

# RELAZIONE ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE ANNO 2016

- *dott. Michele Basso*



Città metropolitana  
di Venezia



COMUNE DI CAVAZERE



COMUNE DI PIANIGA



CITTA' DI ERACLEA



COMUNE DI QUARTO D'ALTINO



CITTA' DI PORTOGRUARO



COMUNE DI TORRE DI MOSTO



COMUNE DI MUSILE DI PIAVE



COMUNE DI VIGONOVO





## INDICE

### PARTE PRIMA

1. Introduzione	p. 4
2. Piano Strategico Metropolitano	p. 5
3. Novità legislative: Foia	p. 6
4. Evoluzione del servizio	p. 8
5. Attività svolta	p. 10
6. Convenzioni	p. 15
7. Rapporti con le P.A.	p. 16
8. Rapporto con i cittadini	p. 16
9. Rapporto con gli Uffici metropolitani e dei Comuni convenzionati	p. 17
10. Rapporti con i Consigli Comunali dei Comuni Convenzionati	p. 17
11. Rapporti con gli altri Enti e Associazioni	p. 18
12. Conclusioni	p. 18

### PARTE SECONDA

1. Città metropolitana di Venezia	p. 20
2. Comune di Cavarzere	p. 24
3. Città di Eraclea	p. 24
4. Città di Portogruaro	p. 26
5. Rassegna stampa	p. 28



## 1. Introduzione

Ill.mo Sindaco Metropolitano,  
Ill.mi signori Consiglieri Metropolitani,  
Ill.mi signori Sindaci dei Comuni convenzionati,  
Ill.mi signori Consiglieri dei Comuni convenzionati

Come ogni anno mi appresto a relazionare sull'attività svolta dal Servizio territoriale di difesa civica della Città metropolitana di Venezia, •ervizio che, anche in convenzione con i Comuni, vanta una lunga tradizione. E' attivo, infatti, sin dal 1994, in virtù della legge 142/1990 (Ordinamento delle autonomie locali) che all'art. 8 ne aveva previsto l'istituzione a livello provinciale e comunale, affidandogli sin dagli inizi il ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione. Negli ultimi anni l'attività del Difensore civico territoriale della Provincia/Città metropolitana di Venezia era stata ridimensionata. Ciò era dovuto alla fase di incertezza sul futuro delle Province e sul nuovo ruolo delle Città metropolitane.

Superato l'impasse del passaggio dalla Provincia alla Città metropolitana - chiarita solo con l'approvazione dello Statuto Metropolitano a gennaio 2016 – ne ha beneficiato anche l'ufficio del Difensore civico, con un aumento esponenziale delle convenzioni con i Comuni per il servizio congiunto di difesa civica. Ai tre Comuni già convenzionati, se ne sono aggiunti altri cinque (tenendo conto anche i primi due mesi dell'anno 2017) arrivando ad oggi a **otto Comuni convenzionati o in via di perfezionamento:**

**Cavarzere, Eraclea, Portogruaro, Vigonovo, Quarto d'Altino, Torre di Mosto, Musile di Piave e Pianiga.**

L'aumento dei Comuni convenzionati e i contatti in corso con i Sindaci di altri Comuni ci fa ben sperare per il raggiungimento nel corso del 2017 dell'obiettivo posto dallo Statuto { etropolitano di **quattordici Comuni** della Città metropolitana convenzionati con il servizio di difesa civica; infatti, ai sensi dell'art. 12 comma 2 lettera I) dello Statuto, il mantenimento del servizio di difesa civica è condizionato al fatto che almeno un terzo dei Comuni metropolitani ne richiedano il convenzionamento. Un ringraziamento va, quindi,



anche ai Comuni recentemente convenzionati per la disponibilità al dialogo e al confronto e la sensibilità dimostrata verso il nostro servizio.

Non c'è dubbio che in Italia, a differenza di altre realtà europee ed internazionali, non abbiamo una predisposizione a familiarizzare con strumenti stragiudiziali e di mediazione. Il Difensore civico non è la soluzione, ma svolge un ruolo di facilitazione dei rapporti ed è promotore di "buone prassi di amministrazione". Nel corso dell'anno 2016 abbiamo messo in atto una serie di azioni per rafforzare la conoscenza e l'utilità sul territorio della difesa civica a favore dei cittadini della Città metropolitana di Venezia. Ci poniamo vicini al cittadino e in questo modo collaboriamo nel creare spazi di credibilità e affidabilità nella percezione collettiva verso la pubblica amministrazione.

Le azioni intraprese vanno nella direzione di poter mantenere il servizio della difesa civica. Per questo assicuro il mio impegno a far crescere il servizio della difesa civica facendo conoscere ai cittadini dell'ambito della Città metropolitana di Venezia tale possibilità e auspico che si formi un intendere comune in questo senso da parte anche delle istituzioni metropolitane.

## 2. Piano Strategico Metropolitano

A fianco dell'attività di sensibilizzazione sul convenzionamento dei Comuni, che assicura una copertura maggiore delle competenze del difensore civico, abbiamo proposto nell'ambito della formazione del **Piano Strategico Metropolitano** un progetto di potenziamento e ottimizzazione del servizio territoriale di difesa civica in rete con i Comuni convenzionati, anche alla luce dell'ampliamento in atto della rete, alla quale hanno aderito Comuni che non hanno mai gestito un servizio di difesa civica. Le azioni di potenziamento ricadono in due ambiti tematici:

- la formazione dei funzionari e amministratori della Città metropolitana in tema di difesa civica;
- la definizione di una metodologia di coinvolgimento degli stakeholder locali.

Abbiamo inoltre evidenziato agli uffici preposti che tali azioni potrebbero essere supportate tramite la partecipazione ai progetti presentati a valere sul PON GOVERNANCE asse 3 da ANCI e dal Dipartimento Affari Regionali. Abbiamo quindi avviato il dialogo con l'Ufficio



Europa della Città metropolitana per percorrere questa strada. E' quindi questo il momento opportuno per prevedere azioni di sensibilizzazione e di formazione/informazione dedicate ad amministratori, operatori e cittadini proprio perché si sta ampliando la rete dei Comuni convenzionati anche con Comuni che non hanno mai gestito un servizio di difesa civica. La conoscenza dell'esistenza di un servizio e delle modalità per la sua fruizione sono alla base del successo e del buon funzionamento del servizio stesso.

### 3. Novità legislative: Foia

Nel corso dell'anno 2016 ci ha pensato il legislatore a rafforzare il ruolo del Difensore civico con il **d.lgs 97/2016**, ampliando le sue competenze in materia di accesso agli atti. Infatti, ha previsto all'art. 5, in caso di diniego o di differimento di una richiesta di **accesso agli atti generalizzato**, la possibilità di ricorrere al Difensore civico; possibilità concessa anche ai contro-interessati, nei casi in cui venga concesso contro il loro parere.

*La nuova tipologia di accesso, delineata nell'art. 5, co. 2 e ss. del d.lgs. 33/2013, si aggiunge all'accesso civico già disciplinato dal medesimo decreto e all'accesso agli atti ex l. 241/1990, ed è volto a favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico. Ciò in attuazione del principio di trasparenza che il novellato art.1, co.1 del decreto definisce anche, con una modifica assai significativa, come strumento di tutela dei diritti dei cittadini e di promozione della partecipazione degli interessati all'attività amministrativa."*

Viene così introdotto nel nostro ordinamento il **Foia (Freedom of information act)** ovvero il meccanismo, recepito in forme simili ad oggi da circa un centinaio di paesi al mondo e dall'unione Europea stessa, che consente ai cittadini di richiedere anche dati e documenti che le pubbliche amministrazioni non hanno l'obbligo di pubblicare. Ovviamente vanno rispettati alcuni limiti tassativi finalizzati ad evitare un pregiudizio concreto alla tutela dei seguenti interessi pubblici :

- la sicurezza pubblica e l'ordine pubblico;
- la sicurezza nazionale;
- la difesa e le questioni militari;



- le relazioni internazionali;
- la politica e la stabilità finanziaria ed economica dello Stato;
- la conduzione di indagini sui reati e il loro perseguimento;
- il regolare svolgimento di attività ispettive.

L'accesso non è altresì consentito, per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno dei seguenti interessi privati:

- la protezione dei dati personali, in conformità con la disciplina legislativa in materia;
- la libertà e la segretezza della corrispondenza;
- gli interessi economici e commerciali di una persona fisica o giuridica, ivi compresi la proprietà intellettuale,
- il diritto d'autore e i segreti commerciali.

Il diritto è, inoltre, escluso nei casi di segreto di Stato e negli altri casi previsti dall'art. 24, comma 1, della legge n. 241 del 1990.

Ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico, l'Autorità Nazionale anticorruzione con determinazione n. 1309 del 28/12/2016 ha adottato linee guida recanti indicazioni operative.

In armonia con le disposizioni europee, il nuovo accesso civico modifica sostanzialmente il dettato della legge 241/90, infatti:

- l'accesso ai documenti dell'amministrazione non è preordinato alla tutela della posizione giuridica soggettiva del cittadino richiedente, ma risponde al principio generale di trasparenza, quale strumento di controllo democratico sull'operato dell'amministrazione;
- pertanto la titolarità del diritto non è subordinata alla prova di un interesse.

Mentre non viene modificata la valutazione in caso di presenza di terzi controinteressati , poiché già con il *Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi* (G.U. n. 114 del 18 maggio 2006) non costituisce di per sé un'eccezione all'accesso, ma obbliga l'autorità a rilevarne eventuali esigenze di riservatezza.

Se l'accesso è stato negato o differito a tutela degli interessi di cui all'articolo 5-bis, comma 2, lettera a), il suddetto responsabile provvede sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta. A



decorrere dalla comunicazione al Garante, il termine per l'adozione del provvedimento da parte del responsabile è sospeso, fino alla ricezione del parere del Garante e comunque per un periodo non superiore ai predetti dieci giorni.

Avverso la decisione dell'amministrazione competente o, in caso di richiesta di riesame, avverso quella del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, il richiedente può proporre ricorso al tribunale amministrativo regionale.

Qualora si tratti di atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali, il richiedente può altresì presentare ricorso al **Difensore civico competente per ambito territoriale**, ove costituito. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Il ricorso va altresì notificato all'amministrazione interessata. Il Difensore civico si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso. Se il Difensore civico ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica all'amministrazione competente. Se questa non conferma il diniego o il differimento entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico, l'accesso è consentito.

#### 4. Evoluzione del servizio

L'istituto del Difensore civico può assumere differenti fisionomie organizzative e funzionali, che dipendono in parte dalle regole dell'ente di riferimento (regolamenti, statuti) ma anche dall'impronta data da colui che ricopre l'incarico. Questo può essere verificato sia dalla quantità e qualità dei fascicoli esaminati, cioè alle pratiche relative al "buon andamento e all'imparzialità" delle amministrazioni aperte su richiesta di cittadini singoli o associati, così come dalle iniziative promosse per incrementare il convenzionamento dei Comuni.

Oggi che la Città metropolitana di Venezia è una certezza e si è riavviato a pieno ritmo anche i rapporti con i Comuni (come detto tra il 2016 e i primi 2017 da tre Comuni convenzionati si è passati a otto) e di conseguenza sta aumentando la mole di lavoro, sono necessarie alcune considerazioni pratiche.

Come ben si comprenderà buona parte dell'attività dell'Ufficio non si sviluppa in modo formale, ma si svolge attraverso colloqui, informazioni e consulenze. Così come accade per ogni attività prevalentemente mediativa, il ruolo dell'istituto si manifesta attraverso





strumenti quando possibile non burocratici, ma prevalentemente volti a riattivare la comunicazione e il confronto fra il soggetto e l'amministrazione o l'ente coinvolti. Qui si comprende come anche la Segreteria dell'Ufficio ha svolto, con numerosi contatti, un ruolo fondamentale nel primo approccio con il servizio e in delucidazione su competenze e strumenti disponibili.

Per garantire l'attività di front office il cellulare di servizio viene utilizzato dalla dott.ssa Patrizia Lucchi per essere sempre raggiungibile. L'Ufficio opera in team, avvalendosi anche del dirigente del Servizio Affari generali, dott. Angelo Brugnerotto e dei collaboratori locali, nel caso dei Comuni.

Il personale è stato in grado, per la professionalità e la competenza, di gestire il primo contatto con i cittadini riportando al Difensore civico le richieste inerenti specificatamente la difesa civica. Le questioni, come si può verificare dalla reportistica, riguardano non solo la Città metropolitana e i Comuni convenzionati, ma anche enti territoriali differenti così come le aziende di servizi pubblici.

Voglio qui portare l'attenzione sul fatto che la convenzione con la difesa civica è uno dei pochi servizi della Città Metropolitana che ha un costo, seppur irrisorio, per i Comuni, invito, pertanto, a valutare la possibilità di renderlo gratuito dal prossimo anno. Da parte mia, sin dal 2016, ho rinunciato al rimborso spese, quindi gli spostamenti presso la sede di Venezia e Mestre e presso i Comuni convenzionati avvengono a mio carico.

L'attività di difesa civica da me svolta si è particolarmente concentrata sul rapporto tra cittadini e amministrazione, nel tentativo di migliorare l'azione pubblica attraverso risposte puntuali rese al cittadino. Nel corso di quest'anno, tenendo in considerazione il numero di cittadine e cittadini e associazioni che si rivolgono al mio ufficio e l'esito delle pratiche trattate, ho notato come la difesa civica dia un contributo sostanziale al miglioramento del rapporto tra i cittadini e le istituzioni pubbliche, evitando anche l'instaurarsi di eventuali giudizi del privato o associazioni nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Tra i cittadini che si rivolgono al mio ufficio sono sempre più numerosi quelli appartenenti a fasce più deboli della popolazione. Per persone deboli non intendo solo dal punto di vista socio-economico, che trovano nella gratuità del nostro servizio un appoggio importante, ma deboli anche nei rapporti con le istituzioni, che trovano nel Difensore un ascoltatore attento. Ecco che allora i cittadini fanno sempre più istanza al Difensore quando vengono



toccate le loro esigenze primarie (i servizi sociali, le case popolari, le bollette di casa, ecc..) oppure riguardano le loro proprietà ed eventuali insidie alle stesse.

Questa analisi sintetica conferma che una maggiore conoscenza dell'ufficio del Difensore e del suo agire secondo i principi di uguaglianza e imparzialità, porterebbe ad un maggiore utilizzo del servizio da parte dei cittadini e quindi una maggiore umanizzazione del rapporto con la pubblica amministrazione.

Invito, a tal proposito, i Sindaci e i Consiglieri dei Comuni non convenzionati a fare una riflessione sul fatto che i cittadini traggono un beneficio economico quando si rivolgono al difensore civico territoriale invece che al TAR. Un ricorso contro un diniego di accesso agli atti, se impugnato al TAR costa al cittadino sui 1.500/2.000 euro, lo stesso importo lo deve sborsare ad un professionista esterno anche il Comune sprovvisto di una propria avvocatura che si costituisce contro detto ricorso. Orbene, sono costi che detti Comuni, invece che contribuire al loro esborso, lasciano ricadere sulla Città metropolitana di Venezia e, in proporzione, anche sui Comuni che concorrono annualmente alle spese sostenute per il servizio dalla Città metropolitana stessa.

## 5. Attività svolta

L'attuale Difensore civico come detto è nominato dalla Città metropolitana di Venezia ed è fatto proprio dai Comuni di Cavarzere, Eraclea e Portogruaro, Vigonovo, Quarto d'Altino, Torre di Mosto, Musile di Piave e Pianiga.

La difesa civica ha pieno titolo ad esaminare i ricorsi di tutti i cittadini del territorio metropolitano, a prescindere dalla convenzione, ex art. 25 c. 4 della legge 241/90 sull'accesso agli atti. Ovviamente **con i Comuni convenzionati rispetto ai quali c'è una competenza su tutti gli atti assunti** la difesa civica ha un dialogo a pieno titolo con gli uffici interessati.

La convenzione con la difesa civica dimostra volontà da parte delle amministrazioni comunali di avvicinarsi al cittadino. Ricordo inoltre che la convenzione ha validità fino al gennaio 2018, ovvero alla scadenza del mio mandato, quindi i Comuni hanno modo di provare la validità e l'efficacia di questo servizio che per il cittadino è completamente gratuito e può evitare all'Ente il ricorso in giudizio.



Un aspetto da sottolineare poi è che il cittadino talvolta si rivolge al Difensore civico spesso, come *extrema ratio*. Quindi è importante che il Difensore civico spieghi bene fin dall'inizio, in cosa consiste l'intervento della difesa civica, quali sono i poteri effettivi dell'ufficio ovvero la efficacia dei suoi atti, cosa si può fare e cosa non si può fare in concreto. Infatti il Difensore civico territoriale non è l'avvocato dei cittadini, ossia non assume le vesti di una parte in causa, in contrapposizione con la pubblica amministrazione, ma svolge un ruolo di mediazione.

Al contempo, questa terzietà della difesa civica non va confusa con l'autorità giudiziaria. Il Difensore civico non è un magistrato, non assume decisioni, ma invita, la dove è il caso, l'Amministrazione a modificare il proprio parere, nel rispetto dei principi di imparzialità, efficienza, equità, trasparenza. E', quindi, un tramite a vantaggio dei cittadini per superare eventuali inerzie, pigrizie e zone d'ombra nel procedimento di accesso e di conoscenza di una propria pratica di competenza di Uffici della Città metropolitana di Venezia e dei Comuni convenzionati. Al tempo stesso, collabora con gli Enti per spiegare all'utenza le eventuali ragioni nel caso in cui non sia possibile accogliere un'istanza.

Entrando nel merito dell'**attività svolta nell'anno 2016**, le nuove segnalazioni sono in numero costante rispetto al passato, mentre nell'ultimo periodo hanno subito un notevole aumento: solo nel primo trimestre del 2017 si sono avuti **una ventina di casi esaminati**. Il numero è destinato ad aumentare notevolmente sia in base alle nuove convenzioni sia se la rete verrà ulteriormente ampliata.

Questo dato segnala il fatto che i cittadini sentono l'esigenza di trovare una persona di cui fidarsi, promotrice di giustizia sostanziale e formale nonché di equità per eliminare irregolarità, negligenze, ritardi e omissioni negli atti dell'amministrazione metropolitana e comunale.

Sinteticamente si può dire che il bisogno di difesa esiste.

Da sottolineare che sono state trattate con una prima analisi tutte le istanze presentate, anche quelle non prettamente di competenza dell'ufficio del Difensore, per dare comunque una risposta adeguata od indirizzare il cittadino all'ente o all'autorità competente.

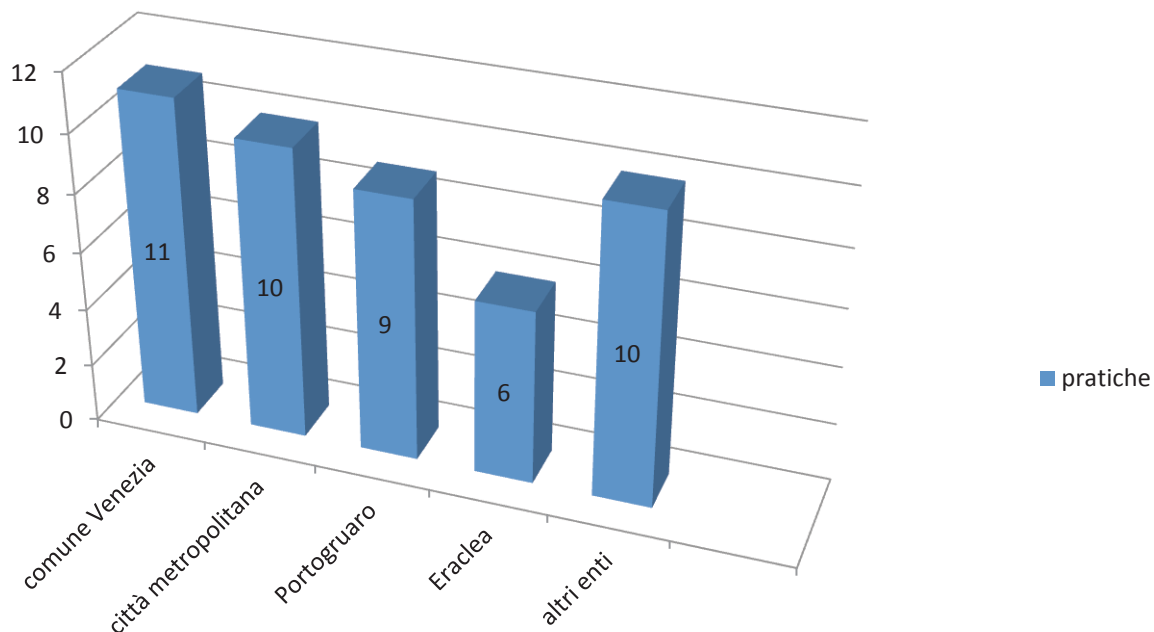


In totale sono state trattate 41 istanze, sei di queste erano state aperte entro il 31.12.2015 (ovvero 2 istanze di riesame di accesso atti ex art. 25 comma 4 legge 241/90 del Comune di Eraclea 1 istanza accesso atti ex art. 25 comma 4 legge 241/90 del Comune di Portogruaro, 2 relative a problemi di viabilità del Comune di Portogruaro e 1 relativa ad un ricorso per sanzione codice della strada del Comune di Portogruaro.), mentre sette pratiche erano ancora in corso al 31.12.2016.

Nel dettaglio, 10 istanze erano di competenza della Città metropolitana (n. 2 si riferivano all'attività degli uffici metropolitani, caccia e viabilità, 2 ad una società partecipata pertanto sono stati contattati anche i competenti uffici metropolitani trasporti e società partecipate, n. 6 riguardavano il diniego o differimento di accesso agli atti di Comuni non convenzionati), 15 erano di spettanza di Comuni convenzionati, altre 16, pur non essendo di competenza, hanno comunque comportato una verifica preliminare. Di queste ben 11 riguardavano un unico Comune. In realtà il numero di contatti dei cittadini di quel Comune con l'ufficio è molto maggiore, ma li dissuadiamo a presentarci le loro istanze, spiegando che di norma possiamo intervenire solo in caso di diniego o di differimento delle istanze di accesso agli atti. Spiace ad esempio, in particolare, di non aver modo di affrontare concretamente le numerose segnalazioni che ci stanno pervenendo da operatori economici sui problemi dei parcheggi delle auto della clientela disabile e/o a mobilità ridotta, poiché si tratta di una questione di grande rilevanza.



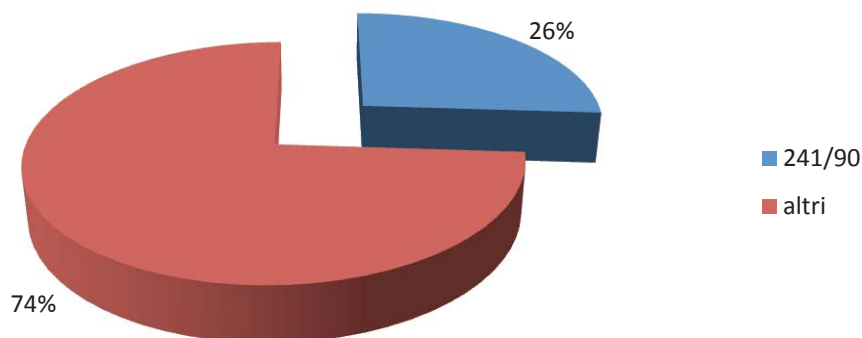
## Pubbliche Amministrazioni interessate



Per quel che attiene alla tipologia dei casi esaminati, rispetto alla quale rinvio anche alle schede statistiche dei singoli Comuni, si è mantenuta estremamente variegata, confermando il più vivo interesse per le istanze di riesame avverso il diniego o il rigetto di accesso agli atti presentate ai sensi dell'art. 25 c. 4 della legge 241/90. Con 10 casi valutati, è stata decisamente l'attività che ha maggiormente interessato l'Ufficio.



### procedimenti per materia



In particolare, porto all'attenzione innanzi tutto un caso di pertinenza della Città metropolitana che ha coinvolto anche l'ufficio della difesa civica di Portogruaro. Si è rivolto a quest'ultimo, infatti, un cittadino per una sanzione amministrativa legata al posizionamento delle trappole per nutrie, non è stato possibile accogliere il ricorso ma voglio qui ricordarlo poiché l'"emergenza" nutrie è molto sentita sul territorio. Un altro caso di interesse generale ha visto protagoniste due signore veneziane che lamentavano il fatto che era pervenuta a casa loro una sanzione amministrativa comminata a bordo di un vaporetto a due persone sprovviste di valido titolo di viaggio che non avevano fornito nemmeno i documenti di identità. Pur essendo totalmente estranee al fatto contestato, hanno dovuto procedere con un'istruttoria difensiva (richiesta di accesso agli atti per avere copia del verbale redatto dall'agente verificatore di ACTV, denuncia ai carabinieri per sostituzione di persone, richiesta di annullamento della sanzione al Comune di Venezia), poiché, prima di notificare l'irregolarità di viaggio invitando a regolare la violazione, richiamando anche l'art. 16 della legge 689/81, ACTV/AVM non hanno provveduto a verificare nemmeno a posteriori la reale rispondenza delle generalità che erano state, in base a quanto scritto sul verbale, rese solo a voce. Il fatto è stato rimarcato sia ad ACTV/AVM sia ai competenti uffici metropolitani e comunali. Di particolare interesse sono state anche due istruttorie compiute per dare informazioni ai richiedenti anche se la materia non era strettamente di competenza, ma riguardavano quesiti che interessano una fascia ampia di cittadini ai quali era possibile fornire una risposta senza per forza trovare riscontro pratico nell'Ente di competenza. L'una si riferiva alla trasparenza delle bollette delle utenze domestiche, l'altra alle esenzioni dal pagamento del canone di abbonamento alla radio televisione. Rispetto alle istanze di accesso agli atti, essendo molto spesso pratiche non facili per i cittadini, l'ufficio offre anche un servizio di supporto prima che



vengano presentate agli Enti interessati, ovviamente senza entrare nel merito se l'istante abbia o meno diritto di ottenere la documentazione richiesta, poiché è dovere della difesa civica esaminare anche le ragioni degli Enti, in caso di diniego, e quindi l'istruttoria vera e propria avviene solo una volta che il cittadino non ha ottenuto risposta, o ha ottenuto risposta negativa.

## 6. Convenzioni

Come detto, l'attuale Difensore civico, è proprio della Città Metropolitana di Venezia ed è anche nominato con convenzione dai Comuni di:

### ANNO 2015

- Eraclea (abitanti 12.582) convenzionato con delibera di C.C. n. 13 del 24 febbraio 2015
- Portogruaro (abitanti 25.327) convenzionato con delibera di C.C. n. 2 del 2 marzo 2015.
- Cavarzere (abitanti 14.816) convenzionato con delibera di C.C. n. 12 del 9 aprile 2015.

### ANNO 2016

- Vigonovo (abitanti 9.972) convenzione di C.C. n. 48 del 3 novembre 2016.
- Torre di Mosto (abitanti 4.749) convenzionato con delibera di C.C. n. 33 del 28 novembre 2016.
- Quarto d'Altino (abitanti 8.200) convenzionato con delibera di C.C. n. 85 del 16 dicembre 2016.

### ANNO 2017

- Musile di Piave (abitanti 11.522) convenzionato con delibera di C.C. n. 6 del 18 febbraio 2017.
- Pianiga (abitanti 12.280) convenzionato con delibera di C.C. n. 17 del 2 marzo 2017.

Tra la fine del 2016 e l'inizio del 2017 sono state deliberate **cinque nuove convenzioni** con i Comuni per il servizio congiunto di difesa civica. Ho effettuato **dodici incontri** presso



la sede dei Comuni con i rispettivi Sindaci di Cinto Caomaggiore, Fossalta di Portogruaro, San Michele al Tagliamento, Cavallino Treporti, Stra, Vigonovo, Cona, Noale, Quarto d'Altino, Musile di Piave, Pianiga e Torre di Mosto. Ho ricevuto dal **Presidente della prima Commissione consiliare del Comune di Venezia** l'invito di partecipare ad una prossima seduta della Commissione per illustrare le novità in materia di accesso civico. Sono avvenuti dei contatti per avere ulteriori informazioni con i Comuni di Martellago, Marcon, Campolongo Maggiore, Jesolo e Annone Veneto.

## 7. Rapporti con le P.A.

Sicuramente l'attività delle amministrazioni pubbliche nel corso del 2016 e 2017 sarà caratterizzata dall'applicazione delle rilevanti novità contenute nel **d.lgs. n. 97/2016**. La difesa civica potrà dare il proprio contributo per il necessario adeguamento alla nuova normativa dei regolamenti comunali.

L'azione della difesa civica si rivela di grande utilità per le pubbliche amministrazioni. Contribuisce infatti a comporre il contenzioso con il cittadino fin dal suo insorgere, con un evidente risparmio di spesa e con meno evidenti, ma non per questo meno importanti, ricadute positive in termini di costruzione di un clima di fiducia fra cittadino e pubblica amministrazione. Inoltre, la difesa civica svolge azione di stimolo per l'azione di autotutela della pubbliche amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi.

## 8. Rapporto con i cittadini

Il rapporto con il cittadino si è confermato soprattutto telefonico, via e-mail e via pec, in taluni casi si è reso necessario l'incontro diretto. I colloqui con il Difensore avvengono di regola, sulla base di un appuntamento precedentemente concordato con l'ufficio, ma se vi è la possibilità, si accolgono anche richieste di ascolto estemporanee.

Inoltre, preciso che a differenza dei primi mesi del mio mandato, con il tempo si è registrato un contatto sempre maggiore dei cittadini con il mio ufficio.





Anche nel 2016 è rimasto attivo tutti i giorni lo Sportello telefonico (per informazioni e prenotazioni) con il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00, nonché il martedì e mercoledì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.30, anche al cellulare di segreteria al num. 3667866352 mentre i Comuni hanno assicurato il servizio tutte le mattine con pari orario. L'esame delle pratiche e il ricevimento l'ho svolto regolarmente il martedì mattina nella sede di Venezia e occasionalmente nella sede di Mestre o presso i Comuni. La scelta della sede è stata lasciata ai cittadini, 5 incontri hanno avuto luogo nella sede di Mestre, 2 a Portogruaro e 2 in quella di Eraclea.

La scelta degli strumenti di comunicazione ed incontro con i cittadini tiene conto dei seguenti obiettivi: contribuire ad accrescere nei cittadini la consapevolezza dei propri diritti e facilitarne l'effettivo esercizio, trasmettendo informazioni utili alla risoluzione dei problemi con la P.A.; valorizzare il ruolo della difesa civica come preziosa amica delle pubbliche amministrazioni e come soggetto capace di prevenire e ridurre il contenzioso.

Il servizio reso direttamente a favore dei cittadini richiede però un notevole impiego di risorse. Al fine di assicurare un livello adeguato nella tutela e nell'assistenza al cittadino occorre rispettare una proporzione fra la dotazione organica della difesa civica e la popolazione da servire. Ecco che è indispensabile la collaborazione degli operatori del servizio di difesa civica e dei responsabili degli uffici dei Comuni convenzionati.

#### **9. Rapporto con gli Uffici Metropolitan e quelli delle Amministrazioni convenzionate**

Gli uffici hanno fattivamente collaborato, mettendo a disposizione tutte le informazioni necessarie per un compiuto esame dei casi sottoposti.

#### **10. Rapporti con il Consiglio Comunale dei Comuni Convenzionati**

La relazione 2016 è stata formalmente inviata a tutti i Consiglieri comunali dei Comuni convenzionati. Inoltre ho partecipato ai lavori del Consiglio comunale di Portogruaro nella seduta del 16 giugno 2016 e mi sono recato ad incontri con i cittadini il 7 ottobre 2016. Ho partecipato ai Consigli comunali di adesione al servizio civico di Vigonovo in data 3



novembre 2016, Quarto d'Altino in data 16 dicembre 2016 e Musile di Piave in data 18 febbraio 2017.

### **11. Rapporti con gli altri Enti e Associazioni**

Nel corso del 2016 sono stati registrati contatti con Associazioni dei Consumatori.

### **12. Conclusioni**

Nel chiudere questa breve presentazione, ringrazio per l'attenzione il Sindaco Metropolitano e Consiglio Metropolitano, nonché i Sindaci e i Consiglieri dei Comuni convenzionati, augurando buon lavoro.

Ringrazio per la quotidiana e preziosa collaborazione il dirigente del Servizio Affari Generali, dott. Angelo Brugnerotto, la dott.ssa Stefania Fabris e la responsabile del procedimento dott.ssa Patrizia Lucchi. Un sentito ringraziamento va anche ai collaboratori e ai dirigenti con i quali sono entrato in contatto sia della Città Metropolitana che dei Comuni convenzionati per l'esercizio congiunto del servizio di difesa civica.



Città metropolitana  
di Venezia

## PARTE SECONDA

*La Città metropolitana di Venezia e i Comuni convenzionati*



Città metropolitana  
di Venezia

## CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA

(con la collaborazione della funzionaria incaricata Patrizia Lucchi)

Nel corso del 2016 si è regolarmente svolta l'attività dell'Ufficio di difesa civica sia nei confronti dell'Ente sia come attività di coordinamento degli Uffici dei Comuni convenzionati.

Due richieste di intervento hanno interessato direttamente uffici della Città metropolitana, la prima si riferiva ad una sanzione amministrativa legata al posizionamento delle trappole per nutrie, la seconda era in materia di viabilità e il competente Ufficio in questi giorni ha terminato gli accertamenti.

Altre due richieste hanno interessato ACTV, società partecipata dalla Città metropolitana di Venezia, e la capofila AVM, che sono state invitate a fornire chiarimenti ai sensi del *comma 1, art. 44 (Obblighi degli affidatari), l.r. n. 25/98, che recita: "Gli affidatari di servizi di trasporto pubblico locale forniscono alla Giunta regionale nonché alle amministrazioni provinciali e comunali richiedenti ogni informazione sull'esercizio delle funzioni in materia di accertamento e contestazione delle violazioni sui mezzi di trasporto"*. Sono state, inoltre, concluse le istanze di riesame contro il diniego tacito o esplicito di accesso agli atti, ex art. 25.c.4 della legge n. 241/90, ed esaminate ulteriori 5 richieste, quattro relative a Comuni non convenzionati, una ad un Ente erogatore di servizio pubblico, oltre a due relative a Comuni convenzionati, per le quali si rinvia anche alla specifica scheda comunale. Quanto alle istanze dei Comuni convenzionati, il primo Comune ha prontamente risposto lo stesso giorno in cui è pervenuta la segnalazione, mentre la seconda istanza di riesame non è stata accolta da questa difesa civica perché il richiedente aveva sbagliato ad individuare la ditta contro interessata, il Comune, per il nostro tramite, ha comunque fornito una risposta dettagliata al ricorrente.

Durante il mese di luglio l'Ufficio ha inoltre supportato il dott. Michele Basso in occasione degli incontri organizzati nei Comuni interessati ad uno scambio di idee in materia di accesso civico generalizzato.

Tabella 1

**ISTANZE DI COMPETENZA DELLA CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA  
ANNO 2016**

N°	UFFICIO	OGGETTO	ESITO
1	Caccia	Sanzione amministrativa per violazione delle disposizioni in materia di posizionamento delle trappole per le nutrie	evasa
2	Viabilità	SP25 Caltana di S. Maria di Sala dissesti provocanti danni	In corso
3	ACTV/AVM + Uffici metropolitani trasporti e società partecipate	Sanzione amministrativa per carenza titolo di viaggio	evasa
4	ACTV/AVM + Uffici metropolitani trasporti e società partecipate	Sanzione amministrativa per carenza di titolo di viaggio	evasa
5	Anagrafe	Istanza riesame accesso atti ex art. 25 c. 4 legge 241/90	evasa
6	Edilizia privata	Informazioni preliminari per istanza accesso agli atti, ex art. 25 c. 4 legge 241/90	evasa
7	Commercio	Istanza riesame accesso atti ex art. 25 c. 4 legge 241/90	evasa
87	Utenza e bollettazione	Istanza riesame accesso atti ex art. 25 c. 4 legge 241/90	evasa
9	Polizia Locale	Istanza riesame accesso atti ex art. 25 c. 4 legge 241/90	evasa
10	Polizia Locale	Informazioni preliminari per istanza accesso agli atti, ex art. 25 c. 4 legge 241/90	evasa

**ISTANZE NON DI COMPETENZA  
2016**

Tabella 2

N°	UFFICIO	OGGETTO	ESITO	ENTI
1	Raccolta differenziata	Fatturazione smaltimento rifiuti	evasa	Comune non Convenzionato e società erogatrice di pubblici servizi
2	Politiche della residenza	Cambio casa comunale per problemi legati al disagio sociale	evasa	Comune non convenzionato
3	Edilizia privata	Ritardo nel dar corso alle pratiche edilizie e procedure disattese	evasa	Comune non convenzionato
4	Ufficio spazi acquei	Manutenzione straordinaria di una passerella di una darsena	evasa	Comune non convenzionato
5	Edilizia privata	Necessità di una pedana per persona disabile residente in un appartamento comunale	evasa	Comune non convenzionato
6	Viabilità	Strisce blu	evasa	Comune non convenzionato
7	Servizi al cittadino	Utenza e bollettazione	evasa	Comune non convenzionato e società erogatrice di pubblici servizi
8	Ministero telecomunicazioni	Fasce in deroga al pagamento del canone Rai – ampliamenti dei soggetti socialmente svantaggiati	evasa	Stato
9	Privato	Infortunio in un pubblico esercizio	evasa	Privato

10	Sportello unico	SCIA	evasa	Comune non convenzionato
11	Segreteria generale	Richiesta contributo per danni subiti per evento emergenziale	evasa	Comune non convenzionato
12	Causa legale	Successione ereditaria – contenzioso tra eredi	evasa	Tribunale ordinario
13	Edilizia	Segnalazione su edificio di culto	evasa	Comune non convenzionato
14	Servizi sociali	Sostegno al reddito	evasa	Comune non convenzionato
15	Società partecipata	Vertenza sindacale	evasa	Provincia di Padova
16	Edilizia	Oneri di urbanizzazione	evasa	Comune non convenzionato



## COMUNE DI CAVARZERE

(con la collaborazione del funzionario incaricato Luigi Mantoan)

Il Comune di Cavarzere si è convenzionato l'anno per la prima volta nel 2015, con deliberazione del Consiglio comunale n. 12 del 9 aprile 2015. Il ricevimento del pubblico avviene, previo appuntamento, di norma presso la sede del Municipio. La prenotazione degli appuntamenti può essere fatta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30: tel. 0426.317131, fax 0426.310757; email: [comune@comune.cavarzere.ve.it](mailto:comune@comune.cavarzere.ve.it), posta certificata: [comune@pec.comune.cavarzere.ve.it](mailto:comune@pec.comune.cavarzere.ve.it). Nel corso del 2016 non ci sono state istanze, per il 2017 è in corso di stampa il dépliant per la promozione del servizio e si intende interessare il Comune per l'organizzazione di un incontro con la cittadinanza.



## CITTA' DI ERACLEA

(con la collaborazione del funzionario incaricato Mirko Gerotto)

La Città di Eraclea ha rinnovato la convenzione per il servizio di difesa civica territoriale con deliberazione del Consiglio comunale n. 13 del 24 febbraio 2015. Il ricevimento del pubblico avviene, previo appuntamento, presso la sede del Municipio o presso la sede di Mestre della Città metropolitana di Venezia. La prenotazione degli appuntamenti può essere fatta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, tel. 0421 234320.

Se il cittadino si rivolge direttamente alla difesa civica territoriale, viene instaurato prontamente un dialogo fattivo con gli Uffici comunali per verificare congiuntamente le lamentele e quindi dare risposte concrete. In totale sono state evase cinque richieste di intervento. Due erano posizioni rimaste aperte al 31 dicembre 2015, e riguardavano istanze di riesame di accesso agli atti, alle quali si è aggiunta una simile istanza anche nel 2016. Quanto alle altre, una riguardava l'installazione di un'antenna per telecomunicazioni la cui istruttoria, in virtù dell'art. 4. c. 3 del Regolamento del Servizio di difesa civica, è



stata interrotta nel momento in cui è stato reso noto che i ricorrenti si sono ricorsi alle vie legali. Un'altra riguardava l'assegnazione di un'area comunale per l'installazione di giochi gonfiabili che si è conclusa spiegando puntualmente all'operatore come doveva presentare l'istanza ai fini del suo accoglimento, l'ultima si riferiva ad una richiesta di rimborso spese da parte di un inquilino di un appartamento comunale per un intervento urgente di manutenzione straordinaria, pratica che si è conclusa positivamente agli inizi del 2017.

**PRATICHE DI COMPETENZA DELLA CITTA' DI ERACLEA  
2016**

Tabella n. 3

N°	UFFICIO	OGGETTO	ESITO
1	Patrimonio	Istanza riesame accesso atti	evasa
2	Patrimonio	Istanza riesame accesso atti	evasa
3	Edilizia privata	Installazione antenna per telecomunicazioni	interrotta
4	Attività produttive	Assegnazione area comunale per installazione giochi gonfiabili	evasa
5	Politiche del territorio	Istanza riesame accesso atti	evasa
6	Patrimonio	Rimborso ad un inquilino di un appartamento comunale di spesa sostenuta per intervento urgente di manutenzione straordinaria.	in corso



## CITTA' DI PORTOGRUARO

*Relazione sull'attività del servizio di Difesa Civica  
a Portogruaro - Anno 2016*  
(funzionario incaricato Daniele Drigo)

Nel corso del 2016 si è regolarmente svolto il servizio di Difesa Civica presso il Comune di Portogruaro in convenzione con la Città metropolitana di Venezia.

Sono stati mantenuti invariati la sede e gli orari di apertura del servizio (Palazzo Municipale dalle ore 10.00 alle ore 12.00 dal lunedì al venerdì) e il ricevimento del Difensore Civico dott. Michele Basso, al fine di agevolare i Cittadini, è avvenuto previo appuntamento in giorni e orari concordati con gli interessati.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Portogruaro ha comunque sempre garantito una costante informazione e promozione del servizio tramite la distribuzione di appositi depliant informativi, tramite il proprio nuovo sito internet, dove è stata riproposta una sezione dedicata al Difensore Civico con informazioni sul servizio e sulle modalità di accesso allo stesso, e utilizzando ulteriori canali informativi quali la newsletter comunale e comunicazioni massive tramite i propri indirizzari di posta elettronica.

Nel corso del 2016 si sono registrati n.8 accessi per n.5 dei quali è stata aperta la relativa pratica in quanto casi di competenza ed a questi sono da aggiungersi ulteriori n.4 pratiche che, aperte nel corso dell'anno precedente, hanno trovato conclusione nel 2016. Tutte le istruttorie hanno comportato uno o più incontri con gli interessati e tutte le pratiche sono state regolarmente chiuse nel corso dell'anno. Per le restanti tre istanze di accesso non vi è stato luogo a procedere in quanto in sede di ricevimento degli istanti è stata accertata l'incompetenza ad intervenire da parte del Difensore Civico che ha comunque fornito informazioni normative e procedurali relativamente alle questioni sottopostegli.

Portogruaro, 31 marzo 2017.

Il Funzionario Incaricato  
Daniele Angelo Drigo

### PRATICHE DI COMPETENZA DELLA CITTA' DI ERACLEA 2016

Tabella n. 4

N.	UFFICIO	OGGETTO	ESITO
1	Urbanistica	Accesso agli atti – istanza di riesame	Evasa
2	Polizia Locale	Problematiche inerenti alla viabilità	Evasa
3	Polizia Locale	Problematiche inerenti alla viabilità	Evasa

4	Polizia Locale	Procedure su ricorso codice della strada	Evasa
5	Polizia Locale	Accesso agli atti	Evasa
6	Polizia Locale	Problematiche inerenti alla viabilità e proposte alternative	Evasa
7	Edilizia Privata	Verifica regolarità procedurali su condono edilizio	Evasa
8	Attività Produttive - Commercio	Verifica su licenza pubblico esercizio	Evasa
9	Polizia Locale	Verifica regolarità procedurale su sanzione codice della strada	Evasa



## CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA

### RASSEGNA STAMPA

#### Vigonovo aderisce al difensore civico

VIGONOVO – Il comune di Vigonovo aderisce alla convenzione con la Città metropolitana di Venezia per la figura del Difensore civico. Sarà il garante della imparzialità, della tempestività e della correttezza dell'azione amministrativa nei confronti dei cittadini. L'adesione al servizio è stata votata all'unanimità durante la riunione dell'ultimo consiglio comunale. La relativa convenzione, presentata dal sindaco Andrea Danieleto, ha validità fino al 2018. Al termine del periodo di prova sarà valutata la sua prosecuzione. Il primo cittadino pentastellato ha sottolineato "la volontà da parte sua e dell'amministrazione comunale di avvicinarsi al cittadino attraverso la difesa civica come importante segno di democrazia". (v.com.)

#### QUARTO D'ALTINO Il Comune firma per il difensore civico Arriva Michele Basso

QUARTO D'ALTINO - Anche a Quarto d'Altino arriva il difensore civico. Nell'ultimo consiglio comunale è stata infatti approvata all'unanimità l'adesione



al servizio di difesa civica della Città metropolitana. Una figura che ha il compito di segnalare gli abusi, le disfunzioni e i ritardi dell'amministrazione metropolitana e di quelle comunali e di farvi porre rimedio. «La convenzione è segno della volontà da parte dell'amministrazione comunale di avvicinarsi al cittadino - ha spiegato il sindaco Claudio Grosso - La difesa civica come un importante segno di trasparenza e di democrazia». L'attuale difensore civico, nel servizio istituito dalla Città metropolitana, è Michele Basso. L'Ufficio ha sede a Venezia, ma periodicamente si reca nei Comuni aderenti alla convenzione per raccogliere le istanze dei cittadini. Possono rivolgersi a questo servizio gli altinati che vogliono denunciare inerzie, pigrizie e zone d'ombra nel procedimento di accesso e di conoscenza di una propria pratica di competenza di uffici pubblici, o coloro che si siano sentiti rifiutare un'istanza di accesso agli atti ma che abbiano ricevuto diniego o differimento d'accesso. Per tutte le informazioni è possibile visitare il sito della Città metropolitana. (m.fus.)

#### MUSILE Da marzo i cittadini potranno usufruire del difensore civico

MUSILE – Anche i cittadini di Musile potranno usufruire del difensore civico a partire dal prossimo mese di marzo. Nella seduta consiliare di sabato scorso è stata infatti approvata la convenzione con la Città metropolitana che consentirà ai musilensi di rivolgersi al difensore civico territoriale Michele Basso, già sindaco di Meolo, per qualsiasi contesa con l'amministrazione comunale o provinciale o con i gestori di servizi comunali e provinciali. «Prima di interpellare un legale - ha precisato Basso in consiglio comunale - il cittadino può rivolgersi al difensore civico per avere un parere neutrale e completamente gratuito». Per avere un colloquio con il difensore civico sarà possibile recarsi a Venezia e Mestre, nella sede dell'ex Provincia, ma si potrà anche fissare un appuntamento nel municipio del proprio Comune. «La difesa civica territoriale - ha aggiunto il sindaco Silvia Susanna - è un servizio importante a disposizione del cittadino, che gratuitamente potrà rivolgersi al difensore civico per superare eventuali difficoltà nel procedimento di accesso agli atti». (E.Fur.)