



COMUNE DI
SESTO FIORENTINO



Comune di
Campi Bisenzio



COMUNE DI CALENZANO



Comune di Signa

Relazione annuale del Difensore civico associato ai Consigli comunali

1° maggio 2007
1° maggio 2008

Indice

Premessa	3
Il Difensore civico, tra cittadinanza e amministrazione	5
Il funzionamento dell'Ufficio associato.....	10
L'Ufficio associato e le prospettive di sviluppo	13
Pratiche aperte nel Comune di Sesto Fiorentino dal 1° maggio 2007	17
Pratiche gestite e già aperte	32
Pratiche risolte senza apertura	33
Dati di sintesi	34
Pratiche aperte nel Comune di Campi Bisenzio dal 1° maggio 2007	37
Pratiche gestite e già aperte	53
Pratiche risolte senza apertura	54
Dati di sintesi	54
Pratiche aperte nel Comune di Calenzano dal 1° maggio 2007	57
Pratiche gestite e già aperte	63
Pratiche risolte senza apertura	64
Dati di sintesi	64
Pratiche aperte nel Comune di Signa dal 1° maggio 2007	67
Pratiche gestite e già aperte	75
Pratiche risolte senza apertura	75
Dati di sintesi	76
Considerazioni conclusive	79

Premessa

La presente relazione annuale è redatta ai sensi delle norme statutarie in materia di difesa civica dei Comuni di Sesto Fiorentino, Campi Bisenzio, Calenzano e Signa.

Quest'anno la presentazione della relazione giunge anche in occasione della fine del primo mandato affidatomi dai Consigli Comunali nel 2006, conclusosi formalmente il 1° maggio 2008.

L'intento è quello di documentare nella maniera più esaustiva possibile il lavoro svolto dall'Ufficio del Difensore civico e gestito in forma associata, in modo da permettere ai Consigli, alla cittadinanza, ai colleghi Difensori e a tutti gli interessati di venire a conoscenza dei dati e delle valutazioni emerse nel corso di quest'anno di lavoro, oltre quindi a poter esprimere una valutazione sul biennio di mandato.

La relazione è stata realizzata con il contributo diretto e fattivo delle persone che nei vari Comuni collaborano con l'Ufficio del Difensore civico; Tiziana Tarlini per il Comune di Sesto Fiorentino, Sabrina Parretti per il Comune di Campi Bisenzio, Anna Maria Groccia e Marianna Carboni per il Comune di Calenzano, Elvira Russo per il Comune di Signa.

Anche quest'anno rivolgiamo inoltre un ringraziamento particolare a tutte le persone che hanno voluto dare il loro contributo e sostegno all'Ufficio del Difensore, *in primis* a quei cittadini che con le loro riflessioni hanno colto l'occasione per formulare proposte stimolanti, talvolta anche molto provocatorie e innovative, al fine di rendere l'Amministrazione più efficiente e vicina alla cittadinanza.

Grazie davvero.

1° maggio 2008

Il Difensore civico
(Dr. Emanuele Pellicanò)

Il Difensore civico, tra cittadinanza e amministrazione

*"... senta ma come la devo chiamare Giudice, Avvocato, ...Dottore?"
"Mi chiami pure Difensore civico..."*

È davvero impossibile, nel contesto della relazione annuale sulle attività del Difensore civico, non ricordare questo tipico e consueto scambio di battute, che avviene durante il primo colloquio con le persone.

L'aspettativa dei cittadini, nella maggior parte dei casi, è quella di trovarsi davanti o a un giudice al quale chiedere giustizia, o davanti a un avvocato che sia in grado di tutelare i diritti ritenuti lesi.

Non è semplice pertanto spiegare che il Difensore civico non ha compiti giurisdizionali in senso stretto (spesso si viene confusi con il Giudice di pace) e soprattutto non ha il compito di avvocato difensore del cittadino.

È indubbio che questa difficoltà continua a risentire dell'assenza di una legislazione nazionale di riferimento: la chiusura anticipata della legislatura ha nuovamente compromesso la possibilità di vedere approvata dal Parlamento italiano la tanto attesa legge sulla Difesa civica, lasciando ancora l'Italia all'ultimo posto in Europa in questa materia.

Ma che cosa rende così difficile definire la natura, il ruolo e la rilevanza del Difensore civico?

Nella scorsa relazione annuale avevamo fatto riferimento ad alcune importanti "variabili" che determinano e orientano il lavoro del Difensore; tra queste vi erano intanto le singole istanze che i cittadini presentano, l'eterogeneità delle materie nelle quali occorre cimentarsi, il livello di indipendenza e di autonomia di cui si gode nell'esercizio della funzione; in una parola avevamo definito la sua funzione come quella di "tramite" (Ombudsman) tra la cittadinanza e l'amministrazione.

Oggi, dopo due anni di attività che chiudono anche il primo mandato, riteniamo di dover inserire un altro tassello importante e probabilmente centrale nella definizione del ruolo dell'Ufficio della difesa civica, qual è quello del rapporto con le regole.

Il modo con il quale tutti gli attori (cittadinanza, amministrazione e difesa civica stessa) si rapportano al sistema di regole che definiscono la civile convivenza è a nostro giudizio la pietra angolare per misurare la solidità del "senso civico" di una comunità territoriale.

In tal senso ci piace prendere spunto da un recente saggio dedicato alle regole¹ e in particolare al sistema della giustizia italiana, la quale proprio per tutte le sue complesse e discusse vicende rappresenta un importante punto di riferimento nei rapporti tra cittadini e amministrazione e, più in generale, nella costruzione di un comune senso di equità.

¹ Gherardo Colombo, *Sulle regole*, Feltrinelli, Milano 2008.

«La giustizia non può funzionare se il rapporto tra i cittadini e le regole è malato, sofferto, segnato dall'incomunicabilità. Non può funzionare l'amministrazione della giustizia, quel complesso che coinvolge i giudici, i tribunali, le corti, gli avvocati, i pubblici ministeri, le prigioni, le persone sul cui destino tutto ciò incide il più delle volte pesantemente.

E non può funzionare la giustizia intesa come punto di riferimento, come base dei rapporti tra gli abitanti del mondo, dispensatrice, prima ancora che verificatrice, di quel che spetta e che quel che è tabù, delle possibilità e dei carichi, degli ordini e dei divieti, delle limitazioni e delle libertà. La giustizia non può funzionare se i cittadini non comprendono il perché delle regole. Se non lo comprendono tendono a eludere le norme, quando le vedono faticose, e a violarle quando non rispondono alla loro volontà. Perché la giustizia funzioni è necessario che cambi questo rapporto²».

In cosa consiste allora il "senso delle regole"? Come è possibile ricostruire il rapporto tra questo senso di equità e i cittadini?

Per provare a rispondere a queste domande, partiamo innanzitutto dal rapporto che i cittadini hanno con le regole.

Questa a nostro giudizio è la domanda più delicata e difficile da affrontare. Intanto perché, come si accennava anche prima, le storie, le richieste, le motivazioni rappresentate dai cittadini nelle loro istanze sono sempre molto diverse tra loro, poco standardizzabili e talvolta anche contraddittorie. Nella nostra esperienza le persone, pur nell'eterogeneità delle situazioni prima citate, possono essere grosso modo divise in due gruppi: un parte dimostra di conoscere molto bene le norme generali e speciali, un'altra parte dichiara invece (salvo poi dimostrare il contrario) di non conoscerle affatto.

Ora, la conoscenza delle regole (fatto di per sé certamente molto positivo) produce alcune conseguenze, anche in questo caso molto diverse tra loro. In alcuni casi, infatti, questa parte della cittadinanza pone quesiti e richieste molto precise, al punto da rendere il *petitum* rivolto al difensore molto simile alle istanze che gli avvocati presentano ai giudici civili.

In questi casi il *petitum*, la richiesta, si traduce in sostanza anche in una sorta di tentativo di conciliazione extragiudiziale, prima di rivolgere poi la stessa domanda al giudice.

In altri casi, la conoscenza delle regole comporta la formulazione di richieste più vicine a quelle che si presentano al giudice amministrativo e dirette in sostanza a richiedere il controllo e la verifica della legittimità dell'operato dell'amministrazione, spesso con riferimento all'aspetto della trasparenza.

In questo primo gruppo di richieste ci sono anche quelle che, pur nella loro "legittimità" formale, hanno la caratteristica di voler adattare in senso favorevole al cittadino l'interpretazione della norma: cosa anche in questo caso di per sé legittima e talvolta corretta, ma che può comportare una perdita del "senso generale" che la norma

² Colombo, op. cit, pag. 7-8.

vuole avere e quindi in ultima analisi ha il difetto di un'eccessiva "personalizzazione" della regola.

In queste fattispecie rientrano anche quei casi già citati di "contraddizioni" nelle quali i gruppi di cittadini finiscono per cadere.

L'esempio tipico che possiamo fare è quello del "posizionamento" dei cassonetti della nettezza. È facile ricevere una delegazione di persone che in modo determinato e convinto chiedono di posizionare i cassonetti nel punto X della città, motivandolo come l'unica e migliore soluzione: ed è altrettanto facile ricevere il giorno dopo un'altra delegazione con motivazioni uguali e contrarie, decise a chiedere lo spostamento dello stesso cassonetto nel punto Y della città, ritenendo il punto X una soluzione inaccettabile.

La parte di cittadinanza che invece attiva l'Ufficio del difensore senza avere conoscenza delle regole, pone delle richieste più "generiche" nella formulazione, e allo stesso tempo ispirate da un senso di giustizia e di equità.

Non mancano certo richieste anche in questi casi molto "su misura", e in buona parte anche in questi casi prevalentemente orientate a richiedere quel controllo di legittimità sull'agire della P.A. prima citato; ma curiosamente questo tipo di richieste ha una natura più "genuina" e forse nasconde un senso di maggiore consapevolezza della complessità delle regole stesse.

L'impressione alla fine è che la non conoscenza delle regole sia più dichiarata che sostanziale e che probabilmente si tratta di un atteggiamento anche di maggiore "umiltà" da parte di questo gruppo di cittadini.

Il rapporto tra l'amministrazione e le regole è segnato da due fattori a nostro giudizio cruciali.

Da una parte c'è il tema delle competenze, inteso come il complesso di norme che disciplinano sia il rapporto tra enti locali e Stato sia quelle che invece riguardano internamente l'ente locale stesso.

Sul primo versante, occorre ricordare che la riforma del Titolo V della Costituzione, avvenuta nel 2001, ha lasciato aspetti ancora poco definiti; non è infrequente infatti che su alcune materie la ripartizione tra i compiti dello Stato e degli enti locali sia piuttosto farraginoso, poco chiara e fonte di conflitti che alla fine lasciano il cittadino completamente smarrito rispetto alla mappa delle responsabilità.

All'interno degli enti locali sembra ancora mancare un modello organizzativo orientato all'utente e persistono invece meccanismi burocratici, per cui il sistema delle competenze sembra più orientato al sistema gerarchico che non a quello funzionale.

Ci preme ancora ricordare che gli enti locali hanno assunto un ruolo molto importante anche grazie alla legge 328/2000, per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali, la quale attribuisce compiti agli Enti locali in materia di welfare e alle forme di partecipazione alle decisioni di governo.

Con questa legge, inoltre, è stato per la prima volta introdotto il concetto di livello essenziale anche in relazione alla materia dell'assistenza sociale (art. 22, comma 2). Se pure il compito della definizione dei livelli essenziali spetta allo Stato, appare evidente

che questa fondamentale partita passerà proprio attraverso gli enti locali e alla loro capacità di saper organizzare i servizi

Per la Toscana, e in particolare proprio per la Zona Fiorentina Nord-Ovest, appare poi di grande rilievo la decisione di procedere oltre la fase di sperimentazione della Società della salute, che dal 2008 diventerà un'istituzione fondamentale nell'erogazione dei servizi sociali e sanitari.

Occorre anche sottolineare che l'individuazione e la formalizzazione degli ambiti locali per la programmazione dei Piani di zona così come l'attivazione dei tavoli di concertazione tra i soggetti (commi 4 e 6 dell'art. 1 della L. 328/2000) sono elementi principali per realizzare l'integrazione delle politiche, per l'attivazione delle risorse e per fornire risposte efficaci al cittadino.

Oltre a questo c'è il tema della semplificazione.

Nonostante gli evidenti sforzi fatti dalle Amministrazioni nel corso degli ultimi 20 anni, dobbiamo purtroppo registrare che anche nei Comuni della Piana Fiorentina persistono alcuni sistemi di regolazione, sia intesi come Regolamenti comunali sia come prassi, a nostro giudizio poco chiare, troppo complesse delle quali spesso è difficile cogliere il senso.

Sotto questo aspetto, allora, non c'è dubbio che in questo tipo di rapporto tra regole e Amministrazione cresce la possibilità che esse non siano conosciute e/o rispettate da parte della cittadinanza.

Non si tratta, infatti, di dover necessariamente condividere il sistema di regole con tutta la cittadinanza; ciò sarebbe di fatto impossibile oppure frutto di un sostanziale annullamento del sistema stesso.

Si tratta invece di saper trovare la via per fare della regola un punto di riferimento certo, comprensibile, non contraddittorio ed efficace rispetto all'obiettivo dichiarato.

Qual è, infine, il rapporto che il Difensore civico deve avere con le regole?

Lo scorso anno ci chiedevano se il Difensore potesse essere definito come un mediatore.

Anche quest'anno ci piace riprendere la definizione "originale", già citata lo scorso anno, e stavolta contestualizzata alla luce di quanto sin qui scritto in tema di regole.

«Ombudsman è tradotto letteralmente come "uomo tramite" o uomo che fa da tramite tra cittadino e Pubblica Amministrazione. Così la parola a noi strana ed oscura di ombudsman diventa termine veramente pregnante ed illuminante della sua stessa funzione. Tale termine non può essere sostituito ed interpretato dell'analogo termine francese di *mediateur*, che diventa più riduttivo e meno nobile. Egli è certamente il tramite che cerca di mediare, in una posizione indipendente e *super partes*, tra le esigenze della Pubblica Amministrazione e del cittadino, per una giusta applicazione della legge [...]. Questa mediazione non significa patteggiare, o peggio mercanteggiare, ma andare alla ricerca del giusto e del vero, sempre nel rispetto della legge e considerando la centralità

della persona umana e del cittadino, così come vogliono i moderni stati democratici e come sancito dalla nostra Carta costituzionale»³

Dunque, se è vero che l'Ombudsman deve essere un "uomo tramite", la sua opera deve sapere sempre tenere presente il valore e il significato delle regole. In tal senso, forse, il termine più adatto al tipo di attività che si svolge può essere quello di "conciliazione", che si distingue da quello della mediazione proprio perché comporta sempre il mantenimento di una posizione terza e neutrale pur se aperta all'ascolto e al dialogo.

E proprio in materia di ascolto, ci riconosciamo pienamente con un'alta definizione data dall'Ufficio del Pubblico tutore dei minori del Veneto, in merito alla sua attività: «l'attività di ascolto si è perciò strutturata come luogo di accoglienza delle criticità, come spazio di analisi, comprensione, ri-significazione, e se necessario di ri-composizione delle prospettive; uno spazio in cui ripensare gli eventi con l'obiettivo e il proposito di individuare collettivamente – attraverso il confronto, la mediazione, la condivisione – attribuzioni di senso, vie d'uscita, percorsi effettuabili⁴".

Ci piace infine ricordare che nello svolgimento delle proprie attività, l'Ufficio del Difensore civico ha sempre due punti di riferimento importanti.

Il primo è costituito dall'Ufficio del Difensore civico regionale, istituzione molto importante e consolidata in Toscana; inoltre il Difensore regionale svolge un fondamentale ruolo di coordinamento per la rete dei Difensori civici locali, del quale quest'Ufficio fa parte traendone rilevanti benefici.

L'altra è invece la Carta della difesa civica locale in Toscana, approvata il 27 settembre 2004 dalla Conferenza dei Difensori civici della Toscana, che costituisce per questo Ufficio un punto di riferimento costante e fondamentale.

³ Vittorio Galatro, *Il Difensore civico*, Sistemi Editoriali SE, Ercolano (NA), pag. 27.

⁴ Strumendo, Arnosti, *L'esercizio dell'ascolto nelle attività del Pubblico tutore dei minori della Regione Veneto*, in « Cittadini in crescita » 3/2006, pag.46.

Il funzionamento dell'Ufficio associato

L'Ufficio associato ha iniziato le sue attività a partire dal 1° maggio 2006 e ha concluso il suo primo biennio di mandato il 1° maggio 2008. La durata breve di due anni aveva anche il significato di sperimentare il meccanismo nuovo di un ufficio unico per la Piana Fiorentina.

Dopo questi primi due anni possiamo dire che i vantaggi dell'ufficio associato sono stati evidenti. A partire dalla previsione l'art. 14 comma 3 del Regolamento il quale prevede che "indipendentemente dai rispettivi Comuni di residenza o dall'amministrazione comunale interessata tutti i soggetti-di cui al comma 1 del presente articolo, potranno essere ricevuti dal Difensore Civico anche nelle sedi comunali diverse dal Comune di residenza o dal Comune interessato".

La previsione è stata utilizzata sia per realizzare il primo colloquio con i cittadini della Piana nel Comune che risultava a loro più comodo; allo stesso tempo è stato possibile utilizzare le varie sedi per gli incontri successivi e più in generale si è in sostanza garantito una maggiore "reperibilità" del Difensore.

Nella scorsa relazione abbiamo illustrato la procedura standard che viene utilizzata in tutti i 4 Comuni per l'apertura e la gestione delle pratiche (nuove, gestite, risolte in istruttoria, contatti) che qui non stiamo a ripetere.

È importante sottolineare però che la standardizzazione delle procedure ha permesso una maggiore chiarezza ed efficacia nelle gestioni delle pratiche.

Un altro aspetto molto importante, anch'esso legato alla standardizzazione delle procedure, sul quale abbiamo lavorato è stato quello di creare una rete tra le persone referenti per l'Ufficio associato. Attraverso incontri e contatti periodici, si è cercato di creare una buona relazione funzionale, condividendo obiettivi e regole, sia interne all'Ufficio che nei confronti degli utenti.

Forte è infatti la consapevolezza che la funzione di "filtro" svolto dai referenti è assai delicato e centrale rispetto alla qualità e all'esito delle pratiche, specie perché come noto essi (anzi esse nel caso dei quattro Comuni!) rappresentato un punto di riferimento importante per gli utenti, oltre che naturalmente per il Difensore stesso.

Nella scorsa relazione avevamo scritto che si era cercato di ridurre al minimo le modalità "burocratiche" di gestione delle segnalazioni, evitando ad esempio di riempire di carta gli uffici contattati.

Nel corso di questo secondo anno abbiamo avviato in via sperimentale, nel Comune di Sesto Fiorentino, un nuovo sistema interno di gestione delle pratiche.

L'obiettivo che si voleva raggiungere è quello di snellire e velocizzare al massimo i tempi e le modalità di relazione tra l'Ufficio del Difensore e tutti gli uffici coinvolti nelle pratiche.

Si è pertanto chiesto alla Direzione Generale di individuare alcune figure di riferimento, una per ciascun settore e/o servizio, al quale potersi rivolgere sia in prima battuta per inoltrare la pratiche, sia nel corso della gestione delle stesse.

Per varare questo nuovo sistema, nel mese di settembre del 2007 si è realizzato un incontro con tutti i referenti indicati dalla Direzione Generale. La riunione si è svolta in un clima di partecipazione e collaborazione ed ha permesso di condividere questa scelta organizzativa con i diretti interessati. Si è deciso che le segnalazione verranno sempre e comunque inoltrate anche ai Dirigenti e resta salvo il fatto che, una volta individuate le persone direttamente coinvolte, i contatti proseguiranno con le stesse.

A distanza di circa 8 mesi dall'avvio della sperimentazione, possiamo esprimere un giudizio positivo sul sistema scelto. I referenti hanno infatti permesso di ridurre i tempi di "vuoto", legati da una parte, come appena accennato, alla difficoltà di individuare gli uffici competenti, dall'altra di poter in qualsiasi momento sollecitare risposte e soluzioni, oppure avere aggiornamenti sulle pratiche con maggiore facilità e dinamicità.

Probabilmente è un sistema "superfluo" nei Comuni di minore dimensione (come Signa e Calenzano), mentre per i due Comuni più grandi riteniamo che sia la soluzione più efficace.

Infine, sempre per cercare di garantire la migliore omogeneizzazione della gestione delle pratiche, si è avviato un progetto in collaborazione con i 4 Uffici CED dei Comuni della Piana, per realizzare un programma unico di catalogazione/archiviazione.

Nel corso dell'estate del 2007 si sono svolti diversi incontri tra i referenti CED, il Difensore e la sua referente presso il Comune di Sesto Fiorentino. È stata elaborata una bozza di programma (uno sviluppo del programma access ma realizzato per essere accessibile dalla rete interna web).

Entriamo ora nel vivo dei numeri delle pratiche.

Come si potrà vedere, l'Ufficio associato nel corso di questo secondo anno ha aumentato il carico complessivo di pratiche ed ha consolidato la sua presenza tra gli Uffici associati della Toscana.

Nella pagina seguente i dati dell'Ufficio associato della Piana Fiorentina.

Riassunto delle pratiche

	SESTO FIORENTINO	CAMPI BISENZIO	CALENZANO	SIGNA	TOTALE
n° pratiche aperte	44	55	18	24	141
n° pratiche gestite	20	15	3	1	
n° pratiche risolte senza apertura	20	16	2		
contatti	40	10	5	5	
carico complessivo dell'Ufficio	124	96	28	30	278
tempi di attesa per primo colloquio	2 settimane max 3	1 settimana (max 2)	0 oppure 1 settimana	0 oppure 1 settimana	
Pratiche chiuse tra quelle aperte dal 1/05/07	23	25	8	18	74

I dati ci restituiscono un quadro di ufficio molto carico e in aumento rispetto al primo anno; 278 pratiche tra aperte (quindi nuove) e gestite (già aperte negli anni successivi) rappresentano una media molto alta anche rispetto ai giorni di apertura del servizio. Anche quest'anno questi numeri (141 pratiche nuove rispetto alle 116 dell'anno scorso) ci portano a dire che l'aumento dell'offerta potrebbe far aumentare ulteriormente la domanda.

Il dato del carico totale dell'ufficio è rilevante nella sua progressione; dalle 182 pratiche complessivamente gestite nel 2006-2007, si è passati al già citato dato di 278 anche in ragione del fatto che i tempi di chiusura delle pratiche non sono sempre rapidi ed è pertanto probabile che proseguano tra un anno e l'altro.

Confortante è il dato del numero delle pratiche chiuse (74) che in media corrisponde al 50% delle pratiche aperte in ciascun comune (con la positiva eccezione di Signa, dove il livello è ancora più alto).

Occorre ribadire comunque che la durata delle pratiche non è omogenea; alcune si chiudono molto rapidamente, altre si prolungano per molto tempo ma i motivi sono legati sia ai tempi dell'Amministrazione che a quelli del Difensore stesso.

A proposito di tempi, occorre evidenziare che quest'anno a differenza dello scorso anno, si sono create per alcuni periodi dell'anno delle liste di attesa per i cittadini che intendono rivolgersi al Difensore. Nei Comuni di Sesto e Campi i tempi di attesa per avere un appuntamento sono mediamente di 2 settimane (nel senso che si può ottenere l'appuntamento non al primo giovedì possibile, ma al secondo). Nei Comuni di Calenzano e Signa non ci sono tempi di attesa, ma ricordiamo che la presenza del Difensore è limitata ad una volta ogni 15 giorni.

Anche in questo secondo anno è continuata la positiva collaborazione con la Polizia Municipale e con gli uffici dell'URP, che ricordiamo sono 2 "sportelli di frontiera" aperti alla cittadinanza e con i quali pertanto ci sono molti punti di contatto, di confronto.

In particolare ci piace ricordare in questa sede che per decisione della Giunta Comunale, il Difensore civico è stato coinvolto nel progetto "Sesto Mia" nel Comune di Sesto Fiorentino, in qualità di rappresentante dei cittadini.

Infine, anche questo anno è stato attivato un nuovo servizio di "Mediazione sociale" (vale a dire di una forma di composizione dei conflitti insorti tra privati ed aventi appunto valenza sociale perché coinvolgente la cittadinanza), del quale abbiamo già parlato a lungo nella scorsa relazione.

Dopo la positiva esperienza avviata nel Comune di Sesto, nel corso del 2007 il servizio è stato attivato anche nel Comune di Calenzano.

Ci piace sottolineare che proprio in ragione del servizio di Mediazione attivo a Sesto nel Centro Civico n° 4 di Via Veronelli, ha permesso a quest'Ufficio di entrare in contatto con questa importante e viva realtà del territorio sestese. Ne è nata una positiva collaborazione che ha portato ad un primo informale incontro, realizzato il 10 marzo scorso nella sede del Centro, alla presenza di alcuni coordinatori dei centri e la cittadinanza interessa a conoscere il funzionamento del Difensore civico.

Sono stati ipotizzati ulteriori incontri, anche in altri centri.

Ricordiamo ancora che l'Ufficio associato del Difensore fa parte della Conferenza Permanente dei Difensori civici locali, coordinata dall'Ufficio del Difensore civico regionale.

L'Ufficio associato e le prospettive di sviluppo

Non c'è alcun dubbio sul fatto che la logica dell'Ufficio associato di 4 Comuni che hanno assunto nel tempo un ruolo certamente importante nell'area fiorentina, sia quella giusta. Tanto più che, come noto, in Toscana come altrove l'ambito territoriale rappresentato dai Distretti sociosanitari (e nel nostro caso dalla Zona Fiorentina Nord ovest che raggruppa 8 comuni, tra i quali i 4 della Piana) è oggi lo strumento di Governance più importante.

Basti pensare anche al fatto che nelle medesime zone sono state avviate le Società della Salute, che rappresentano un nodo centrale nella gestione delle Politiche di Welfare.

Dunque, la prospettiva dell'Ufficio associato non solo va a nostro giudizio proseguita ma anzi è in perfetta linea con le recenti scelte territoriali adottate in Toscana.

Del resto la forma associata può anche permettere, come detto più volte, una omogeneità della tutela offerta al fine di poter garantire lo stesso tipo di trattamento, su tutto il territorio della Piana.

Qui di seguito si riporta la tabella riassuntiva dei dati relativi all'Ufficio associato del Difensore civico della Piana fiorentina

Variabili	Protocollo di rilevazione	CALENZANO	CAMPI B.	SESTO F.	SIGNA
Spese correnti per il servizio	Comprende le spese correnti del servizio. Nelle spese correnti includere solo spese dirette (personale, utenze, acquisto di beni e servizi, manutenzioni ordinarie, ammortamenti, costi ausiliari)	Indennità annuale: euro 1629,12 + Irap N.1 Adetta Categoria C1 per 1/3 dell'orario (par time)	Indennità annuale: euro 8462, 28 + IRAP. N.1 addetta, categoria D per 2/3 dell'orario (par time)	Indennità annuale: euro 9825 + IRAP. N. 1 addetta categoria C1 per 1/2 dell'orario	Indennità annuale: euro 1683,6 + IRAP. N. 1 addetta categoria C1 per 1/3 del lavoro
Orari di apertura degli uffici Calenzano: il martedì, ogni 15 giorni ore 16-18 (ricevimento cittadini) Campi B.: il giovedì ore 11-13 (ricevimento cittadini) Sesto F.: il giovedì ore 16-18 (ricevimento cittadini) Signa: il martedì, ogni 15 giorni ore 16-18 (ricevimento cittadini) Note: L'incarico ha avuto inizio il 1° maggio 2006 A Signa l'Ufficio è di nuova apertura					

Come si accennava più indietro, non solo il carico complessivo delle pratiche è alto ma anche i tempi di attesa per la soluzione delle pratiche, come per il primo appuntamento si stanno allungando.

L'esperienza poi del Comune di Signa, avviata ex novo nel 2006, conferma la relazione prima accennata tra l'aumento dell'offerta ed il corrispettivo aumento della domanda. Nel primo anno l'Ufficio ha aperto 18 pratiche, nel secondo 24.

La prospettiva, per mantenere un adeguato livello di efficienza ed efficacia dell'Ufficio potrebbe essere quella di un aumento della presenza del Difensore secondo questo schema:

Una giornata (mattina e pomeriggio) a settimana per Sesto, una giornata a settimana (mattina e pomeriggio) per Campi, una giornata (mattina e pomeriggio) ogni 15 giorni a Calenzano e Signa.

Infine, l'Ufficio aveva in programma alcune attività non realizzate che riteniamo importanti da citare ugualmente.

Il poco tempo a disposizione non ha permesso infatti di realizzare, con il coinvolgimento dei quattro Comuni, una giornata di riflessione aperta alla cittadinanza, sul tema del “**senso civico**”, inteso come il senso di appartenenza ad una comunità, alle sue regole e alla civile convivenza.

Sarebbe inoltre importante, realizzare un incontro con i quattro Direttori Generali per sottoporre alcune delle questioni più rilevanti che possono essere affrontate a livello associato e successivamente farne una prassi per la gestione in parallelo delle buone pratiche “da trasmigrare”.

Sarebbe utile proseguire il progetto già avviato con gli uffici CED dei quattro Comuni e già ricordato in precedenza, per elaborare un programma unico di gestione delle pratiche

Infine potrebbe essere importante realizzare una brochure illustrativa delle attività del Difensore civico per promuoverne la conoscenza e la diffusione.

Pratiche aperte nel Comune di Sesto Fiorentino dal 1° maggio 2007

Questo Ufficio, nel corso del periodo tra il 01/05/2007 ed il 30/04/2008, ha aperto **44** segnalazioni formali.

Di seguito si riporta il dettaglio delle segnalazioni raggruppate per materia.

ANAGRAFE

La Segnalazione 239/07 ha avuto ad oggetto un problema di attestazione di identità: in particolare il Servizio al Cittadino ha ritenuto di non accettare come valido riconoscimento di identità, ai fini dell'autentica di una firma, una patente di guida che riportava una foto di diversi anni fa, ritenuta irriconoscibile. La questione è stata sollevata dal richiedente via email.

Si è preso contatti con l'Ufficio anagrafe per avere chiarimenti. Il responsabile del Servizio ha redatto un dettagliato parere nel quale ricostruiva tutta normativa recente in vigore (compreso il cd. Decreto Bersani del 2006) ed evidenziava in particolare che, anche sulle base di giurisprudenza di legittimità (Cass. Sez. I n°3274/86), l'attività di identificazione non si realizza "formalmente" per il solo possesso di un documento di identità/riconoscimento valido, ma comprende "a livello sostanziale" quantomeno la possibilità di riconoscere l'interessato dalle sembianze riprodotte dalla fotografia apposta sul documento. Inoltre, poiché il dipendente pubblico è personalmente responsabile per il caso di colpa grave, la non riconoscibilità della persona da parte del dipendente competente ad autenticare la sottoscrizione può legittimare una richiesta di presentazione di documenti con foto più recenti o diverse.

Quest'Ufficio ha condiviso la posizione così motivata dall'anagrafe, pertanto dopo aver informato il richiedente si è proceduto ad archiviare la pratica.

ASILI NIDO

La segnalazione 252/07 è stata presentata da un gruppo di genitori che lamentava il mancato inserimento al nido dei propri figli.

In particolare, i cittadini contestavano le scelte adottate dalla Giunta Comunale nel Piano Educativo 2007 (variato rispetto all'anno precedente) di attribuzione dei punteggi (in particolare quella relativa ai familiari invalidi).

Si è realizzato un incontro tra l'Istituzione Sestoidee e alcuni genitori, per fornire maggiori chiarimenti sulla scelta. Hanno espresso l'intenzione di fare ricorso contro la graduatoria asili nido.

Vista la natura sostanzialmente politica della decisione, e considerato il fatto che nel caso specifico sono state rispettate le indicazioni del Piano educativo, si è proceduto ad

archiviare la pratica, ricordando ai cittadini che avverso tali decisioni è sempre possibile fare ricorso al T.A.R..

Con la segnalazione 270/08 si lamenta la determinazione della retta da pagare per l'asilo nido comunale per l'anno 2007. In particolare il richiedente si trova in una situazione particolarmente delicata, dovendo pagare secondo il parametro massimo poiché non rientra nelle situazioni riconosciute come "monogenitoriali", pur trovandosi nei fatti come solo genitore a sostenere le spese. La particolarità sta poi nel fatto che la retta massima scatta dal momento che l'altro genitore si è rifiutato di presentare la dichiarazione ISEE nei termini indicati. Quindi da una parte il richiedente non può beneficiare dei vantaggi riconosciuti alle situazioni monogenitoriali, dall'altra si trova in una fascia più alta perché l'altro genitore non ha dichiarato il proprio reddito.

Anche in questo caso si è realizzato un incontro con l'Istituzione Sestoidee nel quale è emerso che: era stato suggerito al richiedente di "certificare" la posizione di monogenitoriale rivolgendosi ad un Tribunale per ottenere un provvedimento che riconoscesse la reale situazione; inoltre era stato anche consigliato dall'Istituzione di rivolgersi ai Servizi sociali per poter ottenere un contributo per sostenere le spese.

Dopo vari contatti, il richiedente ha deciso di presentare domanda al Tribunale e ne ha consegnato copia all'Istituzione, che dovrà a questo punto valutare la nuova situazione e decidere se poter applicare una retta diversa.

In attesa degli sviluppi della vicenda, la pratica è ancora aperta.

CASA

La segnalazione 272/08 ha riguardato un nucleo familiare in difficoltà che ha richiesto aiuto sia per l'alloggio che per sostenere le spese mediche necessarie ad un figlio seriamente malato.

Il richiedente, che si era già rivolto diverse volte ai Servizi sociali (e anche direttamente all'Assessore competente) riceve dal Comune un contributo per l'affitto. Lamentava però i ritardi con i quali vengono erogati i contributi. Il nucleo risulta anche in graduatoria per gli alloggi ERP, ma in posizione molto bassa.

La pratica ha comportato una lunga istruttoria e ripetuti incontri con il richiedente, molto preoccupato della situazione complessa nel quale si trova il nucleo familiare ed aggravata dalla recente perdita del lavoro.

Quest'Ufficio si è tenuto sempre in contatto con i Servizi sociali e l'Ufficio casa (che hanno tempestivamente fornito una relazione illustrativa) per seguire l'evoluzione della vicenda e ha poi realizzato un incontro con l'Assistente sociale di riferimento.

Dall'incontro è emerso che per l'anno 2007 sono stati liquidati i contributi affitto sia del primo che del secondo semestre anche al locatore, il quale si è impegnato a non attivare la procedura di sfratto per morosità fino alla pubblicazione del "bando contributi affitto" dell'anno successivo. È stata ribadita da parte dei Servizi la disponibilità dell'Assessore competente ad incontrare il proprietario per rinnovare l'impegno a non attivare la procedura di sfratto per morosità

Per quanto riguarda il nuovo bando ERP, probabilmente slitterà di qualche mese in previsione della nuova legge regionale sugli alloggi ERP; rimane comunque il fatto che nella graduatoria attuale il nucleo ha pochi punti e, anche se con la nuova graduatoria acquisisse un punteggio più alto (in ragione delle condizioni del figlio), non ci sarebbe certezza di una assegnazione di alloggio.

Per quanto riguarda gli interventi assistenziali per il figlio, è emerso che oltre alla segnalazione per inserimento del figlio all'asilo nido è stato esentato dal pagamento dei soggiorni diurni ed ha richiesto ed ottenuto altri contributi economici per le cure necessarie. Il figlio è seguito da qualche tempo anche da specialisti della ASL e questo potrà permettere di ridurre gli interventi terapeutici effettuati in forma privatistica.

Dopo un ulteriore colloquio diretto ad illustrare la situazione, si è archiviata la pratica rimanendo comunque a disposizione per gli ulteriori sviluppi.

COMMERCIO

Con la segnalazione 257/08 il richiedente, che svolge una attività ambulante nei pressi di via San Morese, sul territorio del Comune di Calenzano, lamenta che altro venditore ambulante svolge attività abusiva in zona Volpaia nel parcheggio su Sesto Fiorentino in quanto non si attiene ai limiti orari previsti per gli esercizi di questo tipo.

Il richiedente aveva già chiesto più volte l'intervento dell'ufficio commercio e dei Vigili Urbani, ma non ha ottenuto risposta.

Si è scritto al Funzionario dell'Ufficio Commercio, che ha richiesto l'intervento della Polizia Municipale.

La pratica è ancor aperta in attesa di sviluppi.

EDILIZIA PRIVATA

La segnalazione 254/07 ha avuto ad oggetto alcuni lavori svolti da vicini che hanno provocato danni all'appartamento del richiedente, che prima di rivolgersi al Difensore aveva già contattato la Polizia Municipale e gli Uffici dell'edilizia privata.

Si è chiesto maggiori informazioni ai responsabili degli Uffici dell'edilizia privata ed alla Polizia Municipale. La Polizia Municipale ha inviato una risposta da cui è emerso che era stato fatto un sopralluogo, dal quale erano emerse alcune irregolarità delle quali sono stati informati gli uffici competenti e inoltrata, come di regola, notizia di reato alla Procura della Repubblica. L'edilizia ha inviato una risposta nella quale è emerso che ci sono difformità rispetto al progetto della DIA iniziale ed è in corso di definizione il procedimento di conformità; inoltre il S.U.E. ci ha inviato tutta la documentazione inerente la pratica.

È stato anche interessato l'Ufficio del Sindaco, presso il quale il richiedente si era rivolto anche in ragione del timore di pericoli di crolli; dall'istruttoria è emerso in sostanza che la controversia, fatti salvi gli aspetti prima evidenziati, ha natura privatistica. Inoltre,

se si ritiene che vi sia pericolo imminente la competenza ad intervenire è dei Vigili del Fuoco. Dopo aver informato di tali esiti con apposito incontro il richiedente, la pratica è stata archiviata .

EDILIZIA PRIVATA – POLIZIA MUNICIPALE

Con la segnalazione 253/07 il richiedente lamentava di aver riportato dei danni a causa di urto con le finestre sporgenti sulla pubblica via della Villa Giucciardini che sporgono su Via Gramsci: dopo aver chiesto all'URP per risarcimenti danni gli è stato risposto che la questione ha natura privatistica e deve rivolgersi alla proprietà.

Quest'Ufficio ha chiesto maggiori chiarimenti all'Edilizia Privata per capire se vi fosse una normativa in materia ma la risposta è stata negativa. È stato anche chiesto alla Polizia Municipale se in questi casi vi siano misure da prendere per la sicurezza, quali ad esempio una cartellonista ad hoc. Al secondo quesito non si è ottenuto risposta e visto il lasso di tempo trascorso, si è deciso di chiudere la pratica informando il cittadino di quanto emerso.

LAVORI PUBBLICI

La segnalazione 241/07 ha per oggetto la zona di Via del Pallottolaio/Via della Cave. Il richiedente lamenta che in questa zona non viene effettuata pulizia e manutenzione anche per evitare che si possano verificare incendi.

Dopo aver inoltrato la richiesta ai Lavori Pubblici, sono stati fatti vari incontri con i Funzionari dal quale è emerso che la strada ha natura vicinale e con scarso utilizzo; è poco percorribile anche la soluzione (che di solito si applica a questi casi) di emettere una apposita Ordinanza per pericolo incendio che assoggettasse tutti i frontisti a particolari obblighi di manutenzione. In attesa di una decisione definitiva, la pratica è ancora aperta.

PARTECIPATE

La segnalazione 249/07 ha riguardato il **Consorzio di Bonifica**; in particolare il richiedente lamentava i costi di esazione elevati e sproporzionati rispetto al canone

Si è proceduto ad un approfondimento diretto a comprendere quale fosse la normativa che stabilisce i criteri per l'entità dei diritti di notifica ed altre spese a carico del contribuente.

L'istruttoria ha richiesto diverso tempo, ed ha coinvolto l'Ufficio Tributi oltre all'Ufficio URP dello stesso Consorzio di Bonifica e ha dato i seguenti esiti.

Il contributo di bonifica trova la sua fonte normativa nell'art. 860 del codice civile, negli artt. 17 e 59 del R.D. 13.2.1933 n. 215 nonché nell'art. 16 della L.R. Toscana n. 34 del 5.5.1994. Trattandosi di contributo dovuto a un Consorzio obbligatorio, è deducibile dal reddito in occasione della denuncia annuale. Il Consorzio invia

inizialmente un avviso di pagamento tramite Gest Line e, nel caso non venga ottemperato nei termini a quanto richiesto, lo iscrive a ruolo tramite Cerit, Agente della riscossione per la Provincia di Firenze. L'iscrizione a ruolo comporta l'invio della cartella di pagamento con l'addebito delle spese di notifica. Il D. Lgs.vo 112/99 "Riordino del servizio nazionale della riscossione, in attuazione della delega prevista dalla L. 28/9/1998, n. 337" all'art. 17 "Diritti del concessionario" quantifica, fra l'altro, gli importi a carico del debitore per spese di notifica, aggio, interessi, ecc. Le spese di notifica della cartella di pagamento sono variate da € 3,10 a € 5,56 con decreto 27/2/2004 pubblicato nella G.U. 51 del 2/3/2004, successivamente con decreto 13/6/2007 pubblicato nella G.U. 165 del 18/7/2007 le stesse sono state rideterminate in € 5,88. Inoltre l'aggio del 4,65% sull'importo dovuto, prima si addebitava dopo la scadenza dei 60 giorni, poi dal 25/3/07 si adddebita da subito in base all'art. 2 del D.L. 262/2006.

Dopo aver informato il cittadino e non senza aver espresso alcune perplessità sulla rigidità del sistema vigente, si è archiviata la pratica.

La segnalazione 255/07 ha riguardato **Publiacqua**. Il richiedente si è rivolto al Difensore per contestare l'avvenuta chiusura del contatore da parte dell'Ente senza alcun preavviso, pur avendo pagato regolarmente le bollette; ciò ha comportato di rimanere due giorni senza approvvigionamento idrico.

La motivazione fornita da Publiacqua è stata quella di un errore dovuto ad uno scambio di nominativo, per cui la chiusura era in realtà stata richiesta da altro utente.

Il richiedente lamentava però di non aver ricevuto nemmeno una comunicazione di scuse da parte di Publiacqua e ha espresso la volontà di chiedere un risarcimento dei danni subiti.

Dopo aver illustrato le possibilità che la stessa Carta dei Servizi di Publiacqua prevedeva per le richieste formulabili dagli stessi cittadini, si è concordato che fosse direttamente il richiedente a scrivere all'Ente. Publiacqua ha risposto fornendo soltanto le proprie scuse per l'accaduto. Il richiedente ha deciso allora di rivolgersi alla Commissione Mista Conciliativa per le richieste di risarcimento dei danni.

Si è proceduto ad archiviare la pratica.

La segnalazione **255 bis/07** altro non è che la continuazione della precedente. Si è reso necessario riaprire la pratica poiché trascorsi i 60 giorni previsti, la Commissione Mista Conciliativa non ha fornito alcuna risposta al richiedente, per cui quest'Ufficio ha deciso di scrivere alla stessa per comprendere le ragioni di questo ulteriore disagio. La pratica è aperta.

La segnalazione 256/07 ha riguardato **Publiacqua**. Il richiedente si è rivolto al Difensore per un mancato intervento dell'Ente in una corte privata. In sintesi, nella corte priva di alcune abitazioni si era verificata una perdita di acqua, prima dei vari contatori delle abitazioni stesse. Publiacqua ha comunicato che in questi casi non interviene perché la perdita è nella corte privata. È stato coinvolto anche l'Assessore ai

Lavori Pubblici. Dopo aver informato i cittadini interessati del contenuto del Regolamento del servizio idrico (che effettivamente non prevede interventi su parti private), è stato trovato un accordo, per il quale i residenti si occuperanno del necessario scavo e successivamente Publiacqua riparerà le tubazioni.

La pratica è stata archiviata.

La segnalazione 280/08 riguarda **Publiacqua**.

Il problema nasce dalla rottura di alcune tubazioni che provocano bollette molto elevate; le tubazioni si trovano a molta distanza dal contatore privato ma in una strada della quale non è certa la natura, se cioè pubblica o privata. La questione è complicata anche dal fatto che la strada serve l'Università (Polo Scientifico) e i privati coinvolti sarebbero numerosi (circa 9). Il richiedente aveva anche fatto richiesta all'Ufficio del Sindaco per avere chiarezza sulla vicenda.

Abbiamo realizzato un incontro con il Funzionario dei Lavori Pubblici, dal quale è emerso che molto probabilmente la strada è vicinale e i contatori sono posti a confine tra pubblica e privata (per cui in questi casi Publiacqua non interviene). In attesa di avere una ricostruzione definitiva e esaustiva, la pratica è ancora aperta.

La 265/08 ha riguardato **Publiacqua**. La questione ha avuto ad oggetto la fatturazione della c.d "quota fissa"; in particolare il richiedente lamenta il fatto di dover pagare tale quota due volte, una riferita agli scarichi per l'acqua potabile e l'altra per un pozzo.

Della questione è stato investito anche l'**ATO 3**. Dopo vari contatti, l'ATO 3 ha risposto negativamente (informando direttamente anche il richiedente), sostenendo che le due quote fisse sono legittime, trattandosi di due contratti diversi pur per la medesima abitazione, uno relativo all'uso domestico (potabilizzazione e fognatura) e l'altro relativo allo smaltimento dei reflui derivanti dall'approvvigionamento da fonti autonome. Si è inoltre precisato che il contratto di uso domestico non può essere esente dal servizio di fognatura e depurazione perché l'utente è regolarmente allacciato alla fognatura pubblica nella quale viene scaricata sia l'acqua proveniente dall'acquedotto pubblico che dal pozzo.

La pratica sarà archiviata, con una nota di quest'Ufficio che non potrà che prendere atto di questa risposta (motivata) dell'ATO 3.

Con la segnalazione 247/07 da riguardato **Quadrifoglio**. Un gruppo di cittadini lamentava lo spostamento dei cassonetti da Via Serao (dove fra l'altro è previsto un apposito sito) in Via Verga/Via Parini.

L'istruttoria è stata particolarmente complessa e lunga, ed ha coinvolto oltre a Quadrifoglio, la Polizia Municipale, i Lavori Pubblici e servizi tecnici. È stato coinvolto anche l'Assessore ai Lavori Pubblici.

Ad una prima richiesta del nostro Ufficio, Quadrifoglio rispondeva negativamente circa la possibilità di posizionare i cassonetti in altra zona adducendo

come motivazione quello della sicurezza stradale (ed in particolare delle manovre necessarie alla macchine per intervenire in quelle zone). Informati i cittadini della risposta, si è concordato di proporre a Quadrifoglio altre soluzioni, ed in particolare:

- il camion potrebbe fare manovra in fondo a Via Serao o in Via Fogazzaro;
- in alternativa si potrebbe predisporre un divieto di sosta in Via Serao;
- in alternativa il posizionamento dei cassonetti potrebbe essere non in fondo a Via Verga, ma a metà della stessa via, a beneficio dei residenti che abitano più lontano.

Dopo questa seconda richiesta, si è svolto un lungo colloquio tra il Difensore e il Referente di Quadrifoglio, il quale ha sostenuto che le soluzioni erano già state esaminate con gli abitanti; resta il fatto che, per la sicurezza stradale l'unica soluzione possibile è spostare i cassonetti davanti alle villette sul lato destro di Via Verga ma i residenti non vogliono. Quadrifoglio ha infine formalizzato la sua posizione con una seconda risposta nella quale ha evidenziato che le soluzioni alternative non sono percorribili (non è possibile fare entrare il camion in Via Verga perchè senza sfondo, il posizionamento a metà non è stato voluto dai residenti). A questo punto, visto anche il mancato accordo tra i residenti della zona, si è archiviata la pratica informando i cittadini interessati degli esiti. trovare l'accordo fra i residenti della zona.

La segnalazione 247bis/07 rappresenta la formale riapertura della precedente (posizionamento. cassonetti Via Verga-Via Parini) resasi necessaria per la nuova richiesta dei cittadini di diretta a rivedere la scelta del posizionamento con la contestuale disponibilità a trovare una soluzione condivisa anche con gli altri residenti limitrofi.

Nel frattempo Quadrifoglio, insieme alla Polizia Municipale, ha effettuato un ulteriore sopralluogo per verificare la possibilità di ulteriori soluzioni alternative. Sembrerebbe emergere la possibilità di posizionare i cassonetti in Via Verga, ma è tutto da decidere per la sicurezza stradale e comunque sarebbe sembrare lontano 350 metri dalla Via Serao (adesso sono a 500 metri).

A questo punto sarà necessario realizzare un apposito incontro alla presenza di Polizia Municipale, Quadrifoglio e tutti gli abitanti interessati.

L'incontro è in corso di preparazione e la pratica è di nuovo aperta.

Con la segnalazione 264/08 si è investito **Quadrifoglio** di un problema relativo all'orario di vuotatura dei cassonetti.

In particolare, un gruppo di cittadini ha chiesto anche tramite Adiconsum, a Quadrifoglio, Polizia Municipale e al Settore Ambiente, di spostare più in avanti l'orario di vuotatura cassonetti (sino ad oggi fissato alle 6.30) in zona Via Potente, Via Diaz, Via dei Cancelli , ecc.; prima di rivolgersi al Difensore i cittadini avevano ricevuto una risposta negativa da Quadrifoglio e nessuna da P.M. e Ambiente.

L'istruttoria ha comportato un lungo approfondimento con Referente Quadrifoglio di Quadrifoglio, dal quale è emerso che la modifica oraria è

problematica, a causa delle esigenze di viabilità della zona circostante (apertura scuole, sensi unici che non permettono deviazioni alla raccolta pomeridiana, ecc.).

In attesa di ulteriori approfondimenti, la pratica è ancora aperta.

La pratica 277/08 investe **Quadrifoglio**, unitamente ai Lavori pubblici per un problema relativo alla presenza di alcuni cassonetti per l'indifferenziato in zona di raccolta porta a porta.

Il richiedente si era già rivolto oltre che a Quadrifoglio, agli Uffici Ambiente, URP, all'Assessore di riferimento; in particolare quest'ultimo aveva fornito risposta negativa, motivando la scelta di mantenere la presenza di alcuni cassonetti per venire incontro alle richieste dei cittadini più anziani della zona (visto che i cassonetti dell'indifferenziato "fuori zona" si trovano ad una certa distanza).

Si sono chieste maggiori informazioni al Referente Quadrifoglio, il quale era a conoscenza del caso di Via Galilei ed anche della corrispondenza intercorsa fra il richiedente e l'Assessore di riferimento. Sembrerebbe emergere che non esista una regola scritta circa il posizionamento; in altre zone di raccolta porta a porta i cassonetti dell'indifferenziato sono stati messi al limite della zona, ma per via Galilei l'amministrazione ha deciso di accogliere le numerose richieste di cittadini anziani, vista la distanza con i primi cassonetti raggiungibili oltre la zona porta a porta.

Contattato anche l'ufficio Ambiente, ha confermato che non esiste un atto scritto che disciplina il posizionamento dei cassonetti dell'indifferenziato.

La pratica è ancora aperta.

PRESTAZIONI SANITARIE (DIFENSORE CIVICO REGIONALE)

Con la segnalazione 242/07 il richiedente lamenta ritardi nelle prestazioni sanitarie e costi elevati nelle strutture pubbliche. Vista la materia, la pratica è stata inoltrata al Difensore civico regionale, il quale ha chiesto chiarimenti alla ASL di Firenze.

La pratica è aperta in attesa di risposte.

QUIETE PUBBLICA

Con la segnalazione 240/07 un gruppo di cittadini residenti in Via Monteverdi in Piazza della Costituzione lamentavano i disagi connessi alla presenza di un campo di calcetto; in particolare i cittadini, che si erano anche già rivolti a Carabinieri, Polizia e Polizia Municipale, segnalavano la presenza di schiamazzi notturni. I cittadini chiedevano lo spegnimento dei fari del campo di calcetto dopo le 23 e l'interdizione delle attività dopo tale orario, visto che provocavano disturbo alla quiete pubblica.

Quest'Ufficio ha preso contatti sia con l'Assessore ai Lavori Pubblici che con l'Ufficio URP che era stato a sua volta interessato dalla pratica. Dopo vari approfondimenti, finalizzati a capire se fosse tecnicamente possibile l'intervento, è stata trovata una

soluzione soddisfacente (con lo spegnimento dei fari alle 24.00).e la pratica è stata archiviata.

Fa piacere ricordare che i cittadini hanno scritto sia all'URP che a quest'Ufficio per dichiarare la soddisfazione rispetto alla soluzione adottata.

SERVIZI CIMITERIALI

La segnalazione 244/07 ha avuto ad oggetto un delicato problema di sepoltura; in particolare il richiedente si trovava in una situazione complessa, in quanto titolare di una vecchia concessione di terreno per costruzione di tombe. In sintesi il richiedente voleva utilizzare la tomba per poter permettere il ricongiungimento di due coniugi, ma il regolamento non permetteva ulteriori interventi su questo tipo di concessioni.

La pratica ha avuto una lunga istruttoria che ha interessato i Servizi Cimiteriali ed i Lavori pubblici.

Ancor prima di attivare il Difensore, sulla questione si era già espresso il Dirigente dei Lavori Pubblici; dopo aver incontrato anche il Responsabile dei Servizi cimiteriali, è emerso che le soluzioni percorribili per il caso in questione erano tre : a) liberare una tomba (2 posti) perdendo così la concessione perpetua, e riacquistare la medesima tomba alle condizioni del regolamento attuale oppure b) togliere una salma ma non riutilizzarne il posto (eccezionalmente rimarrebbe valida la vecchia concessione) oppure lasciare tutto nelle stesse condizioni attuali.

Lo stesso Responsabile ha inoltre precisato che il Regolamento dei Servizi cimiteriali sarà modificato tra qualche mese, e non è escluso che si possa anche rivedere le situazioni come quelle in oggetto.

Dopo vari contatti con il richiedente, è stata invitata per iscritto a scegliere una delle ipotesi in questione, visti anche i tempi di modifica del nuovo regolamento; la pratica è stata archiviata.

La segnalazione 248/07 ha posto all'attenzione di quest'Ufficio il problema dei costi dei servizi cimiteriali; il particolare il richiedente lamentava di aver sostenuto oneri molto elevati per interventi di muratura e smuratura.

Sentito il Responsabile dei Servizi cimiteriali, è emerso che le tariffe sono stabilite con delibera di Giunta.

Dopo aver analizzato la delibera, si è deciso da una parte di comunicare al richiedente la legittimità dell'operato, realizzato nel rispetto delle tariffe vigenti; dall'altra si è invitata una lettera indirizzata al Sindaco ed all'Assessore ai Lavori Pubblici, nel quale si è chiesto di rivedere le tariffe di cui alla delibera G.C. n. 42 del 5/3/07, dal momento che sono emerse alcune incongruenze e/o disparità di trattamento. La pratica è stata archiviata.

La segnalazione 274/08 ha come oggetto un furto avvenuto nel Cimitero Comunale; durante l'orario di apertura sono stati asportati da ignoti alcuni oggetti dalla tomba di un defunto. Il richiedente ha formulato una richiesta di risarcimento del danno ma

l'Assicurazione del Comune ha dato risposta negativa poiché la Polizza copre soltanto gli atti vandalici ma non i furti.

Si è realizzato un incontro di approfondimento con il Vice-responsabile dell'Economato, dal quale è emerso che i motivi addotti dall'Assicurazione sono anche legati al fatto che il furto è avvenuto in area aperta al pubblico e durante l'orario di apertura, nel quale non è prevista una forma di vigilanza particolare.

Quest'Ufficio si riserva di fare una ulteriore verifica della Polizza e del Regolamento Comunale. La pratica è ancora aperta.

SERVIZI SOCIALI

La 243/07 ha avuto ad oggetto il servizio di trasporto scolastico per i disabili. In particolare il richiedente lamentava di aver pagato per gli anni precedenti per questo servizio nonostante la figlia avesse diritto al servizio gratuito. Aveva fatto richiesta di rimborso ai Servizi sociali ma le era stato opposto un rifiuto motivato dal fatto che non risultava agli atti la richiesta di esonero, né che fosse possibile garantirlo "di ufficio".

La pratica ha avuto una istruttoria molto complessa e lunga. Sono stati realizzati incontri di approfondimento con il Dirigente del Settore Servizi al Cittadino, con l'Assessore alla Sicurezza Sociale e con Responsabile Affari Legali.

Nel corso della stessa, inoltre, il richiedente, anche in ragione del tempo trascorso, ha anche presentato una denuncia di controversia di lavoro presso la Commissione Provinciale di Conciliazione presso la D.P.L. di Firenze.

Alla luce di questa ulteriore iniziativa, si è ritenuto opportuno investire sia l'Ufficio del Sindaco che quello degli Affari Legali. Infine, si è inviata una lettera al Dirigente, al Responsabile Affari legali e per conoscenza all'Assessore alla Sicurezza nel quale si sostenevano le ragioni del richiedente, fondate sul dettato della legge 118/71, ed invitando gli Uffici a trovare una soluzione prima dell'intervento della Commissione Provinciale di Conciliazione. In conclusione, i Servizi Sociali hanno comunicato con lettera che la G.C. ha deciso di riconoscere al richiedente un contributo di € 1,117,51 a titolo di rimborso delle spese di trasporto sostenute. La pratica è stata archiviata.

Piace ricordare che successivamente alla chiusura il richiedente ha voluto gentilmente accompagnare la figlia nell'Ufficio del Difensore per manifestare la loro soddisfazione.

La segnalazione 251/07 è stata inoltrata dal Difensore civico regionale e riguarda un tema molto delicato quale quello della determinazione della retta per ricovero in RSA.

Il Difensore regionale poneva all'attenzione di quest'Ufficio la sentenza del TAR Sicilia 2802/06 la quale ha stabilito che non si debbano calcolare i redditi dei familiari per le rette degli handicappati gravi.

In particolare, il richiedente lamentava il fatto di dover pagare per intero la retta di ricovero per un genitore presso la RSA, a causa di errore dell'assistente sociale, che avrebbe inoltrato in ritardo la domanda di ricovero.

Nel corso dell'istruttoria, si è incontrato l'Assessore alla Sicurezza Sociale dal quale è emerso che il genitore del richiedente è in lista d'attesa da più di un anno per essere inserito in una Rsa, attualmente sta pagando privatamente la quota per inserimento presso la RSA di Ronta. Per stabilire questa quota vengono considerati il reddito della persona, dei due figli e del nipote convivente. Emergeva inoltre che con la modifica del Regolamento, dal 2008 dovrebbero essere considerati solo un figlio ed il nipote che, non avendo reddito, abbasserà la quota. La quota sanitaria è stata autorizzata dal 1° marzo (cioè quella parte per cui alcune sentenze del Tar dicono di non considerare i redditi dei familiari per stabilire la retta).

Di recente, sulla stampa è stata pubblicata la notizia di una sentenza del Tar Toscana che sospende, in via cautelare, la possibilità di considerare anche il reddito di un familiare ai fini del calcolo della retta di ricovero di un'anziana nella RSA.

La pratica è ancora aperta in attesa di approfondimenti.

La segnalazione 269/08 ha anche essa ad oggetto la determinazione della quota di partecipazione al pagamento della retta per RSA, ed è aperta in attesa di approfondimenti.

La segnalazione 260/08 riguarda un caso particolarmente complesso e delicato che vede coinvolti sia i Servizi sociali del Comune di Campi e di quelli di Sesto Fiorentino.

In particolare, il richiedente, genitore di una figlia piccola, lamentava lo scarso coordinamento tra i due Servizi, chiamati a svolgere compiti diversi in forza del mandato affidato agli stessi dal Tribunale dei Minori di Firenze e la poca accuratezza della relazione socio familiare del Comune di Campi.

La pratica è stata gestita in parallelo nei due Comuni, realizzando un incontro con l'Assistente sociale di riferimento a Sesto e un incontro con Assistente sociale, neuropsichiatra infantile e psicologo (dell'altro genitore) presso Campi. È stato fatto anche un colloquio con la neuropsichiatra infantile della ASL di Sesto.

Dall'istruttoria di Sesto, è emerso che è stato dato seguito al mandato del Tribunale attraverso la realizzazione degli incontri protetti tra i genitori (non sposati e separati) e la bambina presso una struttura di Sesto.

Dall'istruttoria di Campi è emerso che si è dato seguito al mandato del Tribunale attraverso la realizzazione di una indagine socio familiare; vi è stata poi una presa in carico dell'altro genitore per il quale è stato fatto un percorso di analisi individuale e di sostegno alla genitorialità, oltre al contributo del servizio di neuropsichiatria infantile per il minore.

Sono apparsi evidenti i diversi approcci seguiti dai due Servizi, in parte dovuti anche al diverso mandato ricevuto dal Tribunale per i Minori.

Per quanto riguarda poi la specifica questione relativa alle modalità di indagine della situazione socio familiare in presenza di affidamento di un minore, è emerso che la materia non è disciplinata da una normativa nè da un regolamento ad hoc; esiste solo una prassi che viene seguita dagli Assistenti sociali, i quali hanno una discrezionalità sugli

accertamenti da fare. Di norma vengono fatti colloqui con i genitori, sia separatamente che congiuntamente, con la scuola, con i parenti che hanno contatti con il minore (nonni, ecc.). Quando l'utente si presenta, l'Assistente sociale verifica la residenza anagrafica e, nel caso che abbia dubbi sulla veridicità delle dichiarazioni, chiede informativa alla Polizia Municipale (p.e. sulla residenza). Sembra quindi che si tratti di indagini basate sulle dichiarazioni dell'interessato ed a discrezione dell'Assistente sociale.

Sotto questo aspetto dunque, pur evidenziando la frammentarietà del quadro complessivo, non sembra si possa ravvisare una illegittimità nell'operato dei Servizi di Campi. Per quanto riguarda Sesto, pur evidenziando anche in questo caso una probabile non completezza nella presa in carico del genitore affidatario, si registra una sostanziale adesione al mandato del Tribunale, permettendo così che gli incontri protetti si potessero svolgere nell'interesse in primis del minore.

Vista la complessità e delicatezza della pratica, che coinvolgeva due Servizi, abbiamo più volte dato la disponibilità a tutti i soggetti coinvolti per realizzare un incontro congiunto, al fine soprattutto di tentare di appianare i diversi approcci e per garantire al minore in primis e ai genitori la migliore soluzione possibile alla loro difficile situazione.

Nel corso dell'istruttoria però, il Tribunale dei Minori ha riconvocato i due servizi e molto probabilmente farà realizzare una CTU per avere un ulteriore parere tecnico sulla vicenda; da questa potrebbe scaturire un nuovo mandato del Tribunale per i due Servizi.

Per questi motivi, si è ritenuto di soprassedere all'incontro e la pratica è stata archiviata.

La segnalazione 268/08 ha posto all'attenzione del Difensore un problema legato alla certificazione di invalidità. Il richiedente lamenta una burocrazia pesante per i portatori di handicap, in quanto i certificati devono essere sempre aggiornati anche in caso di invalidità permanente. Si è chiesto maggiori informazioni al Dirigente del Settore Servizi al Cittadino e al Comando di Polizia Municipale. È emerso che la normativa di riferimento è costituita dall'art. 188 codice della strada e dall'art. 381 del Regolamento di attuazione, dal quale sembrerebbe emergere la necessità di tali rinnovi. Sono stati chiesti maggiori approfondimenti alla ASL. In attesa di riscontri, la pratica è ancora aperta.

Con la segnalazione 279/08 si è posto un quesito in materia di L. 104/92, ed in particolare se questa dia diritto ad avere riduzioni sull'ICI, come pare avvenga in alcuni Comuni italiani.

Il richiedente si trova in una situazione di particolare disagio, poiché il figlio minorenne ha subito tre trapianti di midollo osseo ed è costretto a sostenere le cure in un'altra Regione; ha una certificazione per handicap grave.

L'Istruttoria ha coinvolto gli Uffici URP e Tributi, oltre che i Servizi Sociali al fine di comprendere se sia prevista l'esenzione dall'ICI per i cittadini disabili e se ci sono esenzioni su altre imposte o se sono previsti rimborsi o contributi alle persone con handicap grave (visto che in questo caso il minore deve fare anche lunghi viaggi per sostenere le cure)

L'Ufficio Tributi ha risposto che non è previsto dalla legge 104/92 nessuna esenzione sull'ICI. Si sono chiesti anche maggiori informazioni alla ASL (Medicina Legale). In attesa di questi sviluppi, la pratica è ancora aperta.

SICUREZZA E IGIENE

La segnalazione 250/07 ha avuto ad oggetto taluni inconvenienti igienico-sanitari in un condominio posto in Viale G. Cesare a Sesto F.no. La vicenda inizia nel lontano 1991; il chiedente aveva scritto agli Uffici comunali e alla ASL senza avere risposta.

Dopo vari contatti con gli Uffici (compresi gli Affari Legali), l'Ambiente ha posto la questione all'attenzione della ASL di Sesto dal quale è emerso che si tratta di questioni tra privati (non di salute pubblica) e pertanto può intervenire soltanto dietro pagamento.

Successivamente, l'Amministratore del condominio ha comunicato che i lavori di ripristino dei luoghi sono stati effettuati. Dopo aver informato il cittadino degli sviluppi, si è archiviata la pratica.

La segnalazione 259/08 ha avuto ad oggetto un deposito di materiali di una Ditta posto in Via Guerrazzi. La vicenda trae origine da un conflitto tra vicini, in merito alla pericolosità di tali materiali.

Dopo ripetuti esposti, erano intervenuti i Vigili del Fuoco che redigevano una relazione dalla quale emergeva che l'attività svolta nel deposito non rientrava tra quelle soggette al controllo dei VV.F, ma che non si poteva escludere una pericolosità dei materiali contenuti nel deposito.

Per questo motivo, il Responsabile Servizio Impianti aveva scritto alla Ditta di togliere i suddetti materiali.

Dopo una lunga istruttoria, emergevano diverse incongruenze. Da una parte il verbale dei VV.F, come detto, escludendo che l'attività della Ditta nel deposito fosse soggetta a controllo di fatto rendeva legittima la presenza dei materiali; del resto la Polizia Municipale aveva a sua volta fatto un sopralluogo dal quale emergeva l'assenza di pericoli per l'igiene e salute pubblica.

Al fine allora di risolvere la questione, in modo da permettere alla Ditta di avere maggiore certezza sulla regolarità della propria posizione, si è invitato il Responsabile del Servizio Impianti a scrivere nuovamente alla stessa per chiarire meglio i contorni della vicenda. Il responsabile ha provveduto comunicando alla Ditta che le attività non sono sottoposte al controllo dei VV.F., precisando che tale controllo non scatta se i materiali combustibili contenuti nel magazzino siano inferiori al limite dei 50 quintali (il riferimento normativo è il D.M. 16.02.1982).

La pratica è stata archiviata.

VIABILITÀ

Con la segnalazione 245/07 si è posto un problema relativo ad un passo carrabile posto in Via Fanti, reso inutilizzabile per via delle macchine che parcheggiano in divieto di sosta di fronte al passo stesso.

Si è scritto al Comando della Polizia Municipale per segnalare l'inconveniente e sollecitare una soluzione positiva. Non è ad oggi pervenuta alcuna risposta nonostante il lungo tempo trascorso e la pratica è ancora aperta.

La segnalazione 246/07 è stata presentata da un gruppo di cittadini per lamentare la chiusura al transito anche pedonale di Via Lazzerini, dovuto alla presenza di un cantiere. I cittadini sostengono che tale chiusura comporta notevoli disagi agli abitanti (anche anziani, bambini, ospiti di un affittacamere e senza mezzi di locomozione). Chiedono un passaggio pedonale che non costringa a fare il giro da Via della Lastruccia per andare in centro a Sesto.

L'istruttoria ha coinvolto il Settore Urbanistica e la Polizia Municipale. Per quanto riguarda il cantiere (che tra l'altro era aperto senza che i lavori fossero iniziati), è emerso che è sufficiente che l'inizio dei lavori (e la chiusura) rientrino in quelli previsti nella Concessione (e così è stato nel caso specifico). La Polizia Municipale ha confermato i motivi di sicurezza per cui il passaggio pedonale non è possibile.

La pratica è ancora aperta in attesa di ulteriori sviluppi.

La segnalazione 258/08 ha per oggetto la richiesta di un posto auto riservato o almeno un posto generico per handicap. Prima di rivolgersi al Difensore, il richiedente aveva già presentato la richiesta alla Polizia Municipale, ma gli è stato risposto negativamente motivando il fatto che lo stesso può usufruire dei posti riservati all'handicap che ci sono nella piazza in fondo alla sua via.

Si è aperto l'istruttoria, che ha coinvolto la Polizia Municipale, dalla quale è emerso che per avere il posto riservato serve una invalidità permanente al 100% e l'accompagnamento, mentre il richiedente ha un certificato di invalidità che ha la durata di tre anni (.si tratta di certificato ASL per deambulazione sensibilmente ridotta con validità di tre anni)

Si è per tanto deciso di chiedere alla Polizia Municipale se sia possibile inserire un ulteriore posto generico davanti a casa del richiedente, considerato che i posti già presenti nella piazza antistante distano 150 mt. in salita dalla sua abitazione.

In attesa di risposta, la pratica è ancora aperta.

Con la segnalazione 263/08 si lamentavano i dissesti al fondo stradale della nuova rotonda di Viale Ariosto. Il richiedente aveva già segnalato la questione alla Polizia Municipale e al Dirigente dei Lavori Pubblici.

Dopo aver parlato con il Funzionario dei Lavori Pubblici, è emerso che i lavori di assestamento sono stati realizzati e la pratica è stata archiviata.

Le segnalazioni 261/08, 262/08, 273/08 e 275/08 hanno avute tutte come oggetto danni causati ai cittadini per i quali è stato chiesto un risarcimento al Comune, mediante la sua Assicurazione.

Le pratiche sono state trattate tutte insieme e hanno coinvolto i Lavori Pubblici e i Servizi Tecnici, la Polizia Municipale ed i Servizi Finanziari (Economato).

Le questioni all'origine del danno erano, rispetto all'ordine prima descritto le seguenti: 1) cattiva manutenzione marciapiede in piazza IV Novembre; 2) tombino del Consiag sporgente; 3) danni all'auto per strada allagata causa tombini intasati sulla Barberinese; 4) incidente in motorino causato da segnaletica insufficiente in via di Castello.

In tutti questi casi, i cittadini si erano già rivolti all'Economato per chiedere l'indennizzo e la questione è stata inoltrata alla compagnia Assicurativa del Comune.

Si è deciso di affrontare la questione sotto vari aspetti, in primis quello del rapporto tra Comune e compagnia Assicurativa, e poi di quello tra i cittadini e l'Amministrazione specie per quanto riguarda la trasparenza e la comunicazione.

Si è realizzato un lungo incontro con il Responsabile degli Affari Legali, l'Economo Comunale e il Consulente per le assicurazioni del Comune.

L'incontro è stato molto interessante ed ha permesso di ricevere aggiornamenti sulle modalità di gestione di questo tipo di pratiche.

In particolare, è emerso che dal mese di aprile del 2008 le richieste di risarcimento di questo tipo saranno gestite direttamente dall'Amministrazione, che ha previsto la creazione di uno specifico nucleo di valutazione interno, supportato da una società di consulenza, che permetterà di prendere decisioni anche a prescindere dalla volontà della compagnia assicurativa (almeno sotto una certa soglia). In ogni caso, comunque, la comunicazione sarà gestita in toto dall'Amministrazione e non più come adesso dalla stessa Assicurazione.

Sembrano soluzioni positive rispetto ai problemi lamentati dai cittadini di omissioni, ritardi o carenze nelle risposte della Assicurazione, oltre al fatto che il nucleo di valutazione permette di risolvere positivamente pratiche in passato respinte dalla compagnia.

Ciò detto, resta però da segnalare che le pratiche in oggetto sono state tutte gestite con il modello precedente, per cui è accaduto che nelle prime 3 pratiche la compagnia di Assicurazione ha risposto negativamente alla richiesta di risarcimento, ritenendo che tutti i casi non rientravano in quelli coperti dalla Polizza, in quanto in sostanza considerati come eccezionali o come evitabili dal cittadino.

Nell'ultimo caso (275/08) non si è a conoscenza della posizione dell'Assicurazione, e la pratica è in via di definizione, anche se nel corso di un recente incontro il Vice Economo ci ha informati che l'Ufficio Traffico esclude la mancanza di segnaletica quale causa dell'incidente. La pratica è ancora aperta.

Lo stesso dicasi per la pratica 273/08 per la quale si intende richiedere ulteriori approfondimenti.

Da segnalare che nel caso della pratica 262/08 (tombino Consiag), il richiedente ha dichiarato di voler fare causa contro il Comune. Risulta inoltre che il tombino sporgente non sia stato ancora risistemato, anche a causa del rimando di competenze tra Comune e Consiag. La pratica è stata archiviata, congiuntamente alla 261/08 (marciapiede IV novembre)

Le segnalazioni 278/08, 266/08, 267/08, 271/08 hanno tutte avuto ad oggetto multe elevate nella nuova ZTL di Sesto (Via Gramsci).

Nel dettaglio, seguendo l'ordine delle pratiche indicato, si lamentava: 1) la scarsa segnaletica rispetto alla ZTL in provenienza da via Machiavelli; 2) la insufficiente segnalazione della porta di accesso, coperta dalle macchine in sosta; 3) la scarsa informazione sulla nuova ZTL e la insufficiente segnaletica; 4) di aver fermato l'auto e di informato il Comando della P.M. subito dopo aver involontariamente oltrepassato la ZTL.

È stato realizzato un lungo incontro con il Comando della Polizia Municipale per esaminare le singole situazioni e al contempo avere maggiori chiarimenti sulla vicenda.

È emerso che dopo una prima attività di promozione/informazione dell'apertura della nuova ZTL, l'Amministrazione ha deciso di far trascorrere un ulteriore periodo di "prova", della durata di un mese tra dicembre e gennaio nel quale la porta era già predisposta ma non venivano erogate le sanzioni.

Trascorso tale periodo, inevitabilmente il varco è diventato attivo e le multe sono state comminate senza possibilità di ulteriori deroghe.

Per quanto riguarda la segnaletica, la Polizia Municipale sostiene di aver fatto tutto il possibile per rendere visibile l'accesso della porta, anche nelle vie laterali.

Nel dettaglio, vista la posizione della Polizia Municipale, non è restato che contattare i cittadini per rivolgersi al Giudice di Pace per un eventuale ricorso le pratiche.

Da segnalare che nel caso della pratica 266/08 in realtà la multa non era stata elevata perché rientrante nel periodo di "sospensione". Nel caso invece della pratica 267/08, visto che le multe elevate erano 3 e si cumulavano con molte altre infrazioni, è stato consigliato al richiedente di fare una richiesta di rateizzazione della somma, constatata da quest'Ufficio la disponibilità della P.M. in questo senso.

Pratiche gestite e già aperte

Questo Ufficio, nel corso del periodo di interesse della seguente relazione, ha gestito **20** segnalazioni, già aperte nel corso del primo anno di mandato o dal precedente Difensore comunale .

Tra queste **11** risultano ancora in attesa di soluzione per le quali sono stati sollecitati gli Uffici a fornire chiarimenti e risposte alle richieste presentate o realizzati ulteriori incontri con cittadini e Uffici interessati (196/06, 202/06, 209/06, 210/06, 212/06, 218/06, 224/06, 229/07, 232/07, 234/07, 236/07).

In particolare, anche in questa relazione occorre ricordare la segnalazione 202/06 (via Genova) che ha comportato ulteriori istruttorie; ricordiamo che la pratica è stata aperta su sollecitazione di un condomino preoccupato per l'utilizzo ad uso abitazione di un garage posto al pian terreno della palazzina.

Dopo numerosi contatti, già in parte raccontati nella precedente relazione, nel corso della fine del 2007 si è realizzato un incontro alla presenza del personale della Polizia Municipale, Lavori Pubblici, dell'Urbanistica. È stato anche informato l'Ufficio del Sindaco. Da questo incontro è emersa la volontà nel procedere oltre con la seconda ordinanza di demolizione delle opere abusive presenti nel garage.

Vista l'inadempienza anche a questa seconda ordinanza, d'accordo con tutti i soggetti coinvolti si è proceduto a convocare gli abitanti del garage per spiegare nuovamente che l'utilizzo del garage come abitazione è improprio e che l'Amministrazione procederà anche in via forzata alla demolizione delle opere abusive.

La pratica è ancora aperta in attesa di sviluppi.

Fra le pratiche gestite (aperte o nel primo anno di mandato o dal precedente difensore), 9 risultano chiuse dopo una ulteriore istruttoria (145/bis/06, 188/06, 201/06, 213/06, 223/07, 207/06, 237/07, 216/07, 219/07).

In questi casi sono stati fatti ulteriori colloqui con i cittadini e con gli Uffici interessati, sono stati espressi pareri, chiarimenti.

In alcuni residui casi si è ritenuto di ricondurre la vicenda ad un rapporto esclusivo tra privati e pertanto si è invitato i cittadini a rivolgersi ad un legale.

Pratiche risolte senza apertura

Questo Ufficio ha anche gestito **20** segnalazioni senza aprire formalmente una apposita pratica.

In questi casi, dopo aver realizzato un primo colloquio di approfondimento, oppure dopo aver avuto un contatto telefonico (o ancora per email), si è proceduto ad indirizzare l'interessato verso altri Enti esterni, nei confronti dei quali il Difensore non ha competenza, o ancora verso gli Uffici competenti del Comune ancora non contattati oppure ad utilizzare appositi canali di gestione delle ordinarie "segnalazioni."

Se necessario, sono stati chiesti chiarimenti agli Uffici interessati.

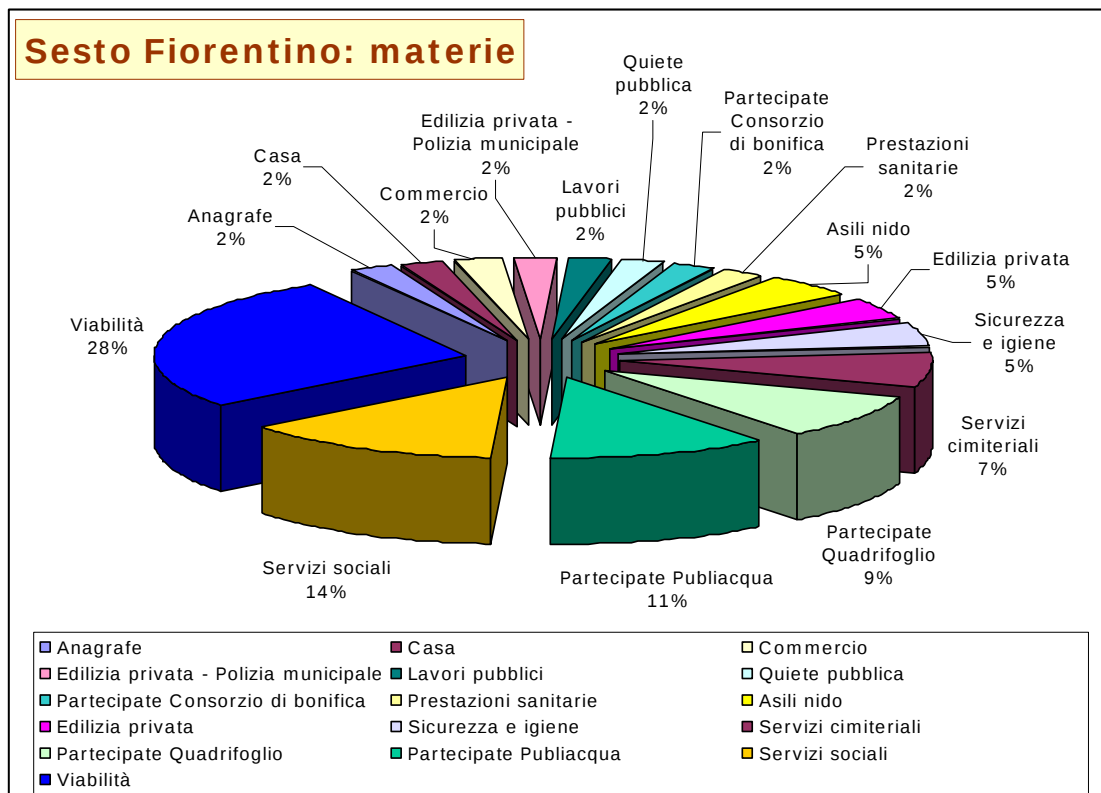
A queste occorre infine aggiungere un numero molto alto di contatti (stimati in **40**) ricevuti dall'Ufficio del Difensore per richieste di informazioni di vario genere.

Dati di sintesi

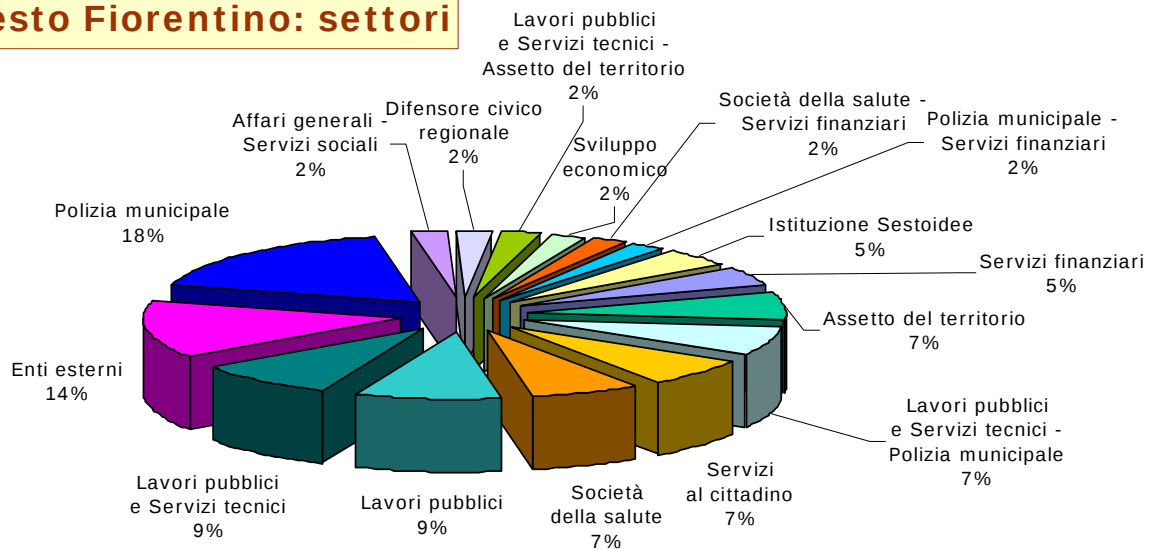
Dopo aver visto il dettaglio delle pratiche, riportiamo di seguito alcuni dati di sintesi che cercano di rappresentare la situazione secondo un primo raggruppamento per materie, ed un secondo per settori.

Emerge una torta particolarmente articolata e suddivisa in molte materie; emerge una certa prevalenza della Viabilità e dei Servizi Sociali. Si segnala anche il dato (che aggregato supera il 20%) delle Partecipate..

La frammentazione aumenta nella torta che rappresenta i settori, che come vediamo sono tutti rappresentati in parti simili, con l'eccezione della Polizia Municipale.



Sesto Fiorentino: settori



- | | |
|--|--|
| ■ Affari generali - Servizi sociali | ■ Difensore civico regionale |
| ■ Lavori pubblici e Servizi tecnici - Assetto del territorio | ■ Sviluppo economico |
| ■ Società della salute - Servizi finanziari | ■ Polizia municipale - Servizi finanziari |
| ■ Istituzione Sestoidee | ■ Servizi finanziari |
| ■ Assetto del territorio | ■ Lavori pubblici e Servizi tecnici - Polizia municipale |
| ■ Servizi al cittadino | ■ Società della salute |
| ■ Lavori pubblici | ■ Lavori pubblici e Servizi tecnici |
| ■ Enti esterni | ■ Polizia municipale |

Pratiche aperte nel Comune di Campi Bisenzio dal 1° maggio 2007

Questo Ufficio, nel corso del periodo tra il 1/05/2007 ed il 30/04/2008, ha aperto 55 segnalazioni formali.

Di seguito si riporta il dettaglio delle segnalazioni raggruppate per materia

AMBIENTE

Con la segnalazione 27/07 si è posto all'attenzione di quest'Ufficio un problema di difficile soluzione ma ben conosciuto all'Amministrazione qual è quello della rumorosità e dannosità del traffico aereo dell'aeroporto di Peretola; come è noto le tratte degli aerei, anche a seguito di recenti modifiche sorvolano in uscita alcune zone del Comune di Campi. Il richiedente, che vive in Via C. Battisti, lamenta insieme a molti altri cittadini la situazione di disagio nella quali si trova.

Considerata la natura della questione , che tra l'altro interessa più amministrazioni comunali , si è inoltrata la pratica all'Ufficio del Sindaco. In attesa di riscontri la segnalazione è ancora aperta.

La segnalazione 41/07 aveva ad oggetto la situazione di degrado nella quale versava una corte interna, nella zona di San Donnino.

Il richiedente lamentava due questioni rilevanti: a) il traffico di motorini a velocità sostenuta all'interno della corte, causa di uno stato di pericolosità per i pedoni e/o per i residenti, nonché causa di disagio per la loro rumorosità; b) la presenza di rifiuti consistenti in materiali di risulta, bombole di gas, ecc., e l'uso, da parte di alcuni residenti della stessa corte, di ingombrare costantemente la stessa con stendini appendiabiti. A tutto questo si aggiungeva una costante produzione di generale sporcizia per terra.

Della questione è stata investita la Polizia Municipale e l'Ufficio Ambiente. Dall'istruttoria è emerso che L'Ufficio Ambiente comunicava al Dirigente del VII settore e all'Uff. Polizia Municipale di non ravvisare problematiche di propria competenza. La Polizia Municipale, a sua volta, comunicava al settore Ambiente di aver inviato copia del proprio rapporto alla ASL di competenza. Nella suddetta risposta della ASL, infine, pervenuta alla U.O. Edilizia e Ambiente, e agli Agenti di P.M. addetti al caso, risultano le seguenti conclusioni:

- in relazione agli aspetti privatistici della questione, il Responsabile di zona ASL, suggerisce un eventuale intervento del Giudice di Pace, avente funzioni conciliative nel diritto privato;
- non si individuano, nella segnalazione dell'Uff. Polizia Municipale, problematiche inerenti la salute pubblica e la collettività;

- qualora la ASL dovesse intervenire per un sopralluogo, con successiva redazione di una relazione da poter utilizzare nei casi previsti dalla legge, tale attività della suddetta Azienda prevede un costo di euro 189,70, da versarsi tramite bollettino postale n. 22570501;
- tali interventi sono regolati da apposita nota dell'agosto 2002, allegata alla risposta della ASL, dalla quale risulta che la suddetta spesa sarebbe a carico del Comune solo nel caso che lo stesso presentasse la domanda a tutela di interessi privati e quindi per conto del privato cittadino; questa soluzione parrebbe però da escludersi considerato il tenore della lettera dell'Ufficio Ambiente in data 16.11.2007, sopra citata.

Dopo aver informato il cittadino di tali risultanze, si è proceduto ad archiviare la pratica.

ASILI NIDO

Con la segnalazione 34/07 il richiedente lamentava il mancato inserimento nell'asilo nido privato convenzionato della figlia per l'anno 2007, ed in particolare il meccanismo di funzionamento adottato dal Comune di Campi Bisenzio per l'attribuzione dei posti disponibili rispetto alle domande presentate.

La vicenda traeva spunto dal fatto che il richiedente aveva espresso, come stabilito dalle regole comunali, una preferenza per un asilo convenzionato, nel quale la figlia non ha trovato possibilità di collocamento e per questo motivo è confluita nella lista di attesa.

Ciò che si contestava era l'effetto complessivo della scelta, poiché l'Amministrazione ha di fatto proceduto a far scorrere la graduatoria secondo la disponibilità dei vari servizi prescelti fino alla capienza degli stessi. In tal modo il richiedente ha concorso all'offerta limitatamente ai posti disponibili al servizio convenzionato prescelto, a prescindere dalla sua posizione complessiva nella graduatoria.

Questo Ufficio ha provveduto ad un'attenta lettura del Piano Educativo Comunale, approvato con delibera della Giunta Comunale n°74 del 27 marzo 2006, ed ha realizzato più incontri molto esaurienti con il Dirigente del Settore ed il Responsabile dell'Area Servizi Educativi e Formativi.

Le riflessioni sono partite dalla parte del PEC dedicata al paragrafo "Domande di Iscrizioni", nel quale si legge che l'assegnazione dei bambini ad uno dei due nidi comunali avviene "...secondo l'ordine della graduatoria in riferimento ai posti disponibili per gruppi di età e, se possibile, tenendo conto della scelta effettuata dalla famiglia".

Più avanti si dice anche che rinunce o perdite di posto avvengono automaticamente, di nuovo secondo l'ordine della graduatoria

Nell'ultima parte sempre del paragrafo "Domande di Iscrizioni", si legge ancora che "qualora non venga indicata alcuna scelta (per altro servizio educativo convenzionato), si intende che la famiglia è interessata ai soli asili nido comunali".

Dalla lettura di questa parte del Piano Educativo emergono pertanto i seguenti punti.

- le uniche modalità di formazione della graduatoria sono quelle che ne determinano il punteggio secondo i criteri indicati;
- la scelta di indicare il servizio educativo convenzionato è obbligatoria per poter usufruire di questa possibilità aggiuntiva rispetto ai soli posti comunali;
- nulla si dice sugli effetti della scelta operata sui servizi convenzionati, se non che l'accettazione alla frequenza al servizio educativo è vincolante per l'intero anno nido.

Ciò detto, sembra allora che non vi fosse altra possibilità per un genitore che volesse usufruire della offerta dei servizi convenzionati se non quella di esprimere una preferenza; allo stesso tempo però il PEC non disciplina gli effetti di tale scelta, in particolare ai fini della formazione della graduatoria che pertanto, anche alla luce del Regolamento comunale (approvato con delibera della Giunta Comunale n°142 del 28 ottobre 2004) resta una ed una soltanto.

Del resto, subito dopo la conclusione della procedura di formazione della graduatoria, sul sito del Comune è stata inserita questa previsione: "I bambini in lista di attesa saranno contattati, rispettando l'ordine di graduatoria, dai servizi privati convenzionati che le famiglie hanno scelto al momento dell'iscrizione. Per informazioni ufficio Politiche educative " In conclusione, pare a quest'Ufficio che il rispetto della graduatoria sia indicata ovunque come punto di riferimento per l'offerta dei servizi educativi per la prima infanzia. La previsione adottata in via di fatto da parte dell'Amministrazione, di seguire l'ordine di disponibilità del singolo servizio educativo, appare pertanto in contrasto con le stesse norme del PEC che ne regolano la formazione della graduatoria.

Allo stesso tempo occorre ricordare che l'Amministrazione aveva provveduto ad informare in vario modo le famiglie di quella che era l'offerta dei singoli servizi educativi; lo stesso richiedente aveva espresso questa preferenza anche sulla base di una motivazione chiara. Ciò non muta però le riflessioni sugli effetti di tale scelta ed in particolare sulla formazione della graduatoria, che in ragione della delicatezza e della rilevanza che hanno sui genitori ed in primis sulle bambine ed i bambini, non possono che trovare una disciplina proprio all'interno del PEC.

Per queste ragioni, pur riconoscendo la fondatezza delle ragioni poste dall'Amministrazione sui motivi che hanno portato all'adozione di queste procedure (in sostanza riassumibili nella volontà di venire in contro il più possibile ai desideri delle famiglie), non resta che ritenere contrastante con le norme del PEC la procedura adottata dal Comune di Campi nello scorrimento della graduatoria relativa ai nidi d'infanzia comunali per l'anno 2007/2008.

Si è pertanto invitato l'Amministrazione a sanare in via di autotutela tale contrasto. Informato il richiedente di tali risultanze, si è archiviato la pratica.

EDILIZIA PRIVATA

La segnalazione 35/07 ha avuto ad oggetto un problema relativo ad un abuso edilizio in attesa di condono. Il richiedente lamentava che su un deposito posto nelle vicinanze della sua abitazione (in via della Crescia) gravava una Ordinanza di demolizione mai eseguita.

Nel corso dell'istruttoria, che ha riguardato l'Ufficio Urbanistica, è emerso che sulla vicenda era in corso la pratica di condono. A seguito del nostro intervento, l'Urbanistica ha più volte sollecitato il privato interessato al perfezionamento del condono, al fine di presentare la documentazione richiesta.

Non essendosi sbloccata la situazione, il richiedente, visto anche il lasso di tempo trascorso ha deciso di attivare altri canali (Prefettura), e la pratica è stata archiviata.

Con la segnalazione 6/08 il richiedente lamentava alcuni disagi, dovuti all'uso di barbecue da parte di alcuni vicini nella zona di Via Alberti, a suo giudizio abusivi.

Interessata della questione, la Polizia Municipale realizzava un primo sopralluogo dal quale emergevano in effetti alcune incongruenze delle quali venivano informati l'Ufficio Abusi, il Sindaco ed il Segretario generale.

Considerato infine che il primo sopralluogo era ancora incompleto, si è sollecitata la Polizia Municipale in tal senso e, in attesa degli esiti, la pratica è ancora aperta.

ESPROPRI

Con la segnalazione 40/07 si è posto all'attenzione di quest'Ufficio una questione già nota all'Amministrazione, riguardante l'espropriazione di un terreno nella zona "Campi nord", connessa alla realizzazione di opere pubbliche e ancora non definito nel suo ammontare, nonostante il lungo tempo trascorso.

Si è provveduto ad inviare una lettera di chiarimenti al Dirigente del settimo settore. Vista la mancata risposta, si è inviata un sollecito. La pratica è ancora aperta in attesa di risposta.

La segnalazione 12/08 ha ad oggetto l'esproprio di un terreno ed il relativo cambio destinazione d'uso. In particolare, il richiedente lamenta che l'esproprio, connesso alla realizzazione del collegamento stradale fra la S.R. n. 66 Pistoiese, e la ex S.P. Lucchese, ha provocato, proprio a causa dei lavori in argomento, l'interclusione dell'accesso alla restante parte del terreno non soggetta all'esproprio. Inoltre, su tale parte di terreno non espropriata è stata attribuita la natura di "edificabile", e quindi verrà assegnato il tributo, nonostante la impossibilità ad accedervi.

L'Amministrazione (nel corso del 2006) aveva già scritto al richiedente di conoscere bene la situazione e che avrebbe provveduto alla sistemazione della viabilità accessoria prima possibile, ma ciò non è accaduto.

Si è pertanto proceduto a sollecitare per iscritto i Responsabili dell'Area Urbanistica e dell'Ufficio Espropri a provvedere con sollecitudine al perfezionamento della pratica: contestualmente si è informato anche l'Ufficio Tributi, vista la connessione con la questione ICI (per gli anni 2006 e 2007) che il richiedente si rifiuta di pagare. La pratica è aperta in attesa di risposte.

I M M I G R A Z I O N E

La pratica 30/07 ha avuto ad oggetto un verbale di accertamento elevato dalla Polizia Municipale per una mancata denuncia di soggiorno di un cittadino straniero.

Il richiedente, datore di lavoro del cittadino straniero, lamentava di aver dimenticato, nella compilazione della denuncia, di indicare la data di arrivo dello stesso in Italia per mero errore materiale.

Sono state chieste maggiori informazioni alla Polizia Municipale. Dall'istruttoria è emerso che tale denuncia rappresenta un atto formale che non prevede alcuna deroga (e non rientra nel regime delle c.d. "autocertificazioni").

Non essendoci altre possibilità, si è invitato il richiedente a pagare la sanzione e la pratica è stata archiviata.

L A V O R I P U B B L I C I - U F F I C I O T E C N I C O

Con la segnalazione 22/07 il richiedente lamentava alcune infiltrazioni di acqua provenienti dalla fognatura comunale, nel garage di sua proprietà.

Il fatto traeva origine da alcuni lavori realizzati da Publiacqua che, a giudizio del richiedente, avevano provocato la perdita e quindi le infiltrazioni.

L'istruttoria ha coinvolto i Lavori pubblici, l'Ufficio Tecnico e Publiacqua. È emerso che effettivamente i danni erano stati provocati dai lavori di Publiacqua: dopo vari solleciti indirizzati al Dirigente del Settore sesto, siamo stati informati che riconosciuta la colpa i lavori di ripristino saranno realizzati.

Informato il cittadino, la pratica è stata archiviata.

La segnalazione 42/07 ha avuto ad oggetto problemi connessi alla manutenzione dei marciapiedi nella zona di via R.Sanzio

Sono state chieste maggiori informazioni all'Ufficio Tecnico. È emerso che, per decisione dell'Amministrazione, i lavori di risanamento dell'intera zona sono stati sospesi. Si è pertanto informato il richiedente e contestualmente, per ulteriori informazioni in merito alla possibilità e tempi di ripresa degli stessi è stato invitato a prendere contatti direttamente con il Responsabile del servizio.

La pratica è stata archiviata.

La pratica 51/07 ha posto all'attenzione di quest'Ufficio la situazione di disagio della zona di Via delle Molina (S. Donnino). In particolare il richiedente lamentava la necessità

di realizzare nuovi parcheggi e di inserire alcuni paletti parapedonali, per assicurare maggiore sicurezza.

Si è scritto al Responsabile dell'Ufficio Traffico e al Dirigente del Settore sesto per sollecitare una risposta. Dall'istruttoria è emerso:

- che i parcheggi in zona erano previsti dal Piano Regolatore ma non era stato ancora deciso l'inizio della loro realizzazione;
- che la necessità di installare elementi parapedonali in Via delle Molina era stata confermata anche da personale del Comune, a seguito di sopralluogo, ma, stante la difficile situazione economica del Comune, non è stato possibile farlo in quanto la ditta fornitrice aveva interrotto la fornitura già programmata.

Successivamente è pervenuta una risposta da parte del Responsabile dell'Ufficio Traffico che, confermando quanto prima descritto, aggiungeva che le procedure per la nuova gara di appalto per la segnaletica si dovrebbero concludere nel mese di Gennaio 2008, e gli intervenienti saranno realizzati

Informato il richiedente, la pratica è ancora aperta in attesa di sviluppi.

PARTECIPATE

La segnalazione 2/08 riguarda **Publiacqua** ed ha per oggetto la ben nota questione delle perdite occulte. In particolare, il richiedente lamenta che la perdita è stata verificata dopo lungo tempo a causa di una omessa fatturazione.

Abbiamo provveduto a scrivere a Publiacqua, sottolineando il fatto che siccome la perdita occulta non era rilevabile in altro modo che dai consumi risultanti dalla fatturazione, il fatto che quella riferita al settembre 2007 (con lettura effettiva) non sia mai pervenuta ha comportato che la stessa potesse protrarsi per un lasso di tempo così lungo (da marzo, ultima lettura effettiva a dicembre), con la conseguente consistente spesa suddetta. Inoltre

Poche settimane fa Publiacqua ha fornito una risposta negativa ma del tutto insufficiente nella motivazione, pertanto si è deciso di chiedere ulteriori chiarimenti e la pratica è ancora aperta.

La segnalazione 3/08 riguarda **Publiacqua** ed ha per oggetto alcune bollette del servizio idrico ritenute non comprensibili.

In particolare il richiedente aveva già fornito a Publiacqua un riconteggio dei consumi senza ottenere tuttavia risultato.

Si è scritto a Publiacqua allegando il riepilogo dell'acqua secondo la ricostruzione dell'utente, invitando a fornire maggiori spiegazioni e trasparenza nei conteggi. Publiacqua ha fornito una risposta negativa, ma a giudizio di quest'Ufficio poco chiara pertanto si è deciso anche in questo caso di chiedere ulteriori chiarimenti.

La pratica è aperta.

La segnalazione 11/08 riguarda **Publiacqua** ed ha per oggetto un ritardato nell'invio del conguaglio. Si è scritto a Publiacqua per avere maggiori delucidazioni e si è in attesa di risposta.

La segnalazione 14/08 riguarda **Publiacqua** ed ha per oggetto la mancata restituzione del deposito cauzionale di EURO 250. Scritto a Publiacqua per chiedere i motivi della mancata restituzione, si è in attesa di risposta e la pratica è ancora aperta.

La segnalazione 31/07 ha riguardato **Publies**. La questione, già affrontata a lungo lo scorso anno, aveva ad oggetto la obbligatorietà dell'autocertificazione comprovante il controllo delle caldaie da parte di Publies. Il richiedente contestava la stessa obbligatorietà del controllo. Dopo aver chiesto maggiori chiarimenti al referente di Publies, è emerso che l'obbligatorietà dell'autocertificazione e dei relativi oneri, è prevista dal DPR 412/93 e dal recente D.Lgs 192/05, in base ai quali è ritenuta necessaria per evitare eventualmente il controllo dell'Ente Locale, salvo verifica a campione gratuita nella misura del 5% annuo per accertarne la veridicità.

Informato il richiedente della legittimità dell'operato, si è proceduto ad archiviare la pratica.

La segnalazione 53/07 ha riguardato **Publies** e ancora il ricorrente problema della sanzione relativa alla mancata certificazione per l'anno 2005.

In particolare, dalla documentazione inviata risulta che tale sanzione è stata applicata in quanto il richiedente pur avendo fatto effettuare regolarmente i controlli alla caldaia dal momento della sua sostituzione (anno 2005), non risulterebbe autocertificata (mediante la consegna del referto tecnico alla Soc. Publies) e neppure non in regola con i pagamenti che negli anni precedenti erano da effettuare a favore della Provincia. Si ricorda che già nel corso dell'anno 2007 vi era stato un accordo tra l'Amministrazione comunale e la Publies (su sollecitazione di quest'Ufficio) affinché chi non avesse provveduto all'autocertificazione sarebbe stato incluso nei casi "in regola" purchè fosse in possesso del referto tecnico della ditta manutentrice ed avesse provveduto, negli anni precedenti, ad effettuare il pagamento dovuto alla Provincia di Firenze.

Considerate le circostanze, si è pertanto considerato legittima la richiesta e archiviata la pratica.

La segnalazione 10/08 ha riguardato **Quadrifoglio**. La questione è particolarmente complessa e merita una attenta ricostruzione.

Il richiedente, in regime di separazione, ha regolarmente provveduto a pagare le bollette TIA, sulla propria abitazione, intestate all'ex coniuge che, senza avviso aveva presentato richiesta di trasferimento all'anagrafe del Comune di Campi Bisenzio, dal gennaio 2006, verso un altro Comune. Le bollette pagate erano relative ad un nucleo familiare composto di n. 3 persone. Nell'agosto del 2007, il richiedente presentava

denuncia di nuova iscrizione, con decorrenza 1.7.2006, per l'applicazione della tariffa, nella quale dichiarava che il nucleo risultava composto da due persone e contestualmente di subentrare all'ex coniuge, per cui si richiedeva la cessazione d'ufficio. Successivamente a tale atto, per i mesi a seguire, il richiedente continuava a ricevere i bollettini di pagamento ancora intestati all'ex coniuge che lo stesso provvedeva regolarmente a pagare per non incorrere in eventuali sanzioni.

Nel marzo 2008, infine, il richiedente ha ricevuto la fattura dell'importo per l'intero rispetto ai mesi già versati a nome dell'ex coniuge, al quale veniva rimborsata la cifra "in eccesso" pagata successivamente alla sua cancellazione. Considerata anche la situazione particolarmente "svantaggiosa" per il richiedente, si è scritto a Quadrifoglio ricostruendo tutta la vicenda, segnalando che oltre al ritardo con il quale è stata inviata la fatturazione "aggiornata" rispetto alla modifica della titolarità, appariva poco comprensibile come mai fosse possibile uno "scorporo" delle cifre già pagate dall'ex coniuge e non non lo fosse per il richiedente che invece davvero si trovava a pagare due volte lo stesso servizio.

Poche settimane fa Quadrifoglio ha risposto, sostenendo che i tempi di fatturazione erano considerati normali e che il rimborso, a norma di legge, può essere fatto solo ed esclusivamente al titolare dell'utenza. Pertanto non è possibile restituire al richiedente quando già versato a nome dell'ex coniuge.

La pratica è ancora aperta per ulteriori valutazioni.

PERSONALE

Le segnalazioni 48/07 e 48bis/07 hanno entrambi avuto ad oggetto l'esclusione dalla selezione pubblica per l'assunzione a tempo indeterminato di personale comunale.

Occorre ricordare preliminarmente che il Regolamento del Difensore esclude la materia del Pubblico impiego tra quelle di sua competenza. In tutti questi casi però, lo stesso Regolamento degli uffici del Personale prevedevano una forma di ricorso al Difensore nei casi in cui la selezione avesse avuto esito negativo e con riferimento esclusivo alle fasi della procedura che ha determinato il risultato della selezione.

I due casi traevano origine da due diversi vizi fatti valere dalla Commissione giudicatrice: nella prima segnalazione il vizio consisteva nella mancata apposizione della scelta della selezione alla quale partecipare (si trattava di apporre un segno su quella scelta); nella seconda il vizio consisteva nella mancanza della firma della domanda.

La pratiche sono state gestite insieme: è stato fatto un lungo ed esaustivo colloquio con i Funzionari responsabile del Personale, nel corso del quale si è anche ipotizzato alcuni accorgimenti da poter apporre nei prossimi bandi per evitare il ripetersi di tali circostanze. È emerso che entrambi i vizi erano da considerare insanabili, perché in tal modo li preveda il bando di concorso, in ragione della rilevanza, ai fini della formazione della volontà del partecipante.

Informati gli interessi dell'esito, si è archiviato la pratica.

La segnalazione 49/07 ha avuto ad oggetto l' esclusione da una selezione pubblica interna all'Amministrazione comunale a causa del mancato superamento della prova scritta.

Fatto salvo quanto premesso prima, quest'Ufficio ha fatto richiesta alla Commissione di Concorso per acquisire tutta la documentazione necessaria (lettera di esclusione e verbali della commissione).

Mentre si procedeva ad esaminare la documentazione al fine di verificare se vi erano stati vizi sulla procedura di selezione, il richiedente ha fatto ricorso al TAR, per cui si è proceduto alla chiusura della pratica, come previsto dall'art. 18 del Regolamento del Difensore Civico.

POLIZIA MUNICIPALE

Con la segnalazione 50/07 il richiedente lamentava di aver ricevuto dalla Polizia Municipale un avviso di accertamento per infrazione stradale redatto su uno stampato quasi illeggibile; in sostanza si lamentava la scarsa trasparenza dimostrata nell'irrogazione della sanzione, poiché era evidente che la targa del veicolo era stata scritta sopra un altro numero precedentemente cancellato.

Si è avuto un colloquio con il Comandante della Polizia Municipale, nel quale si sono sostenute le ragioni del richiedente e contestato la modalità non trasparente della sanzione. Il Comando non ha però ritenuto di rinvenire sufficienti motivi per annullare in via di autotutela il provvedimento. Non è rimasto pertanto che informare il cittadino del colloquio e invitarlo nel caso a fare ricorso nelle forme previste.

La segnalazione 57/07 ha avuto ad oggetto una sanzione amministrativa elevata dalla Polizia Municipale. In particolare il richiedente lamentava del fatto di aver ricevuto una sanzione amministrativa per aver parcheggiato il proprio automezzo in "zona di intersezione" in Via Mori/Di Mezzo . Pare che si trattasse di un parcheggio effettuato nello spazio riservato ad un cassonetto di rifiuti, poi tolto, privo di cartelli di divieti di sosta dove abitualmente le auto vengono parcheggiate e che, a giudizio del richiedente, non intralciava la circolazione.

Si è svolta una istruttoria che ha coinvolto in primis il Comandante della Polizia Municipale (contrario all'annullamento della sanzione), e poi il Responsabile dell'Ufficio Traffico.

È emerso che su via dei Mori, all'inizio della recinzione del plesso scolastico, è già presente un cartello di "divieto di sosta"; inoltre l'area in questione è già soggetta al divieto di cui all'art. 158, comma 1, lettera "f" del Codice della Strada che prevede *"La fermata e la sosta sono vietate: nei centri abitati, sulla corrispondenza delle aree di intersezione e in prossimità delle stesse a meno di 5 metri dal prolungamento del bordo più vicino alla carreggiata trasversale, salvo diversa segnalazione"*.

Considerate tali risultanze, si è informato il cittadino e si è archiviata la pratica.

La segnalazione 15/08 è stata presentata da un richiedente che lamentava i disagi connessi ad una sanzione amministrativa della Polizia Municipale.

Nel dettaglio, il richiedente dopo aver avuto la rimozione dell'auto, si era rivolta alla Polizia Municipale per sapere dove era stata portata il mezzo. Le veniva risposto che non risultava che il suo mezzo fosse stato rimosso. Per queste ragioni il richiedente era allora costretta a fare denuncia di furto ai Carabinieri. Dopo qualche giorno riceveva la chiamata dal deposito dove il mezzo era stato portato per sollecitare il ritiro ed emergeva allora che invece l'auto era stata rimossa dalla Polizia Municipale perché si trovava in zona non consentita e che per colpa di un errore interno agli uffici della stessa non era stato tempestivamente consegnato il verbale di accertamento.

La richiedente ha allora presentato una domanda di risarcimento dei danni, sostenuti per circolare nei giorni nei quali il mezzo è rimasto al deposito.

Si è avuto un colloquio con il Comandante della Polizia Municipale, nel quale sono state sostenute le ragioni del richiedente. La Polizia Municipale, che ha già "scontato" al richiedente il costo della spesa del deposito, ha riconosciuto l'errore e sta valutando la richiesta di risarcimento.

La pratica è aperta in attesa degli sviluppi.

PRESTAZIONI SANITARIE

Con la segnalazione 47/07 si è affrontata una questione delicata riguardante le prestazioni sanitarie fornite dalla Residenza Sanitaria Anziani "La Mimosa". Il richiedente sospetta un caso di contagio da scabbia. Vista la natura della segnalazione, si è provveduto ad inoltrare il caso al Difensore Civico regionale competente in materia. La pratica è aperta in attesa di risposte.

PROTOCOLLO

Con la segnalazione 55/07 il richiedente lamentava diversi disguidi patiti a causa di un errore sull'indirizzo che, a suo giudizio è stato commesso dall'Amministrazione nella notifica di alcuni atti a seguito di cambio di residenza. Inoltre il richiedente lamentava, sempre in ragione del suo cambio di residenza, il fatto di aver pagato l'ICI applicando l'aliquota ridotta mentre l'Ufficio Tributi ha invece ritenuto che si debba applicare l'aliquota intera.

Da una primo esame fatto con l'Ufficio Protocollo, è emerso che l'indirizzo registrato corrisponde a quello dove il richiedente ha la dimora abituale. La pratica è ancora aperta per verificare se vi fosse un errore di indirizzo negli archivi di CERIT (l'Ente riscossore che materialmente ha inviato le cartelle) e se l'applicazione dell'aliquota ICI sia corretta o meno.

QUIETE PUBBLICA

La segnalazione 29/07 ha per oggetto l'inquinamento acustico provocato da un laboratorio di tessitura posto in Via delle Miccine

In particolare il gruppo di cittadini interessati lamenta il fatto che il laboratorio lavori anche in orari notturni, producendo rumore.

La vicenda trae origine dal fatto che l'Amministrazione, già interessata del caso, aveva emesso l'Ordinanza n. 122 del 20.3.2007 nella quale si interdiva al laboratorio l'attività. Avverso tale ordinanza la ditta faceva ricorso al TAR, il quale ha accettato la richiesta di sospensione.

Della vicenda sono stati interessati a più riprese il Comando di Polizia Municipale e il Dirigente del Settore sesto, al fine di comprendere quali potessero essere gli sviluppi anche a seguito del provvedimento del TAR.

Sembrerebbe che il Settore sia intenzionato ad emettere una nuova Ordinanza nella quale dovrebbero essere indicate solo le fasce orarie consentite all'attività del laboratorio.

In attesa di tali sviluppi, la pratica è ancora aperta

SERVIZI SOCIALI

Per quanto riguarda le segnalazioni dei Servizi sociali, occorre precisare che nella stragrande maggioranza dei casi il richiedente era già "in carico" ai servizi stessi. Pertanto, molte delle pratiche sono state gestite insieme e discusse in incontri periodici con il Dirigente del Settore quarto, Servizi alla persona.

La segnalazione 24/07 riguardava il mancato accoglimento della domanda di ammissione di un ragazzo ai centri estivi. Dai contatti periodici con il Settore emergeva che l'ammissione al servizio, che rappresentava un sostegno importante per il ragazzo in difficoltà, non era più possibile per il superamento dei limiti di età. Sono stati chiesti ulteriori informazioni e la pratica è ancora aperta.

Con la segnalazione 26/07 il richiedente lamentava di non aver presentato domanda di contributo economico nei termini, a causa della insufficiente informazione. Dai contatti periodici con il Settore è emerso che era stata data la dovuta pubblicità al bando e che non esistevano deroghe rispetto alla scadenza dei termini. Informato il richiedente, si è archiviato la pratica.

La segnalazione 28/07 ha riguardato una situazione molto nota al Settore e relativa ad una istanza abitativa urgente.

Il richiedente, affetto da malattia grave, si trovava nell'imminenza di uno sfratto e senza alternative di alloggio.

Dai periodici contatti è emerso che si trova nella graduatoria degli alloggi ERP in una posizione molto arretrata. Sono state avanzate alcune ipotesi ma la questione, molto

complessa e delicata, è ancora in sospeso. Sono stati chiesti ulteriori aggiornamenti e la pratica è ancora aperta.

Con la segnalazione 36/07 il richiedente, diversamente abile, lamentava una drastica riduzione del contributo per l'assistenza domiciliare indiretta, inferiore nel 2007 di circa il 50% rispetto all'anno precedente.

Dai periodi contatti emergeva che la riduzione è stata conseguenza diretta della situazione di difficoltà in cui versa l'Amministrazione, in seguito alle recenti vicende, che hanno portato ad una forte riduzione del budget dei Servizi.

Dagli ultimi contatti sembra che la situazione si appena migliorata ed il contributo in parte aumentato, ma la pratica è aperta in attesa di sviluppi più certi.

Con la segnalazione 44/07 il richiedente lamentava un mancato contributo ex L.104/94, che era stato in un primo momento promesso e poi non riconosciuto.

Dopo aver chiesto informazioni ai Servizi, emergeva che al richiedente non veniva fornito il contributo perché pur vivendo da sola, poteva contare del supporto dei genitori. La pratica è comunque aperta in attesa degli sviluppi.

Con la segnalazione 54/07 il richiedente, per conto del genitore che risiedeva nel condominio di Via Marconi proprietà di Casa SPA, poneva all'attenzione di quest'Ufficio una lunga vicenda connessa ad alcune fatture di Publiacqua molto rilevante.

La questione si è per molto tempo concentrata sulle cause dovute a tale perdita. Dopo una attenta ricostruzione, possibile grazie alla disponibilità di un tecnico di Casa SPA, è emerso che la responsabilità della perdita era dovuta ai contatori individuali (della cui manutenzione sono responsabili gli inquilini) e non a quello generale.

Considerato che è stato fatto l'intervento sui contatori, d'accordo con il Settore, si è scritto a Publiacqua per prendere in considerazione la possibilità di riconteggiare i consumi sulla base di quelli storici, visto il difetto dei contatori emerso e al Settore Servizi alla Persona se sia possibile per la figlia del richiedente (purtroppo deceduto nel corso del tempo), di beneficiare di un contributo di sostegno alle spese. Informato l'interessato, si è proceduto ad archiviare la pratica, pur restando certamente in attesa di sapere gli esiti delle richieste.

Con la pratica 56/07 i richiedenti lamentavano il ritardo nella erogazione del contributo di affitto per l'anno 2006.

Dopo un breve colloquio con il Dirigente del Settore, ci è stato comunicato gli estremi del provvedimento di liquidazione; la Ragioneria ha confermato che in Esattoria comunale era già pronto il mandato di pagamento. Avvertito i richiedenti, si è archiviata la pratica.

La pratica 4/08 è stata gestita in parallelo con il Comune di Sesto Fiorentino. Per la sua trattazione si veda la pratica 260/08 trattata nella parte relativa a quel Comune tra quelle dei Servizi sociali

La segnalazione 7/08 ci è stata inoltrata dall'Ufficio del Difensore Civico di Firenze e riguarda la richiesta di aiuto e sostegno per una ragazza diversamente abile rimasta senza lavoro e senza il relativo servizio di trasporto.

Dall'istruttoria emergeva che il caso era conosciuto dai Servizi. Si è provveduto a scrivere al Responsabile dei Servizi sociali per sostenere la domanda rivolta dai genitori della ragazza diretta ad ottenere un contributo per le spese di viaggio tra Sesto e Campi, servizio che è stato chiesto alla Pubblica Assistenza e che dovrebbe essere coperto dall'Amministrazione comunale in base alla delibera della Giunta Comunale n°216 del 29/10/2007.

In attesa di sviluppi, la pratica è ancora aperta.

La segnalazione 13/08 ha per oggetto il diniego fornito dai Servizi ad una richiesta di contributo economico. Il richiedente lamenta in particolare il difetto di motivazione del provvedimento.

Sono stati chiesti maggiori informazioni ai Servizi e la pratica, in attesa di ulteriori approfondimenti, è ancora aperta.

La segnalazione 9/08 riguarda oltre ai Servizi, anche Casa SPA. In particolare il richiedente che vive nel condomio di Via Palagetta, lamenta da diversi anni il mal funzionamento della caldaia, vecchia e non a norma.

Si sono acquisite maggiori informazioni dall'Ufficio Casa e dai tecnici di Casa SPA.

È emerso che l'intervento di sostituzione della caldaia è stato già finanziato e previsto verso il mese di settembre 2008. Informato il richiedente, si è proceduto ad archiviare la pratica.

TRIBUTI

Con la segnalazione 23/07 il richiedente lamentava la variazione di destinazione area di sua proprietà da arborea a edificabile, con conseguente richiesta di pagamento ICI.

Sentito il Direttore Generale, emergeva che la sospensione del Regolamento Urbanistico (per le note vicende giudiziarie) non ha effetti sulla nuova tassazione. Non rimane che la possibilità di fare ricorso alla Commissione Tributaria. Prima di archiviare la pratica si sono chiesti aggiornamenti all'Ufficio Tributi, il quale ci informava che il richiedente può chiedere la nuova conversione del terreno ad agricolo, presentando apposita domanda (al momento non risulta). Il Tributo invece è dovuto. La pratica è aperta in attesa di sviluppi.

La segnalazione 38/07 aveva ad oggetto alcune somme pagate in difetto ed altre in eccesso dagli anni 2000/2007. Dopo alcuni contatti, la pratica è stata chiusa in istruttoria poiché il richiedente ha comunicato di aver già concordato il pagamento con l'Ufficio tributi.

La pratica 39/ 07 ha preso spunto dal mancato riconoscimento dell'applicazione della tariffa agevolata per la TIA. In particolare il richiedente lamentava di aver presentato la richiesta, della quale però non aveva copia e che non risultava presentata all'Ufficio TIA. Inoltre lamentava il ritardo nella fatturazione di Quadrifoglio, che aveva inviato con soltanto nel 2007 la fatturazione della TIA per l'anno 2006. Infine, il richiedente sottolineava di aver comunque barrato, nella formulazione dell'ISEE, anche la richiesta di tale agevolazione (insieme ad altre).

La pratica ha comportato una lunga istruttoria, che ha coinvolto Quadrifoglio (con l'Ufficio TIA) e l'Ufficio Tributi. Si è realizzato anche un incontro con il Responsabile dell'Ufficio Tributi ed il Direttore Generale. Dall'incontro emergeva la disponibilità ad accettare anche domande presentate presso altri Uffici (ma corredate dal medesimo ISEE), pur che almeno intestate all'Ufficio TIA. Dopo attenta ricerca, non risultava alcuna domanda di agevolazione TIA da parte del richiedente in tutta l'Amministrazione comunale

Nel mentre, l'Ufficio TIA rispondeva che da parte loro, non è stata concessa l'agevolazione in quanto non è pervenuta alcuna comunicazione in merito da parte del Comune di Campi Bisenzio. Per quanto riguarda invece l'emissione di fatture, precisano che quelle relative ad utenti già agevolati per l'anno precedente, venivano emesse per ultime, in modo da poter recepire le eventuali comunicazioni da parte del Comune circa gli aventi diritto (e per tanto si giustificava lo slittamento al 2007).

Restava allora la questione dei tempi di fatturazione di Quadrifoglio. Abbiamo verificato il "Regolamento per l'applicazione della tariffa del servizio di gestione dei rifiuti urbani" del Comune dove, al comma 3 dell'art. 22 "Riscossione della tariffa", è previsto che "l'ammontare annuo della tariffa è riscosso in un massimo di quattro rate", non specificando però in che tempi esse dovevano essere emesse. Questa era anche la posizione di Quadrifoglio, che rispondeva in tal senso ai nostri richiami.

Informato il richiedente, non restava che archiviare la pratica.

La pratica 43/07 ha per oggetto un avviso di accertamento ICI anno per 2003.. Il richiedente contestava l'interpretazione data dall'Ufficio Tributi che ha ritenuto di non applicare la tariffa agevolata sull'ICI prima casa, poiché la pertinenza non appartiene allo stesso proprietario, pur se parente del richiedente ed appartenente allo stesso nucleo familiare

Il richiedente proponeva una lettura dell'art. 8 del Regolamento Comunale ICI che, in combinato disposto con la previsione dell'art. 6 dello stesso, potesse riconoscere che "lo stesso titolare" della pertinenza potesse essere inteso come il "nucleo familiare".

Dopo un attento esame della pratica, pur riconoscendo l'intento positivo del richiedente di dare una lettura estensiva in grado di comprendere la "situazione di fatto", non si poteva che concordare con quanto espresso con l'Ufficio Tributi, partendo dal presupposto fondamentale che nella materia tributaria il contribuente è sempre considerato come persona fisica individuale, alle quali quindi va fatto sempre riferimento.

Informato il richiedente, si è proceduto ad archiviare la pratica.

La segnalazione 45/07 si è chiusa in istruttoria. Il richiedente lamentava di ricevere una doppia fatturazione da parte di Quadrifoglio, anche su una abitazione già venduta. Dopo pochi giorni il richiedente ha comunicato di aver avuto l'assicurazione da parte di Quadrifoglio che le fatture a nome del genitore dal 2° semestre 2005, le saranno annullate con nota. La pratica è stata archiviata.

Con la pratica 46/07 il richiedente contestava un accertamento ICI 2003. Le questione era sorta poiché, al momento del pagamento dell'ICI 2003, un convivente comproprietario ha versato, quale propria quota, un importo che, da successivo accertamento dei Tributi, risulta inferiore al dovuto; ragion per cui gli era stato successivamente chiesto di integrare il versamento. Nel contempo, l'altro comproprietario convivente, aveva erroneamente versato un importo non dovuto, stante la detrazione del 50%, per cui lo stesso non doveva pagare niente.

Dopo un incontro con il Responsabile dei Tributi, è emersa la disponibilità a prendere in considerazione una forma di compensazione tra tributi dovuti e in eccesso.

In particolare, la richiesta è consistita nel voler considerare assolta l'ICI pagata dai due conviventi e comproprietari alla luce dell'art. 12 del Regolamento per l'imposta comunale sugli immobili, nella parte in cui si stabilisce che "si considerano regolari i versamenti effettuati da un contitolare anche per conto degli altri soggetti obbligati a condizione che l'I.C.I. relativa all'immobile in questione sia stata completamente assolta per l'anno di riferimento".

L'Ufficio Tributi ha accolto la richiesta; informato il richiedente la pratica è stata archiviata.

URBANISTICA

La segnalazione 25/07 ha ad oggetto la variazione di destinazione dell'area da agricolo a edificabile. Come per altri casi simili, si è verificato con il Direttore Generale che la sospensione del Regolamento Urbanistico non ha effetti sulla nuova destinazione. Non resta che fare ricorso alla Commissione Tributaria. Da ulteriori approfondimenti è emerso che vi è in corso un esproprio; in attesa di avere certezza della situazione la pratica è ancora aperta.

Con la segnalazione 52/07 il richiedente lamentava una mancata risposta a sua lettera del 2007. In particolare, il richiedente proprietario di un terreno posto fra Via di Limite e

l'Autostrada A1 destinato, dal vigente Piano Regolatore, ad "area edificabile", a disposizione della Soc. Autostrade (dove la Società stessa prevedeva la costruzione di un magazzino di mq. 9.000), evidenziava che la Società non era più intenzionata a costruire. Per questo motivo il richiedente aveva espresso la volontà di poter cambiare destinazione all'area per realizzare un magazzino e un'area verde attrezzata aperta al pubblico.

Si è scritto all'Ufficio Urbanistica con richiesta di chiarimenti sulla mancata risposta. Dalla risposta fornita è emerso che al momento non sono ancora maturati i tempi tecnici necessari perchè il Comune si esprima in modo favorevole o contrario; sarà quindi necessario attendere la deliberazione di approvazione definitiva della Variante Urbanistica da parte del Consiglio comunale.

Informato il richiedente, si è archiviato la pratica.

Con la pratica 1/08 il richiedente ha posto all'attenzione di quest'Ufficio una richiesta di verifica del rispetto delle norme di costruzione di nuovo edificio posto in Via Mammoli.

Sono stati informati della questione la Polizia Municipale e l'Urbanistica; dal sopralluogo della Polizia Municipale sono emerse alcune difformità, ed il verbale è stato trasmesso all'Ufficio Edilizia privata. In attesa degli sviluppi, la pratica è aperta.

VIABILITÀ

Le segnalazioni 20/07, 32/07, 37/07 e 8/08 hanno tutte ad oggetto problemi di viabilità riconducibili alle scelte discrezionali dell'Amministrazione in materia.

Le segnalazioni riguardano problemi di eccessivo traffico e di potenziali danni alla salute (oltre che di inadeguata cartellonistica) nelle Vie Risorgimento, Via Verdi/Via Buozzi e della Zona di Santa Maria.

Tutte queste pratiche sono state sottoposte all'attenzione dell'Ufficio del Sindaco, ma anche in considerazione del momento, non si è avuto risposta. Sono state oggetto anche di un colloquio con il Responsabile dell'Ufficio Traffico, il quale ha ricordato che alcune scelte sono provvisorie e andranno discusse più avanti.

In attesa di risposte, le pratiche sono aperte.

La segnalazione 8/08 è stata presentata per conto di un comitato di cittadini e lamenta il degrado della frazione di S.Donnino. Vista la natura della questione (non ancora sottoposta agli Uffici comunali) si è inoltrato la questione all'Ufficio stampa (per il sistema delle segnalazioni) e la pratica è stata chiusa in istruttoria, salvo riaprirla in caso di esito negativo del canale attivato.

Le segnalazioni 33/07 e 21/07 hanno entrambe ad oggetto la richiesta di un passo carrabile non evasa.

Dopo aver scritto all'Ufficio Traffico, non si è avuto alcuna risposta e le pratiche sono aperte.

La segnalazione 5/08 trae origine da un diniego per il rilascio di un passo carrabile.

In particolare, il richiedente, nel corso di alcuni lavori di ristrutturazione di un edificio, aveva presentato la domanda di passo carrabile, al quale la Polizia Municipale dava l'assenso.

Dall'esame della documentazione integrativa presentata successivamente dal richiedente, sembra emergere la preesistenza del passo carrabile ai lavori in corso. In attesa di ulteriori sviluppi, la pratica è ancora aperta.

Pratiche gestite e già aperte

Questo Ufficio, nel corso del periodo di interesse della seguente relazione, ha gestito **15** segnalazioni già aperte dal precedente Difensore comunale.

Tra queste (aperte o nel primo anno di mandato o dal precedente difensore), **4** risultano ancora aperte: per le pratiche 23/06, 3/06, 15/04, sono stati sollecitati gli Uffici a fornire chiarimenti, realizzati ulteriori incontri con cittadini e Uffici interessati oppure sono state inoltrate le risposte o gli ultimi aggiornamenti a disposizione.

La segnalazione 12/04 è relativa ad una annosa questione riguardante il problema della doppia tassazione (pagamento della TOSAP richiesta dal Comune e pagamento della COSAP richiesta dalla Provincia di Firenze) per la concessione del medesimo passo carrabile sito in Via Pistoiese S.R. 66 (Sant'Angelo a Lecore), già ampiamente esaminata e illustrata nella precedente relazione.

Visto il protrarsi della situazione e le posizioni ancora lontane tra le tesi sostenute dal Comune e dalla Provincia di Firenze, si è chiesto l'intervento diretto del Difensore civico regionale (il quale ha anche l'incarico di Difensore civico della Provincia di Firenze).

È stato realizzato un incontro presso la sede di quest'ultimo alla presenza del Responsabile dell'Ufficio Traffico del Comune di Campi Bisenzio ed il Responsabile del Settore Concessioni e Tosap della Provincia di Firenze.

Sulla base degli accordi presi, è stato trasmesso alla Provincia di Firenze la Deliberazione di delimitazione del Centro Abitato del Comune di Campi Bisenzio n° 501/97 (in base alla quale risulterebbero all'interno del suddetto alcuni tratti di strada regionali e provinciali, tra le quali anche la S.R. 66 "Pistoiese", al fine di giungere all'auspicata emanazione del Verbale di Constatazione che dovrebbe positivamente porre fine a questa lungo conflitto di competenze.

Nonostante ciò, la Provincia non ha ancora fornito una risposta e la pratica rimane pertanto aperta.

Fra le pratiche gestite (aperte o nel primo anno di mandato o dal precedente difensore), **11** risultano chiuse dopo una ulteriore istruttoria (3/05, 6/07 8/07, 10/07 11/07, 12/07, 13/07, 15/07, 16/07, 17/07 13/06).

In questi casi sono stati fatti ulteriori colloqui con i cittadini e con gli Uffici interessati, sono stati espressi pareri, chiarimenti

Pratiche risolte senza apertura

Questo Ufficio ha anche gestito **16** segnalazioni senza aprire formalmente una apposita pratica.

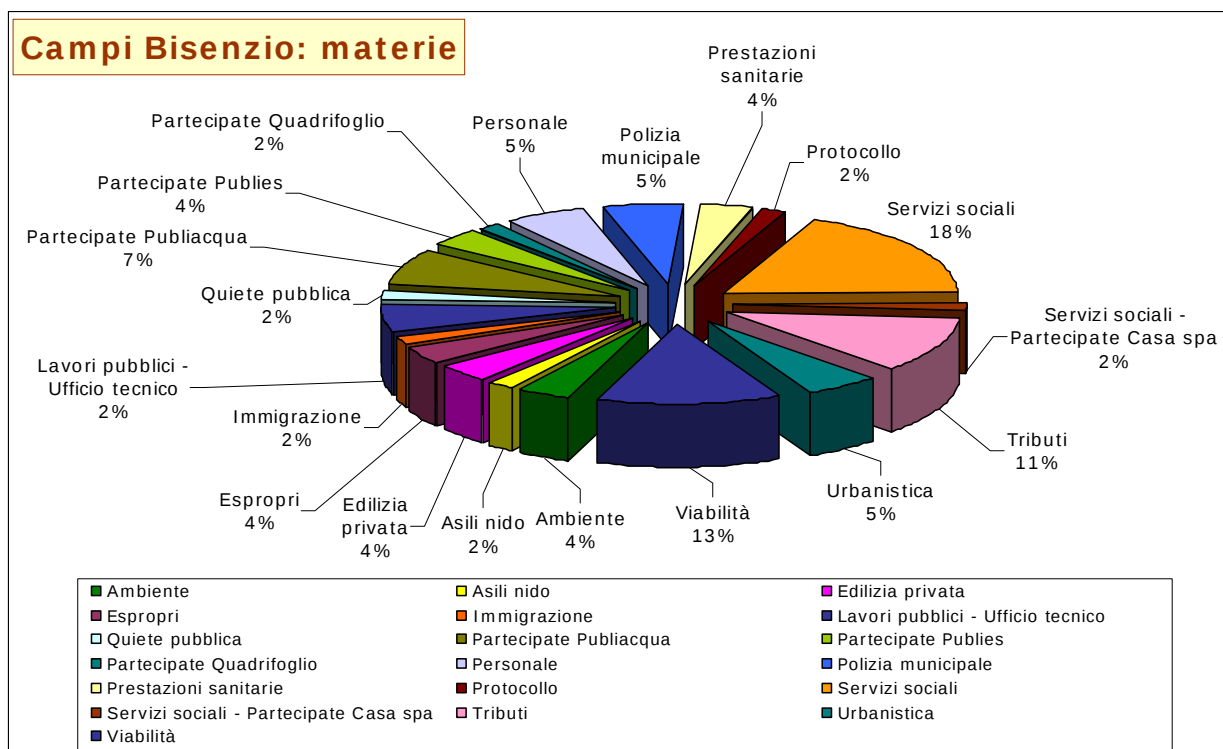
In questi casi, dopo aver realizzato un primo colloquio di approfondimento, oppure dopo aver avuto un contatto telefonico (o ancora per email), si è proceduto ad indirizzare l'interessato verso altri Enti esterni nei confronti dei quali il Difensore non ha competenza, fornendo per quanto possibile aiuto e sostegno. Ancora, nel caso fosse possibile ed opportuno, si sono invitati gli interessati a rivolgersi presso gli Uffici competenti del Comune ancora non consultati oppure ad utilizzare appositi canali di gestione delle ordinarie "segnalazioni." In altri casi ancora, se necessario, si è chiesto ulteriori informazioni presso gli Uffici competenti

L'Ufficio ha infine ricevuto circa **10** contatti.

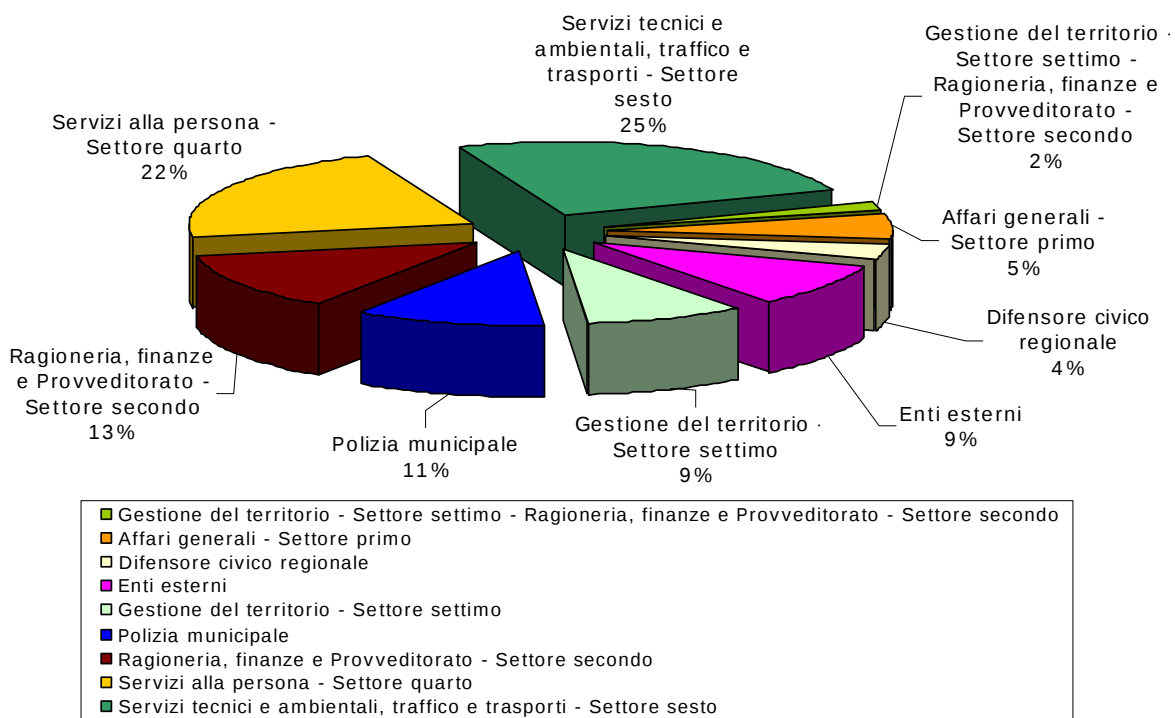
Dati di sintesi

Dopo aver visto il dettaglio delle pratiche, riportiamo di seguito alcuni dati di sintesi che cercano di rappresentare la situazione secondo un primo raggruppamento per materie, e un secondo per settori.

Le segnalazioni appaiono distribuite su molte materie, con una prevalenza dei Servizi Sociali e della Viabilità. Tra i settori, emerge invece una prevalenza più netta dei Servizi tecnici e ambientali, traffico e trasporti e dei Servizi alla Persona.



Campi Bisenzio: settori



Pratiche aperte nel Comune di Calenzano dal 1° maggio 2007

Questo Ufficio, nel corso del periodo tra il 1/05/2007 ed il 30/04/2008, ha aperto 18 segnalazioni formali.

Di seguito si riporta il dettaglio delle segnalazioni raggruppate per materia.

ACCESSO AGLI ATTI

Con la segnalazione 12/07 un gruppo di cittadini organizzati in comitato lamentavano di aver fatto richiesta di accesso a diversi atti nei confronti dell'Area Gestione del Territorio. Come di consueto si è scritto al Responsabile dell'Area per chiedere spiegazioni. È stato fatto anche un colloquio con lo stesso dal quale emergeva che le risposte erano in via definizione. Da un'ulteriore verifica, non si è però ricevuto risposta circa la piena soddisfazione della richiesta e la pratica è ancora aperta.

AMBIENTE

La segnalazione 5/2007 ha avuto ad oggetto l'impianto di cogenerazione a biomasse che si realizzerà in Località Le Prata. In particolare i richiedenti, organizzati in comitato cittadino, lamentavano alcuni difetti di procedura della Conferenza dei Servizi, svoltati presso la Provincia di Firenze alla presenza dei soggetti istituzionali e non coinvolti nel progetto. Si contestava anche la collocazione e l'utilità dell'impianto stesso.

Della questione era investito anche il Difensore Civico regionale, nella sua veste di Difensore della Provincia di Firenze, il quale inoltrava una richiesta di maggiori chiarimenti ai Dirigenti e Funzionari presenti alla Conferenza.

Parallelamente, quest'Ufficio realizzava due incontri, il primo con il Funzionario dell'Ufficio Ambiente e l'altro con il Responsabile dell'Area gestione del territorio.

Dall'istruttoria emergeva che rispetto alla collocazione dell'impianto, erano stati predisposti tutti gli accorgimenti necessari per una corretta individuazione (anche in ragione delle necessità dell'impianto che non può essere sistema a troppa distanza dalle abitazioni alle quali si intende fornire energia). Per quanto riguarda invece la possibilità di "alimentazione" dell'impianto, emergeva un accordo preso tra l'Amministrazione e la Forestale al fine di riuscire a garantire il quantitativo sufficiente.

Alla richieste poste dal Difensore regionale giungeva una risposta motivata da parte dei Dirigenti della Provincia. Lo stesso Difensore regionale provvedeva a rispondere ai richiedenti, sostenendo che non erano ravvisabili vizi nella Conferenza dei Servizi. La pratica veniva archiviata.

EDILIZIA PRIVATA

Con la segnalazione 11/07 i richiedenti lamentavano alcune irregolarità, a loro giudizio commesse dai vicini confinanti nella realizzazione di opere ritenute abusive. La pratica ha comportato una lunga e delicata istruttoria, che ha coinvolto i Responsabili dell'Area Gestione del Territorio, dell'Area Vigilanza; è stato anche interessato l'Ufficio del Sindaco. Dopo vari contatti, concordemente con i due Responsabili, è stato deciso un sopralluogo sul posto, realizzato congiuntamente dai due Responsabili in due volte.

Dal verbale della Polizia Municipale emergeva che le opere realizzate dai vicini erano state oggetto di condono o in altri casi regolarizzate da apposite domande presentate all'Amministrazione. I richiedenti risultavano non in regola rispetto al sistema fognario.

Concordemente con gli Uffici interessati, si è pertanto proceduto ad informare i richiedenti (che occorre sottolinearlo sono stati ricevuti molte volte da quest'Ufficio) e si è archiviata la pratica pur restando a disposizione per altri eventuali sviluppi della vicenda.

La segnalazione 13/2007 ha preso spunto dalla mancata applicazione dell'Ordinanza n. 56/05, che prevedeva la riapertura dell'accesso di una strada vicinale (nei pressi delle Croci), da parte del vicino del richiedente, il quale lamentava anche le mancate risposte dell'Amministrazione a diverse domande dirette a capire i motivi della mancata applicazione, e più in generale sui tempi del procedimento.

L'istruttoria ha coinvolto i responsabili delle Aree Infrastrutture (con il quale è stato fatto anche un sopralluogo) e Gestione del Territorio. Si è reso anche necessario, viste le mancate risposte e i tempi già molto lunghi del procedimento, assegnare un termine per la risposta. La situazione, piuttosto complessa, si è sbloccata con la lettera formulata dall'Area Infrastrutture, per il rilascio del permesso a costruire su quel tratto di strada vicinale, in sostituzione del tratto declassificato con deliberazione della giunta comunale 306/97, in loc. Casaglia.

Per dare inizio ai lavori sono stati assegnati quattro mesi, dalla data di ricevimento dell'avviso di rilascio e l'intervento dovrà concludersi entro uno anno dalla data di inizio. Si è proceduto ad informare i richiedenti ed in attesa di ulteriori sviluppi la pratica è ancora aperta.

Con la segnalazione 14/2007 il richiedente poneva all'attenzione di quest'Ufficio una richiesta di accertamento per un presunto abuso edilizio.

Informati della questione l'Area Vigilanza e l'Area Gestione del Territorio, veniva effettuato un sopralluogo dalla Polizia Municipale, dal quale emergeva che l'abuso era stato sanato da domanda di condono accolta dall'Amministrazione. Informata l'interessata degli esiti, la pratica è stata archiviata.

Con la segnalazione 15/2007 il richiedente contestata una cartella di pagamento relativa alla sanzione per la tassa paesaggistica. In particolare il richiedente richiede maggiore motivazione e chiarezza sull'applicazione della sanzione paesaggistica e la possibilità di rateizzare il pagamento.

Dopo aver chiesto maggiori chiarimenti al Responsabile dell' Area Gestione del Territorio, emergeva che il richiedente, essendo titolare di una pratica di condono edilizio, è soggetto al pagamento della sanzione paesaggistica prevista ai sensi della L. n. 662/96. Inoltre, ai sensi della Deliberazione del Consiglio Comunale n. 27 del 25.03.2002, tale sanzione essendo inferiore ad € 516,46, non può essere rateizzata. Informato il richiedente di tali risultati, si è archiviato la pratica

LAVORI PUBBLICI

La segnalazione 16/2007 ha per oggetto la richiesta di risarcimento dei danni presentata dal richiedente (di circa 240 euro), il quale lamenta che gli stessi provocati al tubo di scarico sono stati provocati dai lavori realizzati dall'Amministrazione per la segnaletica stradale.

Della questione è stato investita l'Area Infrastrutture; non si è avuta risposta né è stato al momento possibile sapere se l'Assicurazione abbia riconosciuto o meno il danno richiesto. La pratica è pertanto ancora aperta.

PARTECIPATE PUBLIACQUA

Con la segnalazione 18/2007 il richiedente lamentava un problema legato allo scarso rifornimento idrico, già fatto presente anche a Quadrifoglio.

Della questione sono stati informati l'Ufficio del Sindaco e l'Assessore ai Lavori Pubblici. Lo stesso Sindaco, considerato il fatto che il problema ha riguardato diversi cittadini della stessa zona.

Publiacqua ha fornito una motivata risposta nella quale dice che il problema, in parte anche dovuto ai sensibili cambiamenti climatici, verrà risolto attraverso la sostituzione di parte della rete, previsto nel Piano Operativo triennale in discussione in questi mesi.

Informato il richiedente di tali esiti, si è archiviata la pratica.

Con la segnalazione 4/2008, il richiedente si è rivolto al Difensore per lamentare il fatto di aver avuto il distacco dell'utenza da parte di Publiacqua per bollette non pagate, nonostante avesse fatto richiesta per avere la rateizzazione del pagamento.

La pratica è stata appena aperta, verranno sentiti gli Uffici competenti e fatta una verifica del rispetto del Regolamento del Servizio Idrico (che però a prima vista non sembra mettere in correlazione la richiesta di rateizzazione con il distacco delle utenze).

PRESTAZIONI SANITARIE

Con la segnalazione n.2/2008, il richiedente, che si è già rivolto in passato a quest'Ufficio, rivolgeva una richiesta di aiuto per conto della figlia, invalida civile e disoccupata.

In particolare, il richiedente poneva l'accento sul fatto che nonostante l'aggravamento, negli ultimi tempi, dello stato di salute della figlia, tutte documentate da certificazioni mediche, la ASL non aveva riconosciuto l'avanzamento nell'indice di invalidità. Si è pertanto provveduto a inoltrare la segnalazione al Difensore Civico regionale, competente in materia. La pratica, in attesa di sviluppi, è ancora aperta.

PRIVACY

Con la segnalazione 9/2007 si poneva all'attenzione di quest'Ufficio una questione in materia di riservatezza dati personali. In particolare, la vicenda traeva spunto dalla richiesta di estrazione e di visione di alcuni atti formulata dal richiedente all'Area Gestione del Territorio in seguito alla quale l'Amministrazione, in ottemperanza all'art. 3 del DPR n°184/2006, ha successivamente inviato copia della richiesta ai soggetti controinteressati. Rispetto a tale procedura, il richiedente lamentava una violazione del suo diritto alla riservatezza, con particolare riferimento alla diffusione dei dati anagrafici e del numero del cellulare, ritenendo pertanto illegittimo il comportamento dell'Amministrazione.

La questione ha comportato una lunga istruttoria, non essendo di immediata soluzione, considerando anche il tenore della norma, che non specifica nulla in merito alle modalità di diffusione. Inoltre la questione è di particolare complessità, specie perché non è riscontrabile giurisprudenza e occorre fare riferimento alla dottrina, in particolare agli orientamenti espressi dall'ufficio del Garante della Privacy.

Queste le conclusioni alle quali è arrivato l'Ufficio, dopo aver fatto anche un colloquio con il Responsabile dell'Area Gestione del Territorio.

La materia va letta alla luce delle disposizioni previste dalla legge 241/90, oltre che al già citato DPR n°184 del 2006. Sulla base di tali disposizioni emerge che i dati divulgati dall'Amministrazione, nell'esercizio del diritto di accesso in questione, sono definiti come "personali" e in quanto tali sottoposti ad una disciplina che – in via generale – ne legittima la diffusione.

Per quanto riguarda invece l'art. 3 del DPR 184/2006, la norma impone l'obbligo dell'ente di dare comunicazione ai controinteressati (cioè a tutti i soggetti che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il proprio diritto alla riservatezza) della richiesta di accesso, i quali possono presentare una motivata opposizione.

Sulla base delle disposizioni normative l'ente dovrà quindi verificare quali tipologie di dati sono contenute nei documenti di cui si chiede l'ostensione, se sussistono tutti i requisiti prescritti dalla L. 241/1990, nonché le normative specifiche che disciplinano lo specifico documento amministrativo e che potrebbero stabilire un divieto di

accessibilità del documento. L'amministrazione deve quindi effettuare una valutazione concreta, anche se in alcuni casi non agevole, su quali informazioni, fra quelle contenute nei documenti oggetto della richiesta di accesso o di comunicazione che si ritenga di poter accogliere, debbano essere rese conoscibili dai richiedenti nel rispetto del principio di non eccedenza e pertinenza. Anche nella propria relazione 2004 il Garante ha sottolineato che "spetta all'amministrazione destinataria della richiesta di accesso verificare, caso per caso, l'interesse e i motivi sottesi alla relativa istanza, nonché valutare la sussistenza di una delle ragioni per le quali il documento può essere sottratto alla conoscibilità del richiedente, essendo la stessa in possesso di tutti i necessari elementi di ponderazione della istanza di accesso". Qualora, in seguito alle predette verifiche il documento dovesse risultare accessibile, l'ente dovrà comunque informare il controinteressato ex art. 3, DPR 184/2006. Ciò detto, pare quindi che l'Amministrazione abbia una discrezionalità nella valutazione caso per caso, in questa materia e un obbligo normativo conseguente.

Appare allora legittima, nel caso concreto, la valutazione fatta dall'Amministrazione di trasmettere copia dell'atto e di farlo senza omettere dati che, come accennato all'inizio, hanno natura "personale" e non sensibile.

Si è infine ritenuto di aggiungere, comunicandolo anche al Responsabile del Settore e al Direttore Generale, che sotto il profilo della mera opportunità, e necessariamente con riferimento al caso concreto, a giudizio di quest'Ufficio considerata anche la quantità ridotta delle informazioni contenute nella richiesta di estrazione copie, nel rispetto nel principio di non eccedenza, si sarebbe potuto procedere a cancellare il numero di cellulare, che pur essendo un dato personale alla stessa misura degli altri, probabilmente non è tra i dati necessari al controinteressato per esercitare la eventuale motivata opposizione.

Informato il richiedente di tali risultanze, si è proceduto ad archiviare la pratica.

QUIETE PUBBLICA

Con la segnalazione 8/07, il richiedente poneva all'attenzione del Difensore i disagi causati al vicinato dalle attività musicali svolte presso il Circolo Arci Casa del Popolo, ed in particolare nel periodo estivo, nel quale queste si protraggono per più sere fino a tarda notte. La richiesta intendeva limitare l'orario delle attività non oltre le 24.00.

Della questione è stata investita l'Area Gestione del Territorio ed è stato informato anche l'Ufficio del Sindaco.

Nel corso dell'istruttoria, da un primo colloquio con il Funzionario del Settore Ambiente, emergeva che è in progetto uno studio sull'inquinamento acustico tramite apparecchiature idonee. Tale sistema permetterebbe di fare indagini accurate sul rumore senza dover ricorrere all'intervento di ARPAT.

Quest'Ufficio ha sollecitato la pratica, specie per quanto riguarda l'aspetto della fascia oraria, sulla quale si chiedeva maggiori chiarimenti. Dopo ulteriori approfondimenti, il Responsabile dell'Area Gestione del Territorio ha scritto al Circolo per spiegare qual è la

normativa di riferimento e che è necessaria da parte loro la richiesta di deroga alle normative per esercitare quel tipo di attività.

In particolare, è emerso che lo svolgimento di attività rumorose a carattere temporaneo è soggetto alla richiesta della deroga, disciplinata all'articolo 20 del regolamento di attuazione del Piano di classificazione acustica. La deroga riguarda l'applicazione del limite differenziale e l'applicazione fino alle ore 24.00 del limite di immissione di 60 dB(A). Oltre a quanto previsto all'articolo 20, non è consentito lo svolgimento di tali attività senza il rispetto dei limiti di zona. Pertanto, prima di procedere alla richiesta, nei confronti degli enti competenti (ARPAT), di accertamenti fonometrici, l'Amministrazione ha invitato il Circolo alla verifica, qualora lo ritenga opportuno, entro quindici giorni dal ricevimento della presente, del rispetto dei limiti stabiliti dal Piano comunale di Classificazione Acustica e a trasmetterne gli esiti al Servizio Ambiente.

Si è infine precisato che, qualora l'attività continui ad essere svolta in assenza di autorizzazione in deroga o arrecando disturbo, l'Amministrazione richiederà l'esecuzione di perizia fonometrica da parte dell'ARPAT (Agenzia Regionale per la protezione ambientale della Toscana).

In attesa di ulteriori sviluppi, la pratica è ancora aperta.

SCUOLA

Con la segnalazione 17/07 il richiedente lamentava la insufficiente pubblicizzazione sul sito web del Comune del bando relativo al contributo per il diritto allo studio.

La questione ha riguardato l'Area Servizi alla Persona che forniva direttamente la risposta all'interessato, evidenziando che come ogni anno il modello e la lettera era stata fatta distribuire dall'Istituto Comprensivo direttamente a i ragazzi, e nei termini dovuti e che i termini di presentazione della domanda era analogo a quello dello scorso anno (al quale per inciso il richiedente aveva partecipato).

La risposta è apparsa sufficientemente motivata e la pratica è stata chiusa.

VIABILITÀ

Con la segnalazione 6/07 alcuni cittadini organizzati in comitato, avevano posto all'Amministrazione alcune richieste d'informazione sull'organizzazione della viabilità nella frazione di Carraia.

La questione è stata posta all'attenzione ai Responsabili dell'Area Infrastrutture e dell'Area Vigilanza. Sulla vicenda è intervenuto anche l'Ufficio del Sindaco, che con due successive lettere, informava i richiedenti e il Difensore che la regolamentazione della viabilità interna, necessaria in seguito alla realizzazione del ponte a nord dell'abitato di Carraia, sarà delineato nel nuovo Piano Urbano del Traffico. Le opere connesse invece alla realizzazione della terza corsia autostradale, per i quali sono previsti tempi più lunghi, non richiederanno particolari restrizioni se non quelle di divieto di accesso ai mezzi pesanti del tratto del vecchio abitato di Carraia.

Ritenuta sufficientemente chiara e motivata la risposta, si è archiviato la pratica.

La segnalazione 7/07 ha per oggetto alcuni problemi di accesso, lamentati dal richiedente, alla propria abitazione posta in una da strada vicinale.

La questione non è di facile soluzione perché la strada vicinale (molto vecchia) è stata interclusa nel tempo dal vicino, nella realizzazione di alcune opere. L'istruttoria ha riguardato i Responsabili delle Aree Gestione del Territorio, Infrastrutture e Vigilanza. Si è realizzato un apposito incontro con il Responsabile della Gestione del Territorio e l'Assessore ai Lavori Pubblici. La pratica è ancora aperta in attesa di sviluppi.

Con la segnalazione 10/07 il richiedente lamentava alcuni problemi di viabilità. Per meglio dire la questione, frutto anche di una situazione conflittuale tra vicinato, riguardava il fatto che una parte di parcheggio aperto al pubblico era ostruita dal privato che stava realizzando alcune opere.

Abbiamo interessato della questione l'Area Infrastrutture e realizzato alla presenza del richiedente, un incontro con il Responsabile dell'Area Infrastrutture e l'Assessore ai Lavori Pubblici al fine di trovare una qualche soluzione, pur considerando le poche armi a disposizione dell'Amministrazione. La pratica è aperta in attesa di sviluppi.

La segnalazione 1/08 è stata inoltrata a quest'Ufficio dal Difensore Civico regionale, al fine di verificare la legittimità dei posti messi a disposizione per gli invalidi nell'area PEEP il Chiosina.

La questione è stata posta all'attenzione dell'Area Vigilanza e dell'Area Infrastrutture. In attesa di risposta, la pratica è ancora aperta.

Con la segnalazione 3/08 il richiedente contestava una multa elevata dalla Polizia Municipale su una area di proprietà privata, senza a suo giudizio arrecate oltretutto intralcio alla circolazione.

La questione è stata posta all'attenzione del Responsabile dell'Area Vigilanza e si è in attesa di risposta. La pratica è aperta.

Pratiche gestite e già aperte

Questo Ufficio, nel corso del periodo di interesse della seguente relazione, ha gestito 3 segnalazioni già aperte (nel primo anno di mandato o dal precedente Difensore comunale)

La segnalazione 1/2005 (disagio nella zona della Fogliaia), è stata già ampiamente descritta sia dal precedente Difensore, che da quest'Ufficio nel corso della relazione 06/07.

Ad ogni modo, si ricorda che quest' Ufficio ha proseguito nella gestione della pratica, realizzando altri incontri con i cittadini e con il Responsabile dell'Area Infrastrutture, con Comando della Polizia Municipale, diretti a verificare che le decisioni prese nei precedenti incontri formali fossero mantenute.

In particolare, più di recente, la questione sembra poter arrivare ad una positiva soluzione in quanto sono stati installati, nel parcheggio dove sostavano i camion, alcuni barre che impediscono l'accesso ai mezzi pesanti.

La pratica resta aperta per verificare i nuovi sviluppi.

La segnalazione 06/2005, riguarda alcuni cittadini residenti nel complesso edilizio "Le Cappelle", i quali hanno formulato richiesta per un parcheggio nella zona; la pratica, già aperta da molto tempo, ha comportato altri incontri con il Responsabile dell'Area Infrastrutture, dell'Area Gestione del Territorio. Si è cercato di verificare se sia possibile trovare una soluzione a questa complessa vicenda.

È stato fatto di recente anche un sopralluogo da parte della Polizia Municipale dell'Are diretto a verificare se i parcheggi realizzati nel posto corrispondessero al progetto presentato all'Amministrazione Comunale. Dal verbale della P.M. non sono emerse difformità.

La segnalazione 06/06 riguarda il duplice problema di infiltrazioni di acque provenienti presumibilmente dalla ludoteca di proprietà del Comune nella cantina di proprietà del richiedente e il delicato problema relativo al lancio sassi dal cortile della scuola d'infanzia di via A. Da Settimello nella medesima proprietà.

Della pratica si è già data ampia illustrazione nella precedente relazione. Resta il fatto che il richiedente ha continuato nel tempo ha lamentare le infiltrazioni, pur successivamente ai lavori di ripristino realizzati dal Comune. Parallelamente il richiedente, dopo vari contatti, non ha accettato l'ipotesi di predisporre una rete divisoria tra la scuola e la sua proprietà perché ritenuta insufficiente.

Pratiche risolte senza apertura

Questo Ufficio ha anche gestito 2 segnalazioni senza aprire formalmente una apposita pratica. In questi casi, dopo aver realizzato un primo colloquio di approfondimento, oppure dopo aver avuto un contatto telefonico (o ancora per email), si è proceduto ad indirizzare l'interessato verso altri Enti esterni, nei confronti dei quali il Difensore non ha competenza, o ancora verso gli Uffici competenti del Comune

L'Ufficio ha infine avuto circa 5 contatti, per richieste di informazioni di vario genere

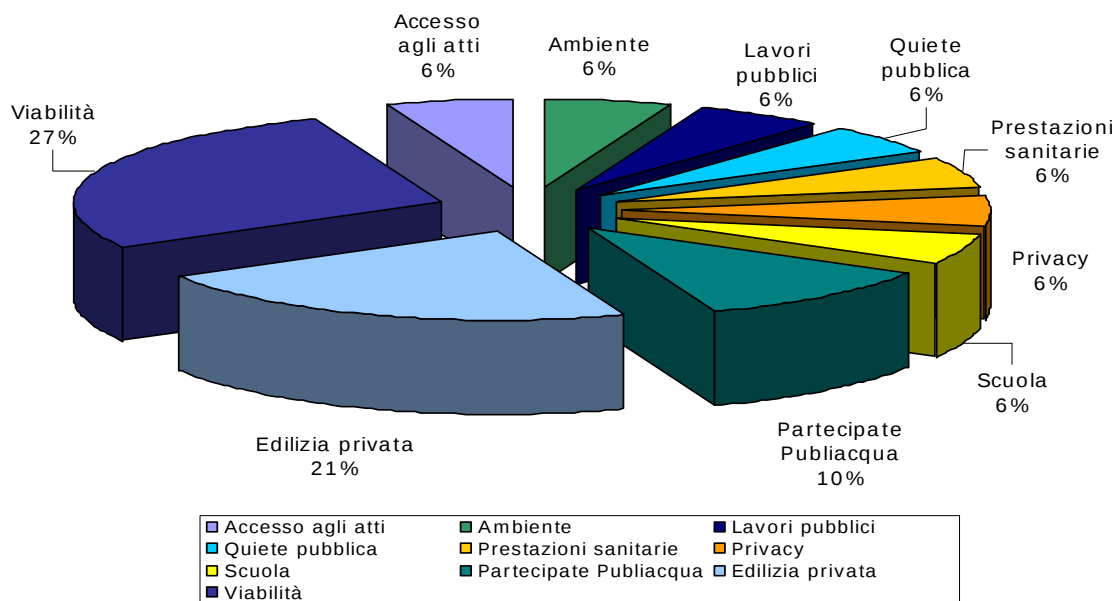
Dati di sintesi

Dopo aver visto il dettaglio delle pratiche, riportiamo di seguito alcuni dati di sintesi che cercano di rappresentare la situazione secondo un primo raggruppamento per materie, e un secondo per settori.

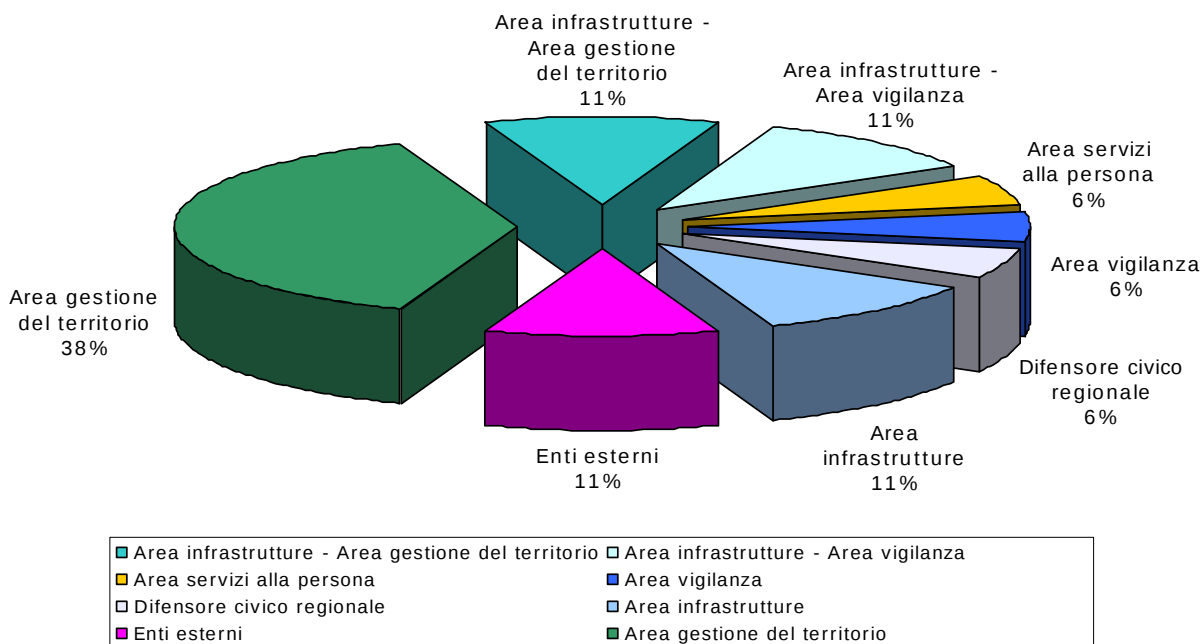
Il grafico delle materie ci restituisce un quadro articolato ma con una prevalenza della Viabilità e dell'Edilizia privata.

Il grafico dei settori ci evidenzia una prevalenza dell'Area Gestione del Territorio. Da notare anche il dato delle Infrastrutture, che riaggregato supera il 30%.

Calenzano: materie



Calenzano: settori



Pratiche aperte nel Comune di Signa dal 1° maggio 2007

Questo Ufficio, nel corso del periodo tra il 1/05/2007 ed il 30/04/2008, ha aperto **24** segnalazioni formali.

Di seguito si riporta il dettaglio delle segnalazioni raggruppate per materia.

ACCESSO AGLI ATTI

La segnalazione 9/08 ha avuto ad oggetto una richiesta di riesame verso un negato accesso agli atti.

Dall'esame della pratica emergeva che la richiesta (che aveva il carattere di richiesta informale) era stata nella sostanza accolta dal Settore Servizi al cittadino; vi era stato però un malinteso tra il richiedente e l'Amministrazione sulle modalità di ritiro degli atti.

Dopo aver svolto un colloquio con il Responsabile del Settore, si è concordato di spedire gli atti richiesti a domicilio. Informato il richiedente, che si diceva soddisfatto, si è archiviato la pratica

AMBIENTE - LAVORI PUBBLICI

Con la segnalazione 5/08 il richiedente lamentava la presenza di una fogna a cielo aperto nei pressi della propria abitazione dalla quale fuoriuscivano cattivi odori.

L'istruttoria ha interessato gli Uffici Ambiente e quello dei Lavori Pubblici.

Si è investito della questione sia l'Assessore ai Lavori Pubblici che al Responsabile del Settore 4 per segnalare la situazione di disagio, invitando a risolvere quanto prima la delicata vicenda.

Dopo un colloquio con l'Assessore ai Lavori Pubblici, è emerso che i lavori di ripristino delle funzioni della fognatura sono stati eseguiti, anche se resta ancora da completare l'intervento. È stata realizzata anche dall'Amministrazione un incontro con i frontisti, le Ferrovie dello Stato (interessate alla zona) per invitare tutti gli interessati affinché si possa tentare in futuro di mantenere l'argine sufficientemente libero da rifiuti e scarichi.

La pratica è stata archiviata.

ANAGRAFE

La pratica 4/07 si era aperta a causa di un avvio del procedimento per cancellazione della dimora abituale. Il fatto era accaduto poiché il richiedente risultava non presente nella dimora e le utenze, pur attive, dimostravano consumi pari a zero.



Il richiedente risultava in effetti risiedere in altra dimora a causa di alcuni lavori di restauro che stava facendo all'abitazione principale. Appurato ciò, si informava lo stesso della piena legittimità del procedimento di cancellazione.

Poco tempo più tardi il richiedente tornava a chiedere la residenza nella dimora abituale, poiché i lavori si erano completati. Quest'Ufficio ha allora verificato che questo diverso ed inverso procedimento arrivasse a buon fine con il riconoscimento della residenza, e visto l'esito positivo si è proceduto ad archiviare la pratica.

La pratica 16/07 ha avuto ad oggetto la richiesta di pagamento di marca da bollo su una certificazione anagrafica

In particolare, il richiedente lamentava di aver dovuto pagare la marca da bollo per l'emissione di un certificato anagrafico per uso assicurativo nonostante la stessa assicurazione avesse richiesto il certificato in carta semplice

Si è investito della questione il Responsabile del Settore 1, ed è emerso che di norma le certificazioni sono emesse in bollo e che i casi di esenzione sono elencati in apposite tabelle. Inoltre per ottenere un certificato occorre dichiarare allo sportello l'uso che si intende fare del certificato stesso. Nel caso di specie, risultava che il certificato per uso assicurativo non rientrava tra quelli per i quali è prevista l'esenzione del bollo.

Informato il richiedente della correttezza dell'operato, si è proceduto all'archiviazione della pratica.

ASILI NIDO

Con la segnalazione 7/07 il richiedente lamentava l'esclusione del figlio dalla graduatoria dell'asilo nido

In particolare, il richiedente metteva in evidenza che il suo nucleo familiare si trovava in una situazione "grigia", poiché un genitore non era residente con il nucleo ma ne faceva comunque parte: in tal modo il nucleo non rientrava tra i "monogenitoriali", ma non riusciva a beneficiare neppure del punteggio del genitore non residente.

L'istruttoria ha coinvolto il Responsabile del Settore 2 Servizi alla Persona; si è svolto anche un colloquio di approfondimento con il Funzionario dell' U.O. P.I. e Cultura. È emerso che il Piano Educativo comunale ha inteso nel corso degli anni raffinare sempre di più la disciplina di questi casi, al fine di poter circoscrivere al massimo i casi di "monogenitorialità" soltanto quando effettivamente esiste un solo genitore, formalmente e sostanzialmente.

In questo caso il nucleo del richiedente avrebbe pertanto dovuto fare una scelta, se cioè mantenere la residenza di uno dei due genitori fuori, o invece prenderla nel Comune di Signa e beneficiare del punteggio.

Verificato pertanto che non vi erano state irregolarità, si è informato il richiedente e si archiviato la pratica.

La segnalazione 9/07 ha tratto origine dalla avvenuta cancellazione dalla lista degli ammessi all' asilo nido (sezione medi invece che in quella dei piccoli) di una minore, a causa di un errore da parte dell'Amministrazione del calcolo della data di nascita della stessa.

Della questione si è investito il Responsabile del Settore 2 Servizi alla persona con il quale si è avuto anche un lungo colloquio chiarificatore.

Di fatto, l'Amministrazione ha pienamente riconosciuto l'errore. Questo Ufficio si è allora impegnato nel verificare che le modalità e le procedure adottate dal Comune in questa vicenda fossero nel loro complesso corrette.

In particolare, si è riscontrato che a fronte del dichiarato errore di inserimento, emerso certamente dopo che il procedimento di collocazione nelle liste di attesa ma prima dell'inserimento della bambina nel nido e comunque entro i termini previsti per l'impugnazione della graduatoria, l'Amministrazione ha provveduto ad inviare un formale avvio di procedimento di rettifica ai sensi della legge 241/90 concedendo al richiedente 10 giorni di tempo per presentare memorie ed osservazioni; in tal modo, in sostanza, si è riaperto il procedimento chiuso con la collocazione nelle liste di attesa.

I motivi di tale nuovo procedimento sono apparsi indubbiamente dettati da ragioni di correttezza formale e sostanziale e dirette a riconoscere la giusta collocazione nelle liste alle bambine e bambini inseriti, anche ai fini di eventuali contestazioni o ricorsi.

Rilevante è apparso anche che l'Amministrazione si sia attivata tempestivamente per verificare con il nido privato convenzionato, frequentato dalla minore, che la struttura fosse ancora disponibile a confermare la presenza della stessa per tutto l'anno scolastico.

Sarebbe stato infatti certamente molto penalizzante se a seguito di questo errore materiale fosse venuta meno l'opportunità di frequentare quella struttura, pur con oneri certamente diversi da quella comunale. Sottolineamo positivamente anche il fatto che l'Amministrazione abbia chiesto formalmente scusa dell'accaduto all'interessato.

Informato il richiedente, si è pertanto archiviato la pratica

Con la segnalazione 10/07 si poneva all'attenzione di quest'Ufficio un problema relativo alla cancellazione dalla lista degli ammessi all'asilo nido comunale (sezione grandi) a causa della mancata presentazione del modulo di accettazione nei termini previsti.

Il richiedente lamentava di non aver ricordato in ritardo di dare conferma dell'adesione, sottolineando che si trattava del secondo anno di asilo e che pertanto l'adesione era data per scontata; faceva anche riferimento, durante il colloquio, al Piano Educativo nella parte in cui si riconosce maggiore punteggio ai minori già presenti nelle struttura, al fine di garantire una continuità educativa che invece veniva vanificata dalla mancata accettazione nei termini.

Si informava della questione la Responsabile del Settore 2 Servizi alla persona e con il Responsabile del Procedimento, con il quale si realizzava un approfondito colloquio.

Questo Ufficio si è impegnato nel verificare che le modalità e le procedure adottate dal Comune in questa vicenda fossero nel loro complesso corrette.

In particolare, si è concentrata l'attenzione su alcune previsioni del Piano Educativo, approvato con delibera di Giunta Comunale n°206 del 26/12/2002 e modificato con delibera di Giunta Comunale n°59 del 11/04/2005 e n°53 del 10/04/2006.

La lettura dell'art. 3, comma 8, laddove recita "Terminate le operazioni descritte ai commi precedenti, approvata e pubblicata la graduatoria, le famiglie dei bambini ammessi saranno invitate con lettera raccomandata AR ad accettare l'ammissione tramite apposita dichiarazione scritta da restituire nei tempi stabiliti, pena l'eliminazione dell'interessato dalla graduatoria. Con le stesse modalità e gli stessi termini dovrà essere consegnata al Comune l'accettazione in caso di subentro" non lasciava molto spazio all'interpretazione.

L'esclusione viene disposta ai sensi di tale previsione e sulla base della comunicazione inviata dall'Amministrazione, con la quale si stabilisce il termine per l'accettazione, individuato per questo anno nel giorno 10 Agosto 2007.

Pertanto trascorso tale termine (come è accaduto nel caso in oggetto) gli effetti, indubbiamente molto penalizzanti per le famiglie, si realizzano immediatamente senza possibilità di deroghe o eccezioni. Pertanto si è proceduto ad archiviare la pratica, non rinvenendo aspetti di illegittimità.

Si è infine colta l'occasione per evidenziare (sia al richiedente che alla Responsabile del Settore) la previsione contenuta nell'art. 3 comma 3 dello stesso Piano, laddove si dice che "Nella formazione della graduatoria viene conferita priorità assoluta, indipendentemente dal punteggio conseguito:

- all'ammissione di bambini portatori di handicap, certificati ai sensi della Legge 104/1992;
- a situazioni gravi che necessitano di immediato allontanamento dalla famiglia (dettagliatamente documentate dai competenti servizi sociali e/o sanitari);
- a situazioni di grave disagio familiare/sociale dettagliatamente documentate dai Servizi Sociali, con conseguente richiesta, da parte degli stessi Servizi, di ammissione del minore al nido;
- ai bambini già frequentanti l'asilo nido nell'anno precedente".

Da una parte ci sembra che la previsione di voler garantire assoluta priorità ai bambini frequentanti appartenga alla fase della formazione della graduatoria; pertanto questo di per sé non mette in discussione la netta previsione prima citata del perfezionamento dell'accettazione, che non prevede deroghe.

Certo però che se la ratio finale di questa norma è quella di garantire la massima continuità educativa delle bambine e dei bambini frequentanti, probabilmente il Piano Educativo poteva (o potrebbe nel futuro) prevedere sistemi di accettazione delle offerte diversificate, a seconda appunto della "anzianità" di frequenza.

CONSORZIO DI BONIFICA – TRIBUTI

La segnalazione 8/07 poneva a quest'ufficio due tipi di problemi: il primo riguardava la notifica di una cartella esattoriale, da parte del Consorzio di Bonifica, su una parte di fabbricato già risultava già venduto; la seconda riguardava una richiesta di pagamento per la tassa per lo smaltimento dei rifiuti per gli anni 1995/96.

Per la prima questione, si sono presi contatti con il Consorzio di Bonifica, il quale ha risposto che pare sia necessaria la compilazione da parte dell'interessato di un apposito modulo per poter avere la cancellazione del tributo. Il Consorzio ha dato la sua disponibilità a ricevere il richiedente per perfezionare la situazione.

Sulla seconda questione, sentito l'Ufficio Tributi, è emerso che il la tassa era dovuta; informato il richiedente si è archiviato la pratica.

COSAP - TRIBUTI

La segnalazione 5/08 ha per oggetto un problema relativo alla doppia corresponsione dell'imposta sulle pubbliche affissioni, una da parte del Comune e l'altra da parte della Provincia di Firenze. In particolare, il richiedente lamentava di aver ricevuto dalla Provincia di Firenze una richiesta di pagamento del canone relativo ai mezzi pubblicitari da lui regolarmente utilizzati per gli anni 2006 e 2007 non sufficientemente motivata.

Dall'istruttoria emergeva infatti che il richiedente, aveva ricevuto una prima richiesta del pagamento retroattivo dei canoni per gli anni 2006 e 2007 in data 31 dicembre 2007, con scadenza al 31 gennaio 2008, nel quale si chiedeva la corresponsione di 371,25 Euro per ciascuna delle due annualità.

Successivamente e dopo che il cittadino aveva provveduto a pagare regolarmente nei termini, il 03/03/2008 (con lettera ordinaria) la Provincia rettificava la precedente comunicazione, richiedendo il pagamento di Euro 773,34 per ciascuna annualità (2006 e 2007), senza però indicare nessuna motivazione nel provvedimento, senza specificare se la nuova cifra debba considerarsi come aggiuntiva rispetto a quella già pagata, oltre a indicare un termine molto ravvicinato per l'adempimento (il 31 marzo 2008).

Sono stati chiesti urgenti chiarimenti al Responsabile Settore Concessioni e Tosap della Provincia di Firenze. Si è anche investito della questione il Difensore Civico regionale, anche nella sua veste di Difensore della Provincia.

Quest'ultimo ha inviato una ulteriore richiesta di chiarimenti al Responsabile Settore Concessioni e Tosap della Provincia di Firenze. Nonostante la scadenza ravvicinata del pagamento, non si è avuta ancora nessuna risposta e la pratica è ancora aperta.

EDILIZIA PRIVATA

La segnalazione 13/07 trae origine da una Ordinanza di demolizione emanata dal Settore 3 Programmazione del Territorio, di un manufatto in legno realizzato nel resede condominiale.



In particolare, il richiedente lamentava il fatto che l'Ordinanza giungeva prima ancora che sulla DIA presentata si fosse espressa la Sovrintendenza con il suo parere e quindi prima che il procedimento fosse perfezionato.

Si è realizzato un incontro con il Responsabile del Settore 3 per ottenere maggiori delucidazioni. È emerso che i vicini, d'accordo con l'Amministratore di condominio, aveva contestato la presentazione della DIA poiché avvenuta senza titolo da parte del richiedente. Sembrava infatti che il terreno dove insiste il manufatto fosse di pertinenza condominiale e non privata e pertanto i vicini intimavano il richiedente a non realizzare nessun intervento.

Dopo aver fatto richiesta di accesso agli atti, il richiedente faceva ricorso al TAR contro l'Ordinanza e per tanto, a norma di regolamento, si è archiviata la pratica.

La segnalazione 8/08 ha ad oggetto le opere di urbanizzazione del terreno Ciampalini a San Mauro a Signa.

Il richiedente lamenta di non riuscire a conoscere la data di inizio di tali opere.

Sollecitato in tal senso il Responsabile del settore 4 Servizi al territorio, che si è detto disponibile a fornire una risposta in breve tempo, la pratica è ancora aperta.

LAVORI PUBBLICI

Con la segnalazione 17/07 il richiedente lamentava il mancato ripristino del manto stradale a seguito di lavori Enel in via Roma.

Più in generale, la richiesta intendeva comprendere anche quali siano i meccanismi e le regole che disciplinano questi casi.

Si è realizzato un approfondito e proficuo colloquio con il Responsabile dei Servizi tecnici, dal quale sono emerse molte informazioni anche sulle modalità di gestione.

Nello specifico, è emerso che il problema relativo a Via Roma è stato superato con la sostituzione dei tubi che coprivano i cavi (e che producevano rumore) con un cemento di altro tipo più adatto alle esigenze. La pratica è stata archiviata. L'Ufficio però vuole formulare una attenta relazione di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, dato il rilievo della stessa, da inviare oltre che al richiedente, anche all'Amministrazione stessa.

PARTECIPATE CONSIAG

Con la segnalazione 14/07 il richiedente lamentava l'errato calcolo sui consumi del gas. Si è proceduto ad una verifica con un referente di Consiag dal quale è emersa l'assoluta contrarietà della Società che ritiene corretti i conteggi.

Vista l'impossibilità di contestare i calcoli, si è stati costretti ad archiviare la pratica. Il richiedente ci ha informato dell'intenzione di cambiare gestore per l'utenza del gas.

La segnalazione 18/07 è stata chiusa in istruttoria, poiché il richiedente che lamentava consumi del gas troppo elevati non ha mai portato la documentazione e non si più ripresentata.

La segnalazione 1/08 ha per oggetto la richiesta da parte di Consiag di un doppio pagamento della tassa per un acquedotto privato.

Si è inviata richiesta di chiarimenti a referente Publiacqua della cartella di pagamento per la necessaria verifica. In attesa di chiarimenti la pratica è aperta.

PARTECIPATE QUADRIFOGLIO

La segnalazione 4/08 ha avuto ad oggetto una cartella relativa alla TIA; in particolare il richiedente lamentava che il numero di persone indicato nella cartella fosse superiore a quello reale (3 invece di 4) per l'anno 2007.

Dopo un colloquio con una referente di Publiacqua, è stato riconosciuto l'errore materiale per il quale verrà rimborsata la somma nella successiva bolletta del 2008. Verificato che il richiedente ha ricevuto il conguaglio, si è archiviata la pratica.

POLIZIA MUNICIPALE

La segnalazione 12/07 ha avuto ad oggetto un verbale di accertamento per infrazione dell' art. 156 - 6b del Codice della Strada.

Sono stati chiesti chiarimenti alla Polizia Municipale. Dall'istruttoria è emerso che la fattispecie contestata nel preavviso all'art. 157 comma 6b corrisponde non alla mancata esibizione del dispositivo di controllo (disciplinata dal comma 6 a) ma dalla errata segnalazione dell'ora di arrivo. La Polizia Municipale ha inoltre specificato che in questi casi non viene applicata in maniera rigida la norma, ma si richiede il pagamento della stessa cifra prevista per la mancata esposizione del disco orario.

Ritenendo l'operato della Polizia Municipale con riferimento all'infrazione a Lei contestata esente da vizi, informato il richiedente si è archiviata la pratica.

Con la segnalazione 15/07 il richiedente lamenta di esser costretto a pagare un canone per l'esercizio di attività commerciale per l'occupazione di una superficie del quale non può godere a pieno a causa dello "sconfinamento" degli altri esercizi. In particolare, la richiesta consiste nella rimisurazione degli spazi messi a disposizione presso il Mercato di San Mauro a Signa.

Scritto al Comando di Polizia Municipale, siamo in attesa di risposta. Da colloqui avuto con la Polizia Municipale, è emerso che è in corso il rifacimento dei segni delimitatori, in attesa che venga individuata la ditta che farà l'intervento.

La pratica è ancora aperta in attesa di sviluppi.



La segnalazione 3/08 trae origine da una lamentata omessa risposta alla richiesta di copie di numerose ordinanze emesse dal Sindaco per la collocazione di cartelli stradali di divieto di transito ai camion.

Dopo aver scritto al Comando della Polizia Municipale, si otteneva una prima risposta con la quale veniva comunicato il parziale accoglimento del ricorso. Successivamente si è ricevuta una lettera del Vice comandante che riassume i motivi delle ordinanze, dei divieti, e comunica inoltre che verrà proposta, per il futuro, alla G.C. l'adozione di una unica Ordinanza che comprenderà tutte le zone vietate nella zona di San Mauro.

Informato il richiedente, la pratica è stata archiviata.

POLIZIA MUNICIPALE – MOTORIZZAZIONE CIVILE

Con la segnalazione 11/07 si è posto un problema di grande rilevanza pratica. A seguito della variazione onomastica da Via Guido Rossa a Via Maromme avvenuta del 2001, la Motorizzazione Civile non ha aggiornato la propria banca dati. Inoltre, recatosi alla Motorizzazione per perfezionare la sua posizione, il richiedente ha verificato che l'operazione può avvenire dietro pagamento.

Visto l'alto numero di cittadini interessati, si è scritto al Responsabile dei Servizi Demografici, per chiedere un riscontro sui dati e di inviarli alla Motorizzazione in modo da adottare la soluzione più efficace e meno onerosa per gli stessi.

Della questione è stata investita anche la Polizia Municipale, che ha fornito la propria banca dati aggiornata ai Servizi demografici. In attesa di risposte, la pratica è ancora aperta.

PRESTAZIONI SANITARIE

La segnalazione 7/08 ha per oggetto una complessa vicenda che sembrerebbe configurare alcune carenze nelle prestazioni sanitarie della Asl 11 di Empoli. La vicenda trae origine dalla necessità di trasferire un paziente da Empoli a Signa, e successivamente a Firenze, presso la struttura di Pozzolatico.

La pratica, per ragioni di competenza, è stata inoltrata al Difensore Civico regionale ed è aperta in attesa degli esiti.

TRIBUTI

Con la segnalazione 6/07 il richiedente faceva richiesta di rimborso della tassa per l'occupazione del suolo pubblico, che erano state erroneamente pagate e non dovute. In particolare il richiedente evidenziava nella zona di sua residenza esiste da molti anni un passo carrabile "a raso", per il quale non è dovuto il pagamento della tassa di occupazione

del suolo pubblico. È stata pertanto richiesta l'esenzione dal pagamento ed il rimborso per le tasse pagate negli anni precedenti. Su tale richiesta non aveva avuto risposta.

Interessato della vicenda l'Ufficio Tributi, la pratica si è conclusa positivamente con accoglimento della richiesta di rimborso.

La segnalazione 2/08 ha riguardato la contestazione di una cartella Cerit per smaltimento rifiuti. Il richiedente dopo aver ricevuto l'avviso di accertamento, ha aderito ma non vuole pagare gli interessi. Abbiamo tentato di chiarire al richiedente che gli interessi sono dovuti. Dopo aver fatto una ulteriore verifica presso i Tributi, la pratica è stata archiviata.

La segnalazione 6/08 ha per oggetto il pagamento ICI come seconda abitazione. In particolare, il richiedente che non ha obbligo di residenza per motivi di lavoro, chiede se sia possibile pagare invece l'aliquota agevolata, viste le ragioni della non residenza.

Si è svolto un luogo ed approfondito colloquio, nel quale è emerso che dal 2008 il richiedente paga l'aliquota agevolata in quanto residente, per l'anno 2007 deve dimostrare la effettiva domiciliazione (tramite le utenze). In tal caso potrà avere l'agevolazione. La pratica è aperta in attesa di sviluppi.

Pratiche gestite e già aperte

Questo Ufficio ha anche gestito 1 pratica già aperta e descritta nel dettaglio lo scorso anno e ancora non definita.

Si tratta della pratica 2/07, che riguarda la fognatura nei pressi di Via Verdi. Si è scritto più volte al Dirigente dei Lavori Pubblici per avere una risposta formale, senza successo. Si è anche sollecitato la pratica per il tramite del Direttore Generale che si è impegnato affinché la vicenda possa trovare almeno una sua formale conclusione.

Pratiche risolte senza apertura

Questo Ufficio ha anche gestito 2 segnalazioni senza aprire formalmente una apposita pratica.

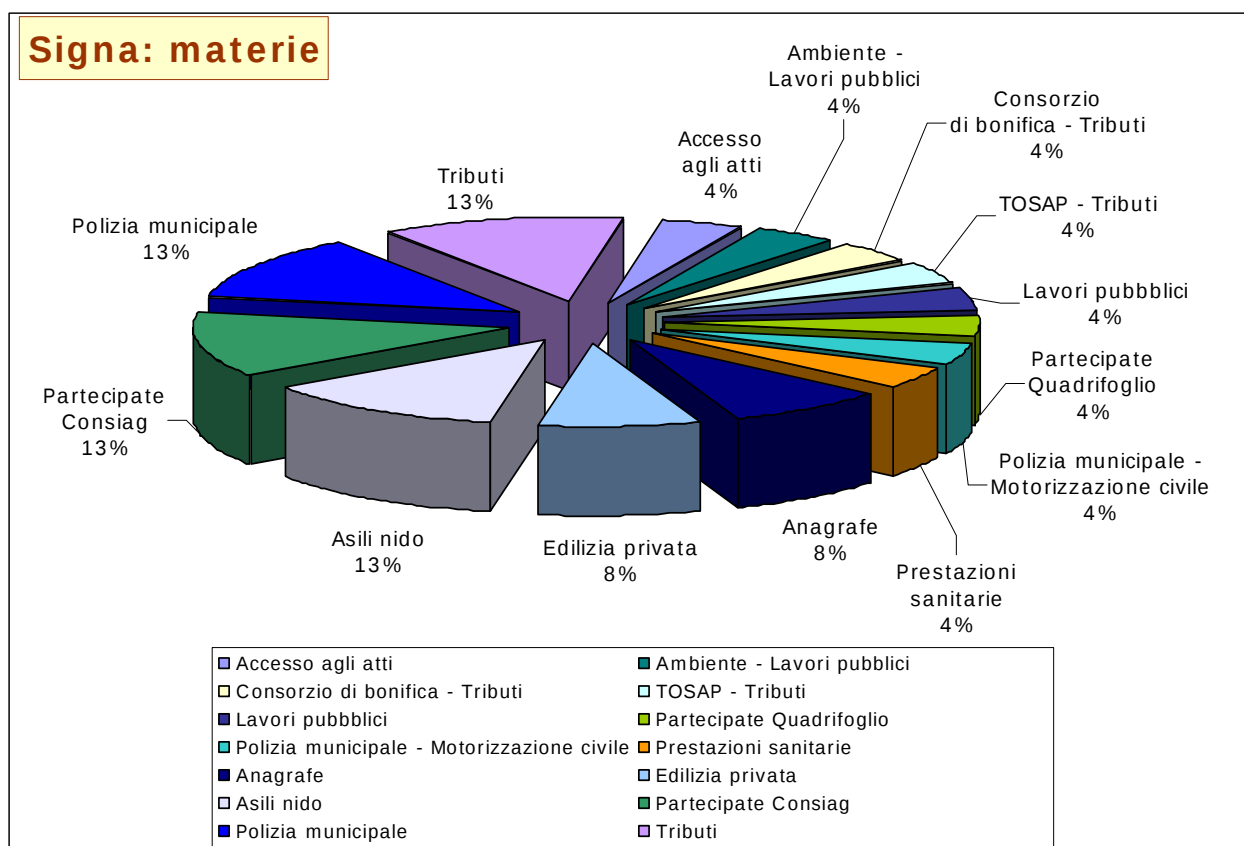
In questi casi, dopo aver realizzato un primo colloquio di approfondimento, oppure dopo aver avuto un contatto telefonico (o ancora per email), si è proceduto ad indirizzare l'interessato verso altri Enti esterni, nei confronti dei quali il Difensore non ha competenza, oppure verso gli Uffici competenti del Comune o ancora ad utilizzare appositi canali di gestione delle ordinarie "segnalazioni."

Dati di sintesi

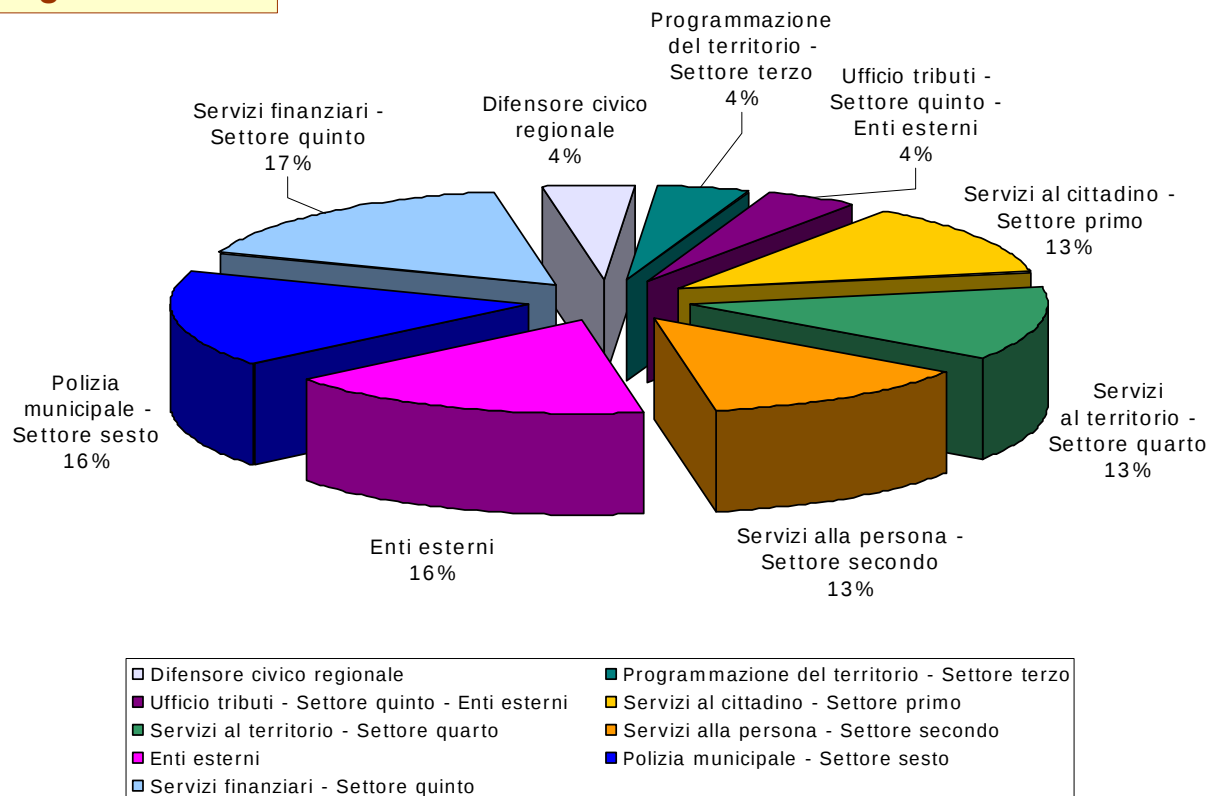
Dopo aver visto il dettaglio delle pratiche, riportiamo di seguito alcuni dati di sintesi che cercano di rappresentare la situazione secondo un primo raggruppamento per materie, ed un secondo per settori.

Anche l'ultimo grafico sulle materie appare molto articolato, anche se è possibile evidenziare una prevalenza dei Tributi e dell'Asili Nido, insieme alla Polizia Municipale.

Parallelamente, il grafico sui settori restituisce un quadro speculare, con la prevalenza del Settore Servizi Finanziari, della Polizia Municipale e delle Partecipate (riaggregato).



Signa: settori



Considerazioni conclusive

Questi due anni di Difesa civica nella Piana sono trascorsi molto intensamente.

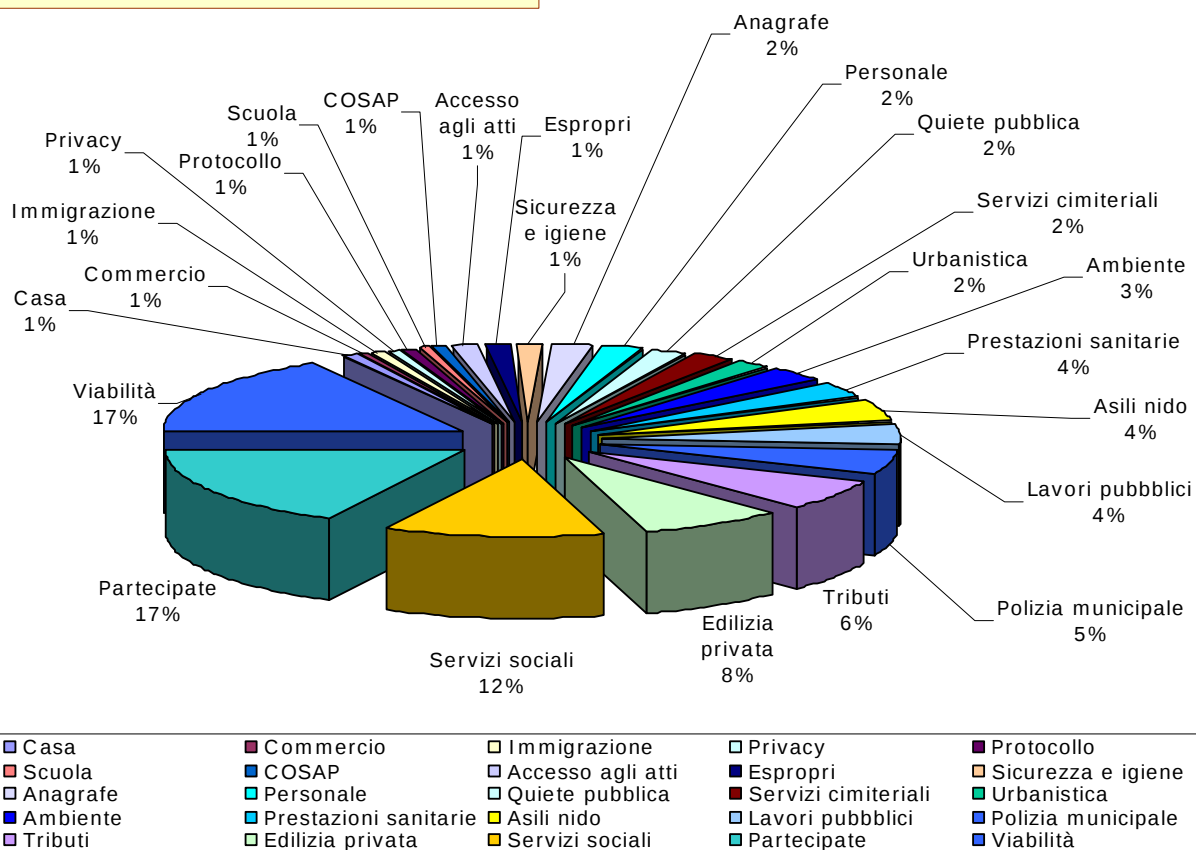
Sono state davvero tante le questioni affrontate nei vari Comuni, così come tante e diverse sono state le vicende che le hanno generate.

Difficile fare bilanci; la realtà muta con grande velocità ed è davvero impossibile fare una “fotografia” di quel che si è visto. Forse meglio sarebbe poter girare un video e lasciare che molte delle cose parlino da sé.

Qualcosa però possiamo scriverla lo stesso senza voler avere la presunzione di rappresentare l’universo delle questioni.

Se si prova a leggere il grafico finale, che con alcuni aggiustamenti necessari rappresenta la somma delle segnalazioni raggruppate per materie, si può notare che per questo secondo anno 3 sono i settori maggiormente interessati.

I quattro Comuni: materie



Per prima l'area della viabilità (17%), che si porta dentro molte questioni legate al traffico, alle sanzioni amministrative da codice della strada (si pensi ad esempio all'avvio della nuova ZTL a Sesto), ma anche le richieste di risarcimento da danni causati da incidenti.

In particolare poi ci sembra importante sottolineare anche questo anno la questione connessa alla manutenzione delle strade vicinali, che riguarda tutti i Comuni della Piana (e che si riferisce più precisamente ai Lavori Pubblici).

Come è noto, i frontisti non accettano di buon grado l'ipotesi di costituirsi in Consorzio (come prevede la normativa) a causa dei costi da sostenere. Ciò comporta però che una parte consistente della rete viaria resta priva della necessaria manutenzione, salvo poi ricadere sui Comuni i rischi per i pericoli connessi e le lamentele dei cittadini.

Potrebbe essere di una qualche utilità provare ad affrontare il tema anche a livello della Piana, in primis realizzando una mappa di queste strade, anche per permettere alle amministrazioni di valutare quali di queste acquisire al patrimonio pubblico.

Il secondo raggruppamento consistente (17%) è quello delle segnalazioni connesse alle Società Partecipate (Publiacqua, Consiag, Quadrifoglio, Casa Spa, Toscana Energia)

Abbiamo già scritto molto su questo argomento nella scorsa relazione. I dati però confermano che il problema persiste, specie come già ricordato nel rapporto complesso e spesso davvero inefficace con l'Amministrazione.

Riconosciamo lo sforzo di questi Enti nei confronti dell'Ufficio del Difensore; abbiamo riscontrato collaborazione e disponibilità nella gestione delle pratiche. Ci piacerebbe però che il nostro intervento potesse incidere di più nel modificare e migliorare il rapporto tra queste e gli utenti, ancora molto insoddisfatti.

Il terzo in ordine di grandezza (12%) è costituito dai Servizi sociali. È un dato importante che riflette anche il livello di difficoltà che le famiglie italiane si trovano ad affrontare, specie per quanti devono sostenere anziani non autosufficienti, persone diversamente abili, ma anche l'esigenza abitativa.

In alcuni Comuni le segnalazioni sono state conseguenza della riduzione del budget assegnato a questa area cruciale.

L'auspicio è che con l'avvio definitivo della Società della Salute questo settore possa trovare energie, risorse e capacità che siano in grado di migliorare il livello delle prestazioni sociosanitarie garantite nella Piana. L'adozione di un Regolamento unico per la gestione associata del servizio rappresenta certamente un punto di partenza positivo.

L'auspicio naturalmente è quello che si riesca a mantenere anche modalità che permettano al cittadino di sentire vicino e prossimo un servizio di così grande importanza.

Infine, segnaliamo alcune altre questioni che meritano a nostro giudizio attenzione.

Intanto, ci pare doveroso mettere in evidenza che il tema della sostenibilità dello sviluppo del territorio della Piana ha assunto nel tempo un rilievo molto importante, a Sesto e Campi con la vicenda del Termovalorizzatore, a Calenzano con quella del Polo estrattivo.

Nel corso di questo secondo anno, non è stato poi possibile trovare soluzione alla oramai annosa questione della doppia tassazione Tosap/Cosap da parte del Comune e della Provincia, per il medesimo passo carrabile; l'auspicio è di arrivare ad una soluzione in tempi brevi.

In alcuni casi, poi, sono emerse alcune questioni connesse al contenuto di alcune norme regolamentari.

Quest'Ufficio ha espresso alcune riserve sul Regolamento dei Servizi cimiteriali di Sesto, ed in particolare su alcune tariffe.

Una questione che riguarda invece i Regolamenti comunali di tutti i Comuni è quella legata al calcolo del reddito nella determinazione delle rette per le RSA. Su questo punto, come descritto meglio nel dettaglio delle pratiche, si è formata giurisprudenza anche in Toscana, nel senso di ritenere legittimo il calcolo della retta sulla base del reddito della sola persona assistita e non anche dei familiari.

Infine, segnaliamo che nel febbraio del 2008, la Segreteria Tecnica della Zona Fiorentina Nord Ovest ha chiesto a quest'Ufficio di formulare un parere in occasione della omogeneizzazione dei criteri di ammissione al nido nei Comuni della Zona.

Nel parere, con riferimento al tema della definizione del "nucleo monoparentale", si riteneva più esaustiva, tra le formule già presenti quella così formulata: Nucleo monoparentale: - uno dei genitori è vedovo/a o l'altro genitore non ha riconosciuto il/la figlio/a-i genitori sono separati legalmente o divorziati (documentazione da allegare sentenza del Tribunale n°.... del.....; sentenza di separazione legale n°.... del) nucleo familiare in via di dissociazione debitamente documentato (istanza di separazione già depositata).

Si aggiungeva inoltre che occorrerebbe parallelamente inserire una dicitura di nucleo familiare all'interno del Piano Educativo o del Regolamento unificato che sappia superare in qualche modo il criterio della residenza. La dicitura potrebbe far riferimento al fatto che il nucleo è costituito da una coppia, anche senza vincoli formali. Si potrebbe richiedere ad esempio solo la residenza ad uno dei genitori (insieme al bambino). In tal modo anche al genitore non residente ma facente parte del nucleo familiare verrebbero riconosciuti i diritti e le possibilità (in termini di punteggio) di quelli attribuiti al nucleo "tradizionale", dove entrambi i genitori sono residenti.

In sostanza, lo scopo sarebbe quello di far emergere in maniera più chiara le situazioni "grigie"; da una parte allora avremmo in maniera netta i casi di veri nuclei monogenitorali (chiaramente documentata), e dall'altra si riconoscerebbe a tutte le "coppie" pari diritti e possibilità.

Nella stessa occasione, si coglieva l'occasione per evidenziare altri due aspetti connessi alla formazione delle graduatorie.

Il sistema dell'accettazione dell'offerta: sarebbe importante unificare per tutti i comuni il termine ultimo e gli effetti della mancata accettazione.

In particolare, il termine del 31 agosto sembra quello più rispettoso delle esigenze dei genitori (che avrebbero un tempo cospicuo per rispondere) e dei Comuni (per poter verificare con attenzione le reali intenzioni dei genitori).

L'effetto della mancata accettazione dovrebbe comportare la decadenza senza deroga alcuna, giustificata anche dal termine ampio a disposizione

Per quanto riguarda invece il passaggio tra un anno e l'altro del nido, sarebbe utile ipotizzare un sistema che garantisca la continuità educativa (termine presente in molti piani educativi).

In particolare, si potrebbe pensare che tra un anno e l'altro non sia necessaria una nuova accettazione; i genitori si impegnano così anche a mantenere lo stesso modulo orario.

Sarebbe allora necessaria una volontà espressa del genitore solo nel caso contrario, di rinuncia al posto o di necessità di modifica del modulo orario.

La formazione delle graduatorie: sarebbe importante che in nessuno dei Comuni fossero presenti prassi dirette a formare "sottograduatorie" relative alle offerte disponibili dei servizi privati accreditati. In ogni caso il criterio di base che regola il rapporto tra offerta (pubblica/privata) e domanda deve sempre essere unicamente la graduatoria generale