

Milano



Comune
di Milano



Presentazione del XIX Osservatorio della Qualità della Vita a Milano

Milano – 24 novembre 2009
Circolo del Commercio, Sala Castiglioni
Corso Venezia, 51

**INTERVENTO DI ALESSANDRO BARBETTA,
DIFENSORE CIVICO PER LA CITTA' DI MILANO
E COORDINATORE DEI DIFENSORI CIVICI
METROPOLITANI**

Traccia per incontro 24.11.2009

Presentazione del XIX Osservatorio della Qualità della Vita a Milano

- Quale contributo dal Difensore civico?

- La mia ipotesi è che al quadro offerto dall'Osservatorio si possa aggiungere un contributo complementare

- Il profilo generale, articolato per profili di aree, fondati nelle fonti utilizzate è considerato nell'evoluzione del confronto di Milano con se stessa nel corso del tempo

- il Difensore civico a Milano è stato offerto alla gente dal maggio 2006

- è quindi presto per dare uno sguardo mirato all'evoluzione nel tempo

- il nostro lavoro si radica nel micro / l'istanza di una persona (12.500 richieste dal maggio 2006 ad oggi)

- l'oggetto del nostro intervento è sempre relativo all'azione pubblica (Comune di Milano e aziende controllate)

- il motivo per il quale ci si rivolge al Difensore civico è una difficoltà non risolta nell'impatto tra cittadino e pubblica amministrazione (nel nostro caso il Comune di Milano allargato)

- noi lavoriamo solo sui disagi e sui disagi che arrivano sul nostro tavolo

- sottolineo comunque ancora che noi partiamo dal micro / spesso dal singolo individuo
- l'azione che nasce dalla richiesta di uno può tuttavia produrre effetti su molti
- il mio contributo è quindi di poter dare un quadro riguardante il 2008
- che cosa offre questo quadro?
- dati relativi ai settori / materie dove è richiesto il nostro intervento
- Nel 2008 si sono rivolte al Difensore civico per la città di Milano 4398 persone:
 - per 3607 il Difensore civico ha dato informazioni e fornito un orientamento
 - per 791 ha condotto un intervento nei confronti di strutture del Comune e delle sue aziende
- Se si considerano gli interventi complessivi trattati nel 2008 (compresi quelli sorti negli anni precedenti) emerge questo quadro articolato per aree:

AREA	% interventi complessivi trattati nel 2008
Territorio (urbanistica, edilizia, trasporti...)	28,05%
Economia (tributi, sanzioni amministrative...)	27,02%
Persona e disagio (assistenza minori, famiglia, anziani, disabili, alloggi popolari...)	21,29%

Persona e servizi (istruzione, diritto allo studio, servizi culturali e ricreativi, anagrafe)	10,79%
Ambiente (inquinamento, rifiuti, rumore...)	8,82%
Trasparenza e diritto di accesso	4,03%
TOTALE	100,00%

- Concludo. È importante tener presente che nella Relazione annuale che il Difensore civico invia al Consiglio Comunale sono obbligatoriamente contenute proposte che indicano interventi ritenuti necessari per incidere sulle cause delle difficoltà incontrate dai cittadini.
- È un punto di vista ben delimitato, ben diverso da quello dal quale trae origine il rapporto dell'Osservatorio.
- E' un approccio specifico e particolare che spesso prende in considerazione il singolo cittadino e i problemi della quotidianità. È comunque un punto di vista significativo non solo per i dati settoriali sui disagi che contiene, ma anche perché testimonia due elementi da sottolineare nell'attuale clima di sfiducia: primo che esistono cittadini che si avvalgono di un canale istituzionale indipendente per risolvere le loro difficoltà; secondo che ci sono Amministrazioni, come il Comune di Milano, che scelgono di dare questa opportunità di tutela ulteriore ai cittadini utilizzando la facoltà di istituire il Difensore civico, aprendosi anche alle loro critiche. Serve più difesa civica anche in riferimento ad altre amministrazioni, soprattutto statali, dato che come lo stesso Ministro Brunetta ha recentemente dichiarato la gran parte delle segnalazioni ricevute dall'Ispettorato della Funzione pubblica riguarda disservizi nel settore della previdenza e delle imposte.