENTUALE Modalità Presentazione	PERCENTUALE ARGOMENTI
URP -> Difensore Civico		332		100%
	fax	15	4%	
	incontro	97	29%	
	segreteria telefonica	6	1%	
	telefono	214	64%	

ARGOMENTI	Modalità di Risposta	QUANTITÀ	PERCENTUALE Modalità di Risposta	PERCENTUALE ARGOMENTI
URP -> Difensore Civico		332		100%

ARGOMENTI	Tempo di Risposta	QUANTITÀ	PERCENTUALE Tempo di Risposta	PERCENTUALE ARGOMENTI
URP -> Difensore Civico		332		100%
	Differita	17	5%	
	Immediata	315	94%	

ARGOMENTI	Motivo	QUANTITÀ	PERCENTUALE Motivo	PERCENTUALE ARGOMENTI
URP -> Difensore Civico		332		100%
	Informazioni	13	3%	
	Quesito specialistico	319	96%	

Ente ricevimento/data appuntamento

Questo report è relativo all'anno 2012 e conteggia i ricevimenti effettuati, indipendentemente dalla successiva istruzione della pratica o da eventuali pratiche collegate (per stessa problematica affrontata).

Ente di ricevimento istanza	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Provincia di Pistoia	+16	+30	+18	+9	+17	+11	+11	-	+21	+10	+3	+5	+151
Totali	+20	+20	+25	+28	+29	+27	+9	-	+17	+16	+25	+19	+235

Ente di ricevimento istanza	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Comune di Buggiano	-	+3	+1	+2	+2	+2	+3	-	+3	+5	+3	+2	+26
Totali	-	+3	+1	+2	+2	+2	+3	-	+3	+5	+3	+2	+26

Ente di ricevimento istanza	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Comune di Pieve a Nievole	-	-	-	+2	+1	+3	+2	-	+3	-	+2	+5	+18
Totali	-	-	-	+2	+1	+3	+2	-	+3	-	+2	+5	+18

Categoria/data apertura pratica

Questo report è relativo all'anno 2012 (le pratiche collegate non sono considerate).

Categoria	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Accesso Atti Amministrativi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+1	+1	+3
Accesso Ztl	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Accredito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alberi	-	-	-	-	+1	-	+1	-	-	-	-	-	+2
Allacciamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Allagamento	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+1	-	-	+2
Alloggio	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	+2
Ambiente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ampliamento Rete Ferroviaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Appuntamento Annullato	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1

Categoria	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Asilo Nido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assegni Familiari	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assistenza Sociale	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Associazionismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bando	-	+1	-	-	+2	-	-	-	+1	-	-	+1	+5
Bollette	+2	-	-	-	+2	-	-	-	-	-	+2	+1	+7
Canone Rai	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+1
Cartella Esattoriale	-	-	-	-	-	+2	-	-	+1	-	-	-	+3
Cartografia	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1
Censum	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Certificazione Sanitaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cimitero	-	-	-	-	+1	+1	-	-	-	-	-	-	+2
Circolazione Stradale	-	-	+1	+1	+1	-	+2	-	+3	+4	-	-	+12
Cittadinanza	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Classificazione Strada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Codice Consumo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Commercio	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Contratto Fornitura Energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratto Publicacqua	-	-	+1	-	-	+1	-	-	+1	-	-	-	+3
Contratto Telefono	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Contributi	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	+1
Contributi Alluvione	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Contributi Eventi Sismici	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Controllo Caldaie	-	-	-	-	+2	-	-	-	-	-	-	-	+2
Danni Animali Selvatici	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Demanio Idrico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Diritto Alla Salute	-	+2	+2	+1	+1	-	+1	-	-	+1	-	-	+8

Categoria	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Diritto Allo Studio	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	+1
Diritto Di Passaggio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribuzione Giornali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Durc	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	+1
E-government	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Espropriazione	-	-	-	-	+1	-	+1	-	-	-	-	-	+2
Extraistituzionale Assoluta	-	+2	-	+1	+1	+2	+1	-	+1	-	-	-	+8
Extraistituzionale Relativa	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	+1	+3
Fatturazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finanziamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fornitura Acqua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guardie Ambientali Volontarie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ici	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	+1
Imprenditori Agricoli	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Incontro Formazione	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	+1
Intestazione Utenza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Irpef	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iscrizione Anagrafe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iscrizione Registro Volontariato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iscrizione Università	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Isee	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1
Isola Ecologica	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	+1
Lavori Pubblici	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lavori Strada	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Lavoro	+2	+3	-	+1	-	-	-	-	+1	-	-	-	+7
Manifestazioni	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	+1
Mensa scolastica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	+1
Modulo Dati Catastali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Categoria	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Ordinanza Contingibile Ed Urgente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenzione impianti elett.	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	+1
Partecipazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patente Guida	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pensione	-	-	-	-	+1	+1	-	-	-	-	-	-	+2
Porto D'armi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Posta	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+2
Pratica Edilizia	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	+1
Procedimento Amministrativo	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Raccolta Rifiuti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rateizzazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residenza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Responsabilità Medica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Riconoscimento Invalidità	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rimborso Tributo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Risarcimento Danni	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1
Riscatto Immobiliare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sanzione Amministrativa	-	-	+1	-	-	-	+1	-	-	-	-	+1	+3
Scolo Acque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	+1
Scuola Dell'infanzia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Selezione Pubblica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sequestro	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	+1
Servizi Sociali	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Spese Condominiali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Stazione/Trenitalia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	+1
Telefonia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tessera Sanitaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Categoria	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Tia-tarsu	-	-	-	-	-	+1	-	-	+1	-	-	-	+2
Trasporti	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Urbanistica	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	+2
Veterinaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Viabilità	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	+1
Totali	+9	+14	+8	+5	+16	+11	+9	-	+17	+10	+5	+7	+111

Ente destinatario/data apertura pratica

Questo report è relativo all'anno 2012 (le pratiche collegate non sono considerate).

Ente destinatario	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Acque S.p.a.	+1	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	+1	+3
Agenzia Del Territorio	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1
Agenzia Delle Entrate	-	-	-	+1	-	+1	-	-	-	-	-	-	+2
Ambito Territoriale Di Caccia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anci	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Appuntamento Annullato	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Ataf	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+1
Atc	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1
Autorità Concorrenza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Azienda Usi3 Di Pistoia	-	+1	-	+1	+1	-	+1	-	-	+1	-	-	+5
Blubus	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Carsat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Circolo Didattico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comune Di Agliana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comune Di Arezzo	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1
Comune Di Buggiano	+1	-	-	-	-	-	-	-	+2	-	+2	-	+5

Ente destinatario	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Comune Di Firenze	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comune Di Lamporecchio	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	+1	+2
Comune Di Lapio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comune Di Larciano	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Comune Di Marliana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comune Di Massa E Cozzile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comune Di Monsummano Terme	-	-	-	-	+2	-	-	-	-	-	-	-	+2
Comune Di Montale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comune Di Montecatini Terme	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	+1
Comune Di Pescia	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+1	-	-	+2
Comune Di Pieve A Nievole	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comune Di Pistoia	+1	-	-	+1	-	+2	-	-	+3	-	-	-	+7
Comune Di Ponte Buggianese	-	-	-	-	-	+1	+1	-	-	-	-	-	+2
Comune Di Sambuca Pistoiese	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Comune Di San Marcello	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comune Di Serravalle Pistoiese	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comune Di Uzzano	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+1	-	-	+2
Comune Viareggio	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1
Comunità Montana Appennino Pistoiese	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corpo Forestale Dello Stato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Difensore Civico Regionale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Direzione Provinciale Del Lavoro	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	+1
Edison Spa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enel Spa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Equitalia	-	-	-	-	-	+1	-	-	+1	-	-	-	+2
Estav	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Extraistituzionale Assoluta	+1	+2	-	+1	+1	+2	+1	-	+1	-	-	-	+9
Extraistituzionale Relativa	-	+1	-	-	-	-	-	-	+1	+1	-	+1	+4

Ente destinatario	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Findomestic Banca Spa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fly Energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gaia Spa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garante Contribuente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gdf Suez Energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	+1
Grc - Careggi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
H3g	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hera Spa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incontro Formazione	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	+1
Inpdap	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Inps	-	+1	-	-	+1	+1	+1	-	-	-	-	-	+4
Ispettorato Del Lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Istituto Comprensivo Buggiano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+1
Istituto Scolastico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italcogim	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ministero Funzione Pubblica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ministero Giustizia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ministero Interni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ministero Istruzione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ministero Tesoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Motorizzazione Civile	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+1	-	-	+2
Polizia Stato	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Poste Italiane	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+2
Prefettura Benevento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Privato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procura Della Repubblica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provincia Di Lucca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Ente destinatario	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Provincia Di Pistoia	+1	+2	+2	+1	+2	-	+1	-	+2	+4	-	-	+15
Publiacqua	+1	-	+1	-	-	+1	-	-	+1	-	+1	-	+5
Publiambiente	-	-	-	-	+1	+1	-	-	-	-	-	-	+2
Publicontrolli	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1
Publiutenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Questura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ragioneria Dello Stato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rai	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	+1
Regione Toscana	-	+1	-	-	-	-	+1	-	+1	+1	-	-	+4
Rete Ferroviaria Italiana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	+1
Snam	-	-	-	-	+1	-	+1	-	-	-	-	-	+2
Società Della Salute	-	+2	+3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+5
Sorgenia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Spes	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Telecom Italia	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	-	-	-	+1
Teletu	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+1
Tiscali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Toscana Energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ufficio Scolastico Provinciale (ex Provv)	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	-	+1
Università Di Firenze	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Università Di Siena	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totali	+9	+14	+8	+5	+16	+11	+9	-	+17	+10	+5	+7	+111

Esito/data chiusura pratica

Questo report è relativo all'anno 2012 (le pratiche collegate non sono considerate).

ESITO di CHIUSURA	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Accolta Parzialmente	-	-	-	-	+2	-	-	-	-	-	-	-	+2

ESITO di CHIUSURA	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Totale
Accolta Totalmente	-	+1	-	+1	+1	+1	-	-	+1	+1	-	+1	+7
Appuntamento Annulla	-	+1	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	+2
Extraistituzionale Assoluta	-	+1	-	+1	-	-	+1	-	-	-	-	-	+3
Fornita Informazione	+2	+3	+1	-	+4	+5	+3	-	+6	+3	+1	+3	+31
Incontro Formazione	-	-	-	-	-	-	-	-	+1	-	-	+1	+2
Incontro Istituzionale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Istanza Abbandonata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mancata Risposta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rigettata	-	-	-	-	+1	+1	-	-	-	-	+2	-	+4
Silenzio Inadempimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totali	+2	+6	+1	+2	+8	+7	+4	-	+8	+5	+3	+5	+51

Andamento pratiche per mese

Pratiche	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
(A) in essere a inizio mese	+55	+62	+70	+77	+80	+88	+92	+97	+97	+106	+111	+113
(B) aperte nel mese		+9	+14	+8	+5	+16	+11	+9	-	+17	+10	+5
(C) chiuse nel mese (aperte nello stesso mese)		-2	-5	-1	-1	-5	-4	-2	-	-7	-4	-1
(D) chiuse nel mese (aperte in mesi precedenti)		-	-1	-	-1	-3	-3	-2	-	-1	-1	-2
(A+B-C-D) in essere a fine mese	+62	+70	+77	+80	+88	+92	+97	+97	+106	+111	+113	+115

Pratiche dell'anno - Classifica pratiche per ENTE

# pratiche	Ente
15	Provincia di Pistoia
9	extraistituzionale assoluta
8	Comune di Pistoia
5	INPS
5	Azienda USL3 di Pistoia
5	Publiacqua
5	Comune di Buggiano
5	Società della Salute
4	Regione Toscana

Difensore Civico Territoriale – Provincia di Pistoia
Relazione attività svolta nel 2012

# pratiche	Ente
4	extraistituzionale relativa
3	Acque s.p.a.
2	Agenzia delle entrate
2	Comune di Lamporecchio
2	Motorizzazione civile
2	Publiambiente
2	Poste Italiane
2	Comune di Uzzano
2	Equitalia
2	Comune di Ponte Buggianese
2	Comune di Monsummano Terme
2	Comune di Pescia
1	Rai
1	TeleTu
1	Publicontrolli
1	Ufficio scolastico provinciale (ex provv)
1	ATAF
1	Rete Ferroviaria Italiana
1	Snam
1	appuntamento annullato
1	ATC
1	Telecom Italia
1	snam
1	SPES
1	Blubus
1	Comune di Sambuca Pistoiese
1	Comune Viareggio
1	comune di Arezzo
1	Comune di Montecatini Terme
1	Comune di Larciano
1	Direzione Provinciale del Lavoro
1	GDF Suez Energia
1	Polizia Stato
1	Istituto Comprensivo Salutati-Cavalcanti Buggiano
1	INPDAP
1	incontro formazione
1	Agenzia del territorio

Conclusioni

La difesa civica, nata nell'ordinamento giuridico italiano come "facoltativa" negli enti locali (e mai istituita al livello nazionale come invece negli altri paesi europei), purtroppo negli anni non è riuscita a consolidarsi e a diventare quello strumento generalizzato di mediazione amministrativa auspicato dalla migliore dottrina. Con l'abrogazione dell'istituto del difensore civico comunale non si è avuto sul tutto territorio nazionale, come si auspicava, una supplenza uniforme della difesa civica territoriale e regionale.

Questo non può dirsi per la realtà pistoiese, che con lungimiranza e grazie anche ad un'esperienza pluriennale (provinciale e comunale) ha permesso fino ad oggi la continuazione di questo servizio gratuito e *super partes*.

Pur gratificato per aver avuto una parte di responsabilità nel consolidamento di questo modello quantomeno nell'ambito della provincia di Pistoia, non mi esimo dal riflettere - ed immaginare - una tutela stragiudiziale davvero organizzata per tutti i cittadini/utenti, che sia egualmente distribuita sul territorio, con mezzi dignitosi e strutture necessariamente di prossimità.

In questo periodo di crisi ed incertezze, di difficoltà ad immaginare anche un futuro prossimo, abbiamo sempre più bisogno di un'amministrazione pubblica non solo efficiente e trasparente, ma sempre più "amica" del cittadino, facilitatrice della relazione e pronta ad intercettare, ascoltare e soddisfare i bisogni.

Il Difensore civico, l'ho ripetutamente detto e scritto, non è la "panacea di tutti i mali" della pubblica amministrazione. Come ogni buon mediatore sa che l'efficace gestione del conflitto si realizza quando entrambe le parti si mettono ad ascoltarsi e si siedono intorno ad un tavolo per trovare una soluzione condivisa.

Quando vi sono questi presupposti tutto è possibile - il possibile è tutto.

Manuele Bellonzi



Appendice

PER I DIRITTI DEI CITTADINI: UNA RETE A SOSTEGNO DEI PIÙ DEBOLI
Pistoia, martedì 29 maggio 2012

Per i diritti dei cittadini: una rete a sostegno dei più deboli.

Incontro formativo con le associazioni di volontariato

Programma

Ore 9.00 Saluti

Ore 9.15 Introduzione

Marcello Magrini Presidente Delegazione Cescvot di Pistoia

Ore 9.30 La difesa civica territoriale - Provincia di Pistoia: competenze, strumenti, azioni
Manuele Bellonzi Difensore civico Provincia di Pistoia

Ore 10.30 Il sistema di tutela in ambito sanitario - l'esperienza dell'Azienda USL3
Stefano Cantini Direttore Staff e U.O. Assicurazione Qualità e Relazioni Pubbliche Azienda USL3 di Pistoia

Ore 11.30 Lavoro in gruppi

Ore 12.30 Discussione e conclusioni

Per informazioni:

Delegazione Cescvot di Pistoia Via San Bartolomeo, 13/15 Pistoia T. 0573977542 Fax 0573307214

e-mail del.pistoia@cesvot.it

Ufficio del Difensore civico provinciale Via Cavour, 2 Pistoia N. verde 800 246 245

e-mail difensorecivico@provincia.pistoia.it

29-05-2012

GIORNATA DI STUDIO SUL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI
Pistoia, venerdì 8 giugno 2012

Sala Vincenzo Nardi, Provincia di Pistoia

Introduzione: Dott. Manuele Bellonzi - Difensore civico

Dr.ssa Nunziati: I regolamenti provinciali sull'accesso e sul procedimento amministrativo

Avv.ti Beatrice Cecchi e Rubina Tabani: Casi pratici e domande più frequenti

Lucia Vezzosi: La modulistica

Conclusioni: Avv.ti Pupino / Coppola

Difensore Civico Territoriale - Provincia di Pistoia
Relazione attività svolta nel 2012

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto come segue.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO

Silvano Calistri

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Franco Pellicci

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio on line dal e vi resterà per quindici giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124 – 1° comma – T.U. 267/2000, e ai sensi dell'art. 134 – 3° comma – T.U. N. 267/2000 diventerà esecutiva a seguito della decorrenza del termine di dieci giorni dalla data di pubblicazione.

L'Incaricato della Segreteria

Pistoia,

Registrazione n.
