

che una comunità si regge sulla fiducia tra Amministratori e Amministrati. Per questo auspichiamo che non si ripetano in futuro alcuni ritardi frapposti nel rispondere, qualche difficoltà sollevata per le rare convocazioni *ex lege*, qualche formalismo burocratico di opinabile dottrina per sottrarsi al dovere di motivare provvedimenti o di fornire documentazione al Difensore civico.

APPENDICE

A) Conferenze tenute dal Difensore civico in Valle d'Aosta:

- Conferenza Stampa organizzata dal Presidente del Consiglio per la presentazione-apertura dell'Ufficio, Giovedì 16/11/1995, Saletta del Palazzo regionale
- Conferenza Circolo "Fidapa", 14/11/1995, "Il Difensore civico in Valle d'Aosta"
- Conferenza Associazione "CIF", 3/2/1996, "Il Difensore civico in Valle d'Aosta"
- Conferenza Scuola Media St. Roch di Aosta, 22/3/1996, "Il Difensore civico in Valle d'Aosta"

B) Presenza del Difensore civico valdostano ad Incontri di lavoro in Italia e all'estero:

- Riunione italiana dei Difensori civici regionali, Firenze, Presidenza del Consiglio regionale, 13 ottobre 1995.
- I° Conferenza tricontinentale delle Istituzioni di difesa e di promozione dei diritti dell'uomo, Isole Canarie, 07/09 novembre 1995.
- V° Conferenza Europea dei Difensori civici, Isole Canarie, 10/11 novembre 1995.
- Riunione italiana Difensori civici regionali, Genova, Presidenza del Consiglio regionale, 12 gennaio 1996

- Convegno, organizzato dal Difensore civico del Veneto e Coordinatore dei Difensori civici regionali, con la partecipazione del Médiateur Européen, sul tema "La difesa civica nell'Europa delle Regioni", 1° marzo 1996, Università di Padova.
- Convegno "Il Difensore civico, paladino dei cittadini e difensore di interessi specifici: Esperienze e nuove sfide", 28 marzo p.v., Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

C) Rapporti sistematici sono stati tenuti con:

- Difensori civici regionali, europei, americani
- Istituto europeo Ombudsman
- Esperti di Diritto amministrativo e costituzionale
- Università e Centri Studi
- Servizi elaborazione dati italiani ed europei
- Riviste di settore
- Giornali locali e non

D) Una Tesi di laurea è in corso da parte di una Universitaria valdostana sul Difensore civico in Valle d'Aosta.

CASI

Precario, certamente, il bilancio di questi primi mesi, ma non meno significativo. Se ne espongono, sempre perché trattasi del primo esperimento in Valle, i casi prospettati prima dell'apertura al pubblico dell'Ufficio (e, dunque, non istruiti), i casi risolti e quelli *in itinere*, anche se forse, per il futuro (come suggeriscono l'esperienza radicata di alcune Regioni e la *ratio* delle leggi regionali istitutive dell'Ufficio del Difensore civico), sarebbe meglio accorparli per Uffici e Servizi, fornendo anche opportuni grafici riassuntivi.

Per i limiti e i caratteri di questa prima relazione quadrimestrale, abbiamo ritenuto opportuno non distinguere tra Regione e Comune di Aosta: anche per fornire ai rispettivi Consiglieri un minimo di orizzonte prospettico sulla prima fase sperimentale dell'Istituto.

A) CASI PROSPETTATI PRIMA DELL'APERTURA AL PUBBLICO DELL'UFFICIO

Delucidazioni a componenti scolastiche (quattro Cittadine aostane), relativamente al diritto-dovere del rispetto dei minori, con particolare riferimento a situazioni di disagio o disabilità e al passaggio tra ordini diversi di scuola, nella prospettiva del rapporto tra direttive gerarchiche e responsabilità personale.

Diritti degli ex carcerati, presentati da un Volontario aostano, con particolare riferimento alle complesse problematiche del reinserimento (lavorativo e non) e ai problemi (economici, soprattutto) dell'assistenza legale.

Per tre diversi concorsi (due regionali e uno comunale) da parte di cinque Cittadini e di una Cittadina aostani vengono posti quesiti inerenti la chiarezza e trasparenza del bando, in rapporto soprattutto a: calcolo dei titoli; autocertificazione e riferimento a documenti già in possesso dell'Amministrazione; informazione relativa al diritto di usare, negli scritti, vocabolari e testi legislativi (un Cittadino lamenta di aver concentrato la preparazione sulla memorizzazione delle leggi).

Un appalto del Comune di Aosta è oggetto di richiesta delucidazioni, risalenti soprattutto al bando, che ad una Cittadina aostana sembra non garante delle pari opportunità. Vengono date anche informazioni relativamente al T.A.R., in correlazione con le diverse possibilità di tutela offerte al Cittadino.

Un gruppo di Cittadini aostani, portatori di interessi diffusi, chiede spiegazioni sul dovere professionale di notai, segretari comunali ecc. circa la raccolta firme all'interno della Casa circondariale, avendo ricevuto in merito una serie di rifiuti.

Vengono segnalati telefonicamente da una Cittadina valdostana abusi edilizi: si rileva la non competenza per mancanza di interesse specifico e, comunque, la necessità di firmare l'istanza per non favorire la facile irresponsabile protesta.

Un caso di presunto abuso edilizio da parte di un Ente comunale viene segnalato per iscritto, ma con firma illeggibile. Non è quindi possibile avvisare i mittenti della necessità di presentarsi al nostro Ufficio per la stesura dell'eventuale istanza.

Veniamo contattati telefonicamente, per una urgenza pertinente, da due Cittadine italiane che si dicono vittime di disguidi logistici indipendenti dalla loro responsabilità e chiedono tutela giuridica: il gran numero di partecipanti all'accertamento della lingua francese, necessario per insegnare in Valle, ha portato a dislocamenti diversi rispetto a quelli previsti, per cui, non essendo pratiche della città, arrivano cinque minuti in ritardo e vengono in un primo momento escluse dalla prova. Le due candidate riescono poi ad essere ammesse.

Una ventina di Cittadini e Cittadine, aostani e valdostani, chiedono, in diversi momenti, chiarimenti relativamente alla prova preliminare di francese nelle selezioni per coadiutori. Il problema è acutamente sentito dai Valdostani.

Una ventina di Cittadini e Cittadine, valdostani e aostani, presentano, in momenti diversi, una serie di problemi e quesiti relativamente alle graduatorie per i mutui regionali, con particolare riferimento alle situazioni di convivenza, alla garanzia di liquidità (ritenuta non coerente con il fine sociale cui dovrebbero tendere i mutui regionali). Diffuse, ovviamente, le richieste di ampliare le disponibilità regionali in merito, in rapporto soprattutto alla difficoltà di trovare alloggi con affitto contenuto.

Una Cittadina aostana espone lamentele per come è stata ricevuta al Pronto Soccorso dell'Ospedale regionale: le sarebbero state rifiutate cure ambulatoriali urgenti di facile prestazione. Viene affrontato il tema del duplice rapporto diritto-dovere/utente-Ente.

Una Cittadina aostana lamenta lunghe attese per analisi urgenti e chiede informazioni dettagliate circa la possibilità di adire, con rimborso, ad esami clinici privati. Viene affrontato il tema della normativa vigente e in *itinere*.

Un'altra Cittadina aostana chiede informazioni circa i rimborsi delle spese medico-ospedaliere per interventi fuori Valle, in riferimento alle pari opportunità.

Una ventina di Cittadini e Cittadine, valdostani e aostani, appartenenti alla categoria protetta degli invalidi, esprimono, in tempi diversi, lamentele e chiedono garanzie in ordine all'avviamento al lavoro.

Una trentina di Cittadini e Cittadine (aostani, per lo più), in momenti diversi, chiedono garanzie per le graduatorie delle case popolari.

Una Cittadina aostana, a nome anche di altri, evidenzia problemi di pari opportunità tra situazioni sostanzialmente analoghe, ma diversamente risolte, in diverse scuole coordinate I.P.R., relativamente soprattutto al bilinguismo e plurilinguismo e ad alcune direttive dell'Assessorato regionale della Pubblica Istruzione.

Dieci Cittadini e Cittadine, aostani e valdostani, chiedono informazioni puntuali circa i titoli di preferenza e precedenza, a parità di esito, per i concorsi, con riferimento sia al D.P.R. n. 3/57 che alle varie leggi regionali di competenza.

Venti Cittadini e Cittadine, valdostani e aostani, rappresentano difficoltà per avere - soprattutto dagli Uffici regionali ma anche da alcuni Comuni - documenti ex l. n. 241/90 e l.r. n. 59/91. Alcuni rifiuti scritti da parte dei Responsabili (Impiegati o Politici) testimoniano che la pratica dell'accesso è inadeguata, con tendenza a negare il diritto in nome di specifiche motivazioni che la legge non prevede. Nei Cittadini, a fronte di un certo timore e di una diffusa incertezza, va crescendo la consapevolezza del diritto. In merito, anche due Consiglieri regionali chiedono consulenze, in vista del Regolamento.

Un Cittadino valdostano chiede intervento, fuori competenza, per problemi di confine tra due case: vengono date indicazioni giuridiche.

Una Cittadina italiana chiede spiegazioni relativamente a possibilità e tempi di ricovero del padre in un reparto dell'Ospedale regionale meglio attrezzato e più professionale rispetto ad altri Ospedali. L'accettazione conosce tempi brevissimi, con esito finale pari alle aspettative.

Cinque Cittadini, aostani e valdostani, chiedono informazioni e sollevano problemi in riferimento all'autocertificazione per borse di studio universitarie (Assessorato della Pubblica Istruzione).

Un'altra Cittadina aostana chiede aiuto per l'interpretazione di bandi per borse di studio, valdostane ed europee, con particolare riferimento agli elementi curriculari.

Una Cittadina aostana presenta richiesta di miglioramenti normativi e amministrativi circa il contenimento delle quote per ricovero anziani in microcomunità. Il caso è complicato da rapporto di parentela non primario e da complessa situazione socio-familiare.

Un'altra Cittadina aostana chiede garanzie sui criteri di evasione delle domande per ricovero in microcomunità.

Un Cittadino aostano sottolinea la diffusa pratica della non efficienza in svariati settori del Pubblico Impiego come male paradossalmente più grave della stessa violazione di diritti e normative. Fatti gli opportuni *distinguo*, vengono vagliati gli strumenti a tutela del Cittadino.

Una Cittadina aostana chiede informazioni per affrontare un procedimento disciplinare U.S.L. e per difendersi da accuse professionali presentate in Pretura. Vengono fornite delucidazioni circa i diritti del lavoratore e del Cittadino. L'interessata esce integerrima dal tutto.

Alcuni Cittadini, valdostani e aostani, lamentano code e disfunzioni per la distribuzione dei buoni di benzina e chiedono innovazioni a garanzia delle pari opportunità. Analoghe lamentele per alcuni Servizi ospedalieri e per altri Uffici pubblici statali.

Due Cittadine aostane chiedono spiegazioni circa diritti e tutela del cittadino in riferimento ad un concorso I.R.R.S.A.E. già espletato.

Una Cittadina aostana, accompagnata da un'Assistente sociale, chiede aiuto per districarsi in una complessa e delicata situazione familiare che rischia di compromettere anche il suo precario equilibrio economico e abitativo. Vengono fornite le opportune indicazioni giuridiche.

Quattro Amministratori valdostani chiedono informazioni circa le incompatibilità per elezioni comunali.

Otto Cittadini valdostani auspicano di veder attivato l'Ufficio del Difensore civico regionale anche per le competenze proprie dei Comuni della Valle e chiedono delucidazioni in merito.

Una Cittadina italiana, appartenente alle categorie protette, chiede spiegazioni circa il diritto a posti di lavoro riservato, in base all'invalidità attualmente richiesta. Il caso si risolve presto.

Cinque Amministratori valdostani, di due diversi paesi, e due Cittadini aostani chiedono spiegazioni rispetto a delicati problemi di rapporto controllato-controllatore, in vari ambiti amministrativi e/o professionali.

Un complesso pluriennale problema di eredità pendente presso la Corte dei Conti e inutilmente affrontato a livello privatistico e sindacale si risolve rapidamente con alcune spiegazioni circa i diritti della Cittadina.

Una Cittadina valdostana chiede informazioni su possibilità e modalità di correzione di un errore di grafia nel cognome. Vengono fornite opportune chiarificazioni.

Una ventina di Cittadini, aostani e valdostani, chiedono informazioni circa la diversa funzione e gli eventuali rapporti tra Difensore civico - T.A.R. - Magistratura ordinaria, in ordine ad una serie di problemi personali o di interesse diffuso su cui vorrebbero incidere.

Due Cittadini valdostani e due Cittadine aostane - indirizzati da Enti pubblici - si rivolgono al Difensore civico per problemi condominiali. Viene spiegata la non competenza, con l'aggiunta di indicazioni giuridiche.

Un Dipendente regionale aostano espone una complessa problematica relativa a incidenti sul lavoro, quantificazione invalidità, risarcimenti, ecc. Vengono fornite le opportune spiegazioni, per cui il Cittadino rinuncia a formalizzare l'istanza dopo l'apertura dell'Ufficio.

Tre Cittadine aostane e tre Cittadini valdostani, di modesta condizione, chiedono aiuto al Difensore civico in ordine alla difficoltà di far fronte alle parcelle degli avvocati. Chiarita la non competenza, vengono fornite le opportune spiegazioni.

Quattro Cittadini aostani e tre valdostani lamentano la non evasione di lettere da parte dell'Amministrazione regionale, chiedendo garanzie.

Una Cittadina aostana, rappresentante dei genitori di una classe, chiede spiegazioni sui diritti delle famiglie e dei ragazzi in ordine a presunte gravi disfunzioni didattiche. Chiariti gli ambiti di competenza, vengono date informazioni di pertinenza.

Un Cittadino valdostano (a nome di una madre e di un minore impediti) chiede conto della responsabilità dei giornalisti nell'ambito del diritto di cronaca. Chiariti i limiti di pertinenza, vengono fornite spiegazioni giuridiche, a tutela soprattutto del minore.

B) CASI ISTRUITI E RISOLTI

Una Cittadina valdostana chiede rassicurazioni circa la possibilità di ottenere un cambio di residenza in Valle, con complicità inerenti a problemi medico-assistenziali di un componente la famiglia ricoverato in Istituto fuori Valle. Vengono date le assicurazioni del caso, previo esame della normativa e contatti con i Responsabili dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e dell'U.S.L.

Diciotto Cittadini aostani presentano istanza per grave problema abitativo conseguente a decreto di rilascio di alloggio di gestione comunale, chiedendo nel contempo garanzie circa i criteri di assegnazione della case popolari. Un fitto intreccio di incontri, lettere, documentazione con l'Assessore alle Politiche territoriali del Comune di Aosta permette di fornire adeguati elementi di rassicurazione, soprattutto ai casi sociali.

Un Cittadino valdostano chiede chiarimenti circa i criteri di assegnazione dei posti presso i mercati dei Comuni della Valle d'Aosta, con particolare riferimento al diritto di malattia dei precari, di cui ha sperimentato la lacuna. Vengono richieste e rapidamente ottenute informazioni all'Assessorato regionale dell'Industria, Commercio ed Artigianato. In merito, si propone agli Organi competenti di voler considerare l'opportunità di interventi per miglioramenti normativi e/o amministrativi, volti a tutelare i casi di provata impossibilità di sostituzione.

Un Cittadino aostano lamenta la scarsa pubblicità data a bandi di concorso interessanti il settore scolastico. Fornite le opportune delucidazioni, l'istante rinuncia ad altre azioni: si chiede, peraltro, agli Organi competenti di considerare l'opportunità di più mirata divulgazione (attraverso, almeno, l'uso di circolari con firma), al fine di dare attuazione alle pari opportunità.

Un Cittadino aostano lamenta di dover versare una somma a titolo di risarcimento per compensi di intensificazione corrisposti erroneamente. Trattandosi di Ente statale ed essendo già stata evidenziata dai Dirigenti la buona fede dell'istante, vengono fornite solo le necessarie spiegazioni.

Una Cittadina valdostana lamenta insufficiente certezza nell'avviso di chiamata in servizio per idonei a concorsi e selezioni da parte dell'Ufficio personale della Regione Autonoma Valle d'Aosta. Esaminati i documenti specifici, si conclude però che le responsabilità possono risalire anche alla Cittadina, per cui si decide di non intervenire. Al fine, peraltro, di contribuire a miglioramenti amministrativi, si propone di precisare nei bandi stessi le modalità di avviso ai candidati che risultino idonei.

Un Cittadino valdostano chiede chiarimenti e tutela circa la contestazione, da parte dell'Amministrazione regionale, di un accesso pedonale e carraio di cui usufruisce da 40 anni. Vengono fornite rapidamente dall'Assessore ai Lavori pubblici le opportune normative e delucidazioni, per cui si precisa all'istante che la Regione deve applicare il "Nuovo Codice della Strada" al momento in cui le strade comunali pervengono al demanio regionale. Un'interessante lettera viene inviata dal Sindaco del paese, che, esprimendo solidarietà al Cittadino, dichiara di voler chiedere ulteriori incontri con i Responsabili regionali.

In riferimento alla prova scritta di francese in un concorso pubblico per coadiutori nell'Amministrazione regionale, trentasei Valdostani/e e Aostani/e, ad esiti non ancora pubblicati, lamentano la mancanza di pari opportunità a causa di una particolare dettatura del testo da parte di una delle due Commissioni. Si interviene con un telegramma a mano presso la Presidenza della Giunta e l'Ufficio Concorsi. Ad un mese di distanza vengono fornite delucidazioni inerenti il numero (più di 600) di candidati e la liceità delle due commissioni; viene però anche prospettata la possibilità di prevedere, "nel regolamento sull'ac-

cesso in corso di stesura", "una tipologia diversa della prova di accertamento della lingua francese".

Preso atto della volontà di miglioramento amministrativo, il Difensore civico ribadisce peraltro l'inopportunità della scelta di due sole commissioni per più di 600 candidati, essendo allora facilmente percorribile una strada altre volte scelta dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta: quella di una sola dettatura, a distanza di pochi minuti, in due sedi debitamente sorvegliate. Il che si propone, finché non cambino i criteri di accertamento.

Successivamente, su istanza di quattro Cittadine valdostane vengono richiesti i verbali e le prove scritte di francese. Esaminato il tutto, si dà atto della cura con cui sono stati stesi i verbali, ma si confermano altresì che alcune preoccupazioni di non pari opportunità espresse *in itinere* dai candidati e da noi segnalate trovano conferma documentale.

Una Cittadina aostana disabile espone un complesso problema sindacale - pensionistico, con gravi complicità economiche. Trattandosi di caso delicato ma non pertinente, vengono fornite le opportune spiegazioni.

Un Cittadino valdostano chiede accertamenti per una pratica pluriennale relativa ad esproprio terreni. Dopo alcuni rinvii, il competente Ufficio della Presidenza della Giunta comunica che è in corso la determinazione dell'indennità provvisoria, con offerta entro il mese di febbraio. L'Ufficio del Difensore civico resta a disposizione dell'istante qualora i tempi non vengano rispettati.

Un Cittadino valdostano presenta istanza di verifica della pratica per la residenza in Aosta. L'Ufficio Anagrafe del Comune fornisce rapida positiva risposta.

Un Cittadino valdostano chiede precisazioni relativamente alla possibilità di fruizione dei buoni treno per corso di dottorato di ricerca (in rapporto agli artt. 3 l.r. n. 30/89 e 2 l.r. n. 62/91). Poiché la risposta (corredata di pareri legali, ri-

chiesti a suo tempo per Cittadini che si erano rivolti agli uffici competenti) è negativa, il Difensore civico sottopone agli Assessori alla Pubblica Istruzione e all'Ambiente, Territorio e Trasporti, nonché al Consiglio regionale l'opportunità di riconsiderare la *ratio* della normativa in questione, stante anche l'elevato numero di abbandoni scolastici che pesano sulla nostra Regione (con particolare riferimento al diploma di laurea e alle successive specializzazioni).

Un Cittadino aostano presenta una complicata pluriennale situazione di non definizione economico-giuridica in relazione alla mobilità applicata da cessato Ente economico. Avendo già tentato invano ogni via, in assenza di un Difensore civico nazionale si prende a carico l'impresa. Nell'arco di due mesi si perviene, grazie a contatti telefonici e personali con Funzionari della Presidenza del Consiglio dei Ministri, al ritrovamento del fascicolo, alla sua definizione e alla previsione della liquidazione da parte del Ministero del Tesoro.

Due Cittadine aostane - di cui una da tempo in attesa di risposta - chiedono all'Ufficio personale chiarificazioni circa l'applicazione del compenso incentivante e degli straordinari al personale scolastico fuori ruolo in servizio presso l'Amministrazione regionale. Ne è confermato il diritto e vengono definite le spettanze.

Un Cittadino valdostano inoltra istanza scritta per sanzioni ricevute da un Comune non convenzionato. L'istanza viene respinta per incompetenza.

Due Cittadine aostane e tre Cittadini valdostani, a nome anche di altri, presentano istanza relativamente a problemi vari riguardanti anziani, inabili e microcomunità, di cui alla l.r. n. 93/82. Nell'ottica di contribuire, *ex lege* istitutiva, a miglioramenti normativi e amministrativi, vengono inoltrate agli Organi competenti le richieste, inerenti: revisione quote contributive dei nuclei familiari tenuti all'assistenza, costituzione R.S.A. all'interno del piano sanitario regionale, eliminazione vincolo residenza per l'ingresso in microcomunità,

accesso in microcomunità anche ai non autosufficienti, controllo regionale di effettivi bisogni ed effettiva disponibilità, valutazione della peculiare situazione del Comune di Aosta, rappresentanza di famigliari negli organismi di gestione, revisione di determinati tipi di strutture e servizi e delle tariffe di assistenza domiciliare pubblica. Proficui rapporti si sono instaurati con la V^a Commissione consiliare.

Viene consegnata, da parte di otto capicaccia cinghiale, Aostani e Valdostani, lettera-istanza di revisione del Decreto dell'Assessorato regionale dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali n. 39 del 24/11/95. Il problema, socialmente rilevante, viene affrontato in forma costruttiva in una serie di incontri con il Dirigente del Servizio Forestazione e Risorse naturali e con gli istanti.

Un Cittadino aostano presenta un complesso problema relativo ai tempi di contestazione, da parte dell'Amministrazione comunale, di un manufatto in legno e lamiera su terreno non di sua proprietà, ai sensi della l.n. 47/85. Accertata la eseguita demolizione, vengono fornite, con una serie di comunicazioni orali e scritte, le opportune spiegazioni sulla procedura.

Una Cittadina aostana chiede di accertare le procedure di raccolta differenziata dei rifiuti urbani e di smaltimento dei medesimi. Presi contatti con il competente Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale, vengono fornite - in tempi brevi - le opportune spiegazioni e documentazioni.

Una Cittadina aostana, a nome anche di altri quattro, chiede di verificare l'applicazione della "Normativa organica per i profughi" (l. n. 773/81), in riferimento alla l. n. 482/68 ("Disciplina generale delle assunzioni obbligatorie per le pubbliche amministrazioni e le aziende private"). Dall'Ufficio regionale del