



Il Difensore civico territoriale

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE

AVV. PAOLA SGARBI

ANNO 2024

Lo Statuto della Provincia di Lecco, fin dalla sua prima stesura, ha tenuto in alta considerazione la necessità di prevedere un Ufficio del Difensore civico territoriale.

Il Difensore civico territoriale ha il compito di garantire l'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione, di vigilare affinché siano sempre rispettati i principi di trasparenza, partecipazione ed efficienza.

Ai sensi dell'articolo 17 dello Statuto della Provincia di Lecco, il Difensore civico territoriale dura in carica quanto il Consiglio provinciale e può essere confermato una sola volta.

A settembre, con il rinnovo del Consiglio provinciale, l'avvocato Paola Sgarbi ha terminato il suo incarico, essendo al suo secondo mandato.

In sua sostituzione, il Consiglio provinciale, con deliberazione del 12 dicembre 2024 ha nominato, con votazione unanime, l'avvocato Claudia Petta e ha approvato lo schema di *convenzione per l'estensione delle funzioni del difensore civico territoriale ai Comuni e alle Comunità montane del territorio*.

Il Difensore civico svolge un ruolo di mediatore e di facilitatore nei rapporti tra i cittadini, la Provincia e i Comuni. Una volta ricevute le segnalazioni, procede con una modalità pratica e concreta, con incontri on line o in presenza tra il cittadino e la parte pubblica.

L'intenzione è quella di far comprendere:

- alle Amministrazioni, l'importanza di dare sempre una risposta ai cittadini e di illustrare loro le motivazioni e le ragioni che le hanno portate ad assumere quella posizione
- ai cittadini, che l'Amministrazione si occupa dei loro interessi, che intende tutelare, ma al contempo deve tener conto dell'interesse pubblico

Tale modalità di approccio comporta una vicinanza tra la parte privata e la parte pubblica in quanto le decisioni prese da quest'ultima sono in tal modo dai cittadini comprese, accettate e non subite.

Il Difensore civico interviene a tutela del cittadino, singolo e nelle formazioni sociali cui aderisce, contro carenze, ritardi e abusi che possano ravvisarsi nello svolgimento dell'attività di amministrazione della Provincia, dei Comuni e comunque di enti o istituzioni all'interno del territorio provinciale in relazione alle materie di competenza.

Il Difensore civico territoriale può contribuire, con il suo intervento, a evitare il ricorso all'autorità giudiziaria, a individuare tempestivamente situazioni particolarmente problematiche disinnescando potenziali conflitti.

Infine, il cittadino trova nel Difensore civico un soggetto in grado di ascoltarlo e comprenderlo nelle sue necessità, rispondendo alle domande nei limiti delle proprie competenze.

Risulta pertanto di grande importanza divulgare tra i cittadini la presenza del servizio che la Provincia mette a disposizione, affinché i cittadini possano usufruire dell'opportunità di rivolgersi al Difensore civico territoriale anche per evitare di intraprendere un contenzioso con l'Ente. Più volte accade infatti che l'incontro tra il cittadino e l'Ente attraverso l'ufficio del Difensore civico abbia come conseguenza proprio quella di evitare che vengano intraprese azioni giudiziarie nei confronti dell'Ente, con risparmio di tempo e denaro per entrambi.

Il cittadino può richiedere l'intervento del Difensore civico non solo per garantire l'imparzialità del buon andamento della pubblica amministrazione,

ma anche in caso di diniego all'accesso agli atti da parte degli Enti, sia esso espresso o tacito.

METODO

Il servizio di Difesa civica è stato svolto in maniera operativa, mediante incontri con gli enti pubblici e i cittadini, con lo scopo di *“far parlare direttamente le parti tra di loro”*, affinché il confronto fosse prima di tutto chiarificatore, nonché propositivo e generativo di soluzioni condivise.

Il ruolo del Difensore civico è quello di mediatore e facilitatore, per aiutare le parti a dialogare tra loro in modo efficace e costruttivo.

Per quanto riguarda le richieste di intervento più complesse, o che hanno coinvolto più parti, sono stati organizzati incontri in presenza e in videoconferenza durante i quali gli interessati hanno potuto:

- confrontarsi direttamente
- avere risposte alle domande e/o alle richieste
- provvedere ad illustrare la documentazione già trasmessa
- condividere una soluzione alla controversia

Inoltre, sono stati effettuati alcuni incontro in loco, unitamente ai tecnici degli Enti e alle parti interessate, per trarre ulteriori elementi di valutazione in merito alle questioni segnalate.

PRATICHE

Nel 2024 sono pervenute 24 richieste di intervento, delle quali 17 sono state definite e quindi archiviate entro l'anno. Le restanti 7 sono in fase di definizione in quanto il servizio è stato sospeso da settembre (data elezioni per il rinnovo del Consiglio provinciale) fino a dicembre (nomina del nuovo Difensore civico) Sono state inoltre definite tutte le pratiche aperte nel 2023.

Gli ambiti di intervento, in conformità con la mission del Difensore civico, hanno riguardato principalmente le seguenti materie:

- tutela del diritto di accesso agli atti
- lavori pubblici, ecologia e viabilità (asfaltatura strada e oneri di manutenzione, risarcimento danni causati da sinistro stradale, occupazione suolo pubblico per spettacolo circense, contrassegno invalidi e relativo parcheggio)
- tutela dell'ambiente (disturbo causato da rumore tombino, segnalazione presenza amianto, disturbo quiete pubblica e situazione di degrado)
- urbanistica e edilizia privata (mancato rimborso diritti presentazione SCIA Segnalazione Certificata di Inizio Attività)
- previdenza e assistenza (verifica correttezza importo assegno unico)
- servizi di pubblica utilità (mancata erogazione acqua)
- istruzione (segnalazione aule vuote nelle scuole dell'infanzia)
- sport e tempo libero (rimborso abbonamento nuoto libero)

Un altro compito svolto dall'ufficio è stato quello di far presente ai Comuni, nella persona del Sindaco, dell'opportunità anche per loro di rivolgersi al Difensore civico.

Il Difensore civico non solo interviene dietro richiesta del cittadino, ma anche dell'Ente. Tale informazione da alcuni Comuni non era conosciuta ed è stata accolta con interesse, ritenendola utile soprattutto nei casi in cui si trovano a confrontarsi con cittadini che più volte, nell'arco dell'anno, presentano numerose istanze e non trovano soddisfazione nelle risposte che l'Ente fornisce loro.

Va sottolineato che le richieste di intervento possono essere presentate da parte degli Enti solo se convenzionati.

Il Consiglio comunale di ciascun Ente delibera, con la nomina del nuovo difensore civico, l'adesione della convenzione con la quale si avvale del servizio del Difensore civico territoriale della Provincia di Lecco.

La Provincia di Lecco, infatti, ha deliberato di estendere l'esercizio delle funzioni del Difensore civico territoriale anche a favore dei Comuni e delle Comunità montane del territorio, con la corresponsione del pagamento da parte dell'Ente di una quota annua in proporzione al numero di abitanti.

Il cittadino usufruisce del servizio a titolo gratuito.

CONTATTI CON I COMUNI

Il Difensore civico può intervenire a seguito di:

- richiesta di accesso agli atti proposta dal cittadino all'Ente quando la risposta è stata negata o ritenuta insufficiente
- quando la persona ritenga di aver subito un'irregolarità, una negligenza o un ritardo di una pubblica amministrazione
- quando la persona voglia ottenere chiarimenti rispetto a una problematica o a una procedura che è stata messa in atto da una pubblica amministrazione
- quando vi è la volontà del cittadino e dell'Ente pubblico di conciliare una vertenza, nel rispetto dei principi di imparzialità e di buon andamento della pubblica amministrazione
- in tutti gli altri casi a supporto dell'Ente o del cittadino

Va precisato che il Difensore civico territoriale può intervenire in tutti i casi descritti solo quando la richiesta è stata avanzata nei confronti di un Ente convenzionato.

Nel caso di mancata convenzione da parte dell'Ente il Difensore civico può intervenire solo nei casi di richiesta di accesso agli atti.

Infine, va rilevato che si sono rivolti a questo ufficio anche alcuni cittadini per problematiche legate all'attività di Enti per i quali il Difensore civico territoriale non può intervenire.

(Esempio: Enti dipendenti da Regione Lombardia, Enti Sanitari e Statali, Ufficio del Giudice di Pace)

I cittadini sono stati invitati a contattare il Difensore civico regionale o l'Ente competente.

CONVENZIONI

Per quanto riguarda la *“Convenzione per l'estensione delle funzioni del difensore civico territoriale ai comuni e alle comunità montane del territorio”*, si sono convenzionati 68 Enti:

67 Comuni

1 Comunità Montana

(vedi allegato “elenco Enti convenzionati”)

INIZIATIVE ED EVENTI

Come per gli anni scorsi è stato organizzato a febbraio 2025 un incontro online rivolto ai Sindaci e ai Consiglieri della Provincia di Lecco, al quale sono stati invitati anche Sindaci dei Comuni non convenzionati.

Scopo dell'iniziativa è stato quello di presentare l'attività svolta nel corso dell'anno 2024 e far comprendere alle Amministrazioni l'importanza di dare sempre una risposta ai cittadini e di illustrare loro le motivazioni e le ragioni che hanno portato le Amministrazioni a dare una determinata risposta, affinché possano comprenderla, accettarla e non subirla.

Gli amministratori presenti hanno apprezzato l'iniziativa, hanno espresso soddisfazione per il servizio di difesa civica, ritenuto molto utile, e hanno ringraziato il Difensore civico per la preziosa attività svolta nell'anno 2024, che ha portato alla risoluzione di diversi casi.

Nel mese di aprile 2024 il Difensore civico territoriale ha partecipato all'inaugurazione dell'UFFICIO DI PROSSIMITÀ - sportello informativo pensato per rendere la giustizia più vicina ai cittadini - operativo presso il Comune di Merate.

Il Difensore civico si è complimentata per il servizio e ha ribadito la diponibilità a fornire supporto alle operatrici del Comune.

**Enti convenzionati con la Provincia di Lecco
per il servizio di difesa civica territoriale**

ABBADIA LARIANA	LOMAGNA
AIRUNO	MALGRATE
ANNONE DI BRIANZA	MANDELLO DEL LARIO
BARZAGO	MARGNO
BARZANO'	MERATE
BARZIO	MISSAGLIA
BELLANO	MOGGIO
BOSISIO PARINI	MOLTENO
BULCIAGO	MONTEVECCHIA
CALCO	MONTICELLO BRIANZA
CALOLZIOCORTE	NIBIONNO
CARENNO	OLGIATE MOLGORA
CASARGO	OLGINATE
CASATENOVO	OLIVETO LARIO
CASSINA VALSASSINA	OSNAGO
CERNUSCO LOMBARDONE	PADERNO D'ADDA
CESANA BRIANZA	PARLASCO
CIVATE	PASTURO
COLICO	PERLEDO
COLLE BRIANZA	PREMANA
COSTA MASNAGA	PRIMALUNA
CREMELLA	ROBBIATE
CREMENO	SIRONE
DERVIO	SUEGLIO
DOLZAGO	SUELLO
DORIO	TACENO
ELLO	VALGREGHENTINO
GALBIATE	VALMADRERA
GARBAGNATE MONASTERO	VALVARRONE
GARLATE	VARENNA
INTROBIO	VERCURAGO
LA VALLETTA BRIANZA	VERDERIO
LECCO	VIGANO'
LIERNA	COMUNITA' MONTANA VALSASSINA