



**CITTA' DI MONOPOLI**  
**Provincia di Bari**  
**UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO**

AI SINDACO  
Agli ASSESSORI  
AI PRESIDENTE DEL CONSIGLIO  
Ai CONSIGLIERI COMUNALI  
AI SEGRETARIO GENERALE  
Ai DIRIGENTI

Oggetto: Relazione ex art. 3, comma 6, del Regolamento sul Difensore Civico. Anno 2009, periodo 26/02/09 – 10/06/09.

La vicenda inerente la procedura della mia elezione a Difensore Civico avvenuta il 30 gennaio scorso, fa coincidere il mio obiettivo di lavoro per i primi cento giorni di mandato con la relazione finale.

Il periodo, abbastanza intenso di lavoro, dopo una prima verifica della situazione fatta anche tramite il mio predecessore, si è sviluppata contemporaneamente su quattro linee direttrici:

- 1) Presa in carico dei casi non ancora risolti (n.25) di cui alcuni risalenti al 2006;
- 2) Front-office con i cittadini due/tre volte a settimana per comprendere e indirizzare le richieste e le aspettative verso la pubblica amministrazione, oltre ad una prima "osservazione" dell'immagine che la stessa ha nei confronti di chi ne osserva le caratteristiche ed i risultati;
- 3) Casi specifici di competenza del D.C. (n. 20), tra quelli presi in carico ed avviati a soluzione, quelli riavviati perché datati, e quelli risolti (n. 3);
- 4) Ideazione e coordinamento del Progetto "Citizen Relationship Management" – Il Sistema di Gestione dei Reclami al Comune di Monopoli (Ba).

Il 18 giugno scorso, in quanto preparato prima del giorno 11, ho partecipato con un mio intervento tecnico ai lavori del Convegno di Studio "Partecipazione attiva e nuovi strumenti di tutela degli uomini" tenutosi a Martina Franca e organizzato dall'Università di Bari e con la partecipazione di diverse altre Istituzioni.

In particolare, riguardo l'attività di front-office vanno rilevate alcune osservazioni ricorrenti, da riscontrare puntualmente, ma in linea di massima abbastanza attendibili e verosimili:

- ) l'aspetto di incompiutezza o di provvisorietà e la non buona fattura dei lavori eseguiti a Monopoli dalle Imprese appaltatrici del raddoppio ferroviario;
- ) mancanza di una segnaletica adeguata al sistema viario, peraltro modificato dai sottopassi e dalle rotonde, ed alle conclamate aspettative turistiche ed imprenditoriali;



**CITTA' DI MONOPOLI**  
**Provincia di Bari**  
**UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO**

-) non soddisfacente lo stato in cui si trovano generalmente strade e marciapiedi, ancora fonte notevole di contenzioso, nonostante la riduzione dello stesso dovuta alla gestione rivisitata da parte della Ripartizione LL.PP. e dell'avvocatura comunale;

-) molti "relitti urbani" da trasformare in arredo; intempestiva gestione del taglio delle erbacce;

-) carenza di alcuni servizi, ad esempio: informazioni turistiche (difficili da raggiungere e ridotte nel tempo), informazioni istituzionali nei pressi del Palazzo di Città attraverso l'impiego di una persona (vigile o messo) e/o attraverso un cartello che contenga l'elenco e la mappa di tutti gli Uffici Comunali.

I casi specifici hanno riguardato le seguenti problematiche, del cui esito ho già detto ed è riscontrabile dagli atti:

- ) n. 9 lavori pubblici;
- ) n. 2 edilizia/urbanistica;
- ) n. 2 servizi sociali;
- ) n. 2 di assistenza ad immigrati;
- ) n. 2 per la segnaletica a diversamente abili;
- ) n. 1 per cani randagi.

Ad altri cinque casi seguiti, non di pertinenza propria del D.C., sono state fornite le indicazioni necessarie per la loro soluzione; in un solo caso ho indicato, previo contatto con l'interessato, un legale con patrocinio gratuito trattandosi di un cittadino privo di reddito.

Al termine del mio mandato, nel ringraziare il Consiglio Comunale per i voti espressi alla mia elezione avvenuta il 30 gennaio 2009, sento il dovere di confermare che ho adempiuto all'incarico, secondo il mandato, col massimo impegno ed imparzialità per il miglioramento complessivo della nostra Città, che sono orgoglioso di aver servito per cento giorni anche come Difensore Civico.

Monopoli, 7 luglio 2009

**IL DIFENSORE CIVICO**  
**Rag. Gesumino Laghezza**