

amministrativa e delle pari opportunità dei Candidati, che sia evitata la presenza di Dirigenti che abbiano rilasciato titoli successivamente da valutare da parte della Commissione stessa.

Ancora in questo ambito, per diffuse e motivate lamentele di soggetti interessati si segnala la inopportunità di privilegiare gli spostamenti "per esigenze di servizio" e "l'eventuale trasferimento di profilo professionale qualora si rendesse necessario" (citiamo da una lettera dell'Ufficio personale-Presidenza della Giunta regionale) quando esistono elenchi di persone risultate idonee, a seguito di concorsi o selezioni, a svolgere specifiche mansioni (cfr., a titolo es., il concorso - del gennaio '96 - e il successivo corso di formazione nelle Biblioteche di pubblica lettura). Perché questa pratica lascia perplessi sulla garanzia delle pari opportunità e sulla trasparenza amministrativa, arrivando anche a mettere in forse il diritto al lavoro di candidati seri, arrivati in primissime posizioni di graduatoria. D'altro canto, lo stesso recente Regolamento regionale n. 6/96, nell'ambito dell'adottata "politica del personale ispirata al criterio della programmazione" quantitativa e qualitativa, precisa, all'art. 15, c. 5, l. a), che l'ordine di priorità garantito alla "mobilità interna" si attua "qualora esistano le figure professionali richieste": il che, per essere qualificante e controllabile, non può ridursi ad un generico duttile profilo.

Alla luce della normativa e prassi europea, nonché delle recenti sentenze del Consiglio di Stato (n. 1139/95 VI sezione e n. 820/96 IV sezione), si propone poi di rivedere il "Regolamento per la disciplina della modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi" (Reg. r. 17.6.1996 n. 3, relativo alla L.r. n. 59/91), con particolare riferimento ai limiti di materia, soggetti ed enti interessati e interesse legittimante. Proposte di adeguamento sono state da noi indirizzate al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della I^a Commissione consiliare permanente e al Presidente della Giunta regionale. In merito, il Presidente del Consiglio mette le nostre osservazioni a disposizione della Commissione preposta alle modifiche del Regolamento interno, tendenti a disciplinare l'accesso agli Atti degli Organi del Consiglio.

Sempre nell'ottica dei miglioramenti normativi e/o amministrativi, è stato realizzato un incontro con i Responsabili dell'Assessorato della Sanità e Assistenza sociale - presenti il Segretario particolare dell'Assessore e la Vice Dirigente competente - relativamente al complesso problema della verifica e documentazione necessaria per l'assegnazione di contributi ex art. 3 della L.r. n. 19/94, con specifico riferimento alle modalità di intervento sinergico da e con l'Ufficio del Difensore civico, per garantire ai Cittadini la doverosa trasparenza e discrezionalità amministrativa. Un ambito particolare di applicazione del "minimo vitale" - cui si sono rivelati sensibili i Vertici dell'Assessorato della Sanità ed

Assistenza Sociale, ma ancora da perfezionare con l'aiuto del Direttore e dei Volontari del Carcere, del C.I.E. (Centro Immigrati Extracomunitari del Comune di Aosta) e del Difensore civico - è costituito dall'applicazione al settore carcerario: soprattutto degli extracomunitari e con particolare riferimento alle frequenti improvvisi scarcerazioni.

A seguito di numerose richieste, verbali e scritte, si ripropone la revisione e il miglioramento dei criteri di richiesta e delle quote di contributi per gli Ospiti e i Familiari delle microcomunità, soprattutto per le fasce più deboli. Risponde con attenzione la V^a Commissione consiliare permanente.

Per segnalazione di alcuni Cittadini italiani, peraltro grati per i rapidi ed efficienti soccorsi medico-ospedalieri, a tutela delle persone e a vantaggio del Turismo valdostano si chiede di verificare la segnaletica per e sui sentieri di alta montagna, ritenuta carente e/o ambigua.

Si sottopone al Presidente della Giunta regionale, all'Assessore regionale della Sanità e Assistenza Sociale e ai Responsabili apicali dell'U.S.L. (che hanno già manifestato ufficialmente la loro concreta disponibilità programmatica) la costituzione, in attuazione della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, di una Commissione mista conciliativa (composta da un Rappresentante della Regione, un Rappresentante dell'U.S.L., un Rappresentante delle Associazioni di volontariato e presieduta dal Difensore civico o da altra figura arbitrale), nell'ambito del Regolamento di Pubblica tutela (Titolo II - art. 8 dell'allegato 1 alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, pubblicata nel S.O. alla G.U. n. 125 del 31.5.1995) per la soluzione congiunta delle problematiche sollevate dal reclamo.

A seguito di numerose lamentele e di ambiguità riscontrate, si sottopone ai Vertici dell'U.S.L. e dell'Assessorato regionale della Sanità ed Assistenza Sociale l'opportunità di rivedere la regolamentazione e la prassi amministrativa relative alle autorizzazioni ad usufruire di ricovero presso la convenzionata clinica San Michele di Albenga.

A seguito di un elevato numero di istanze, interessanti Pubblici impiegati valdostani e aostani, si propone di rivedere quanto R.A.V.A.-U.S.L.-COMUNE di Aosta hanno stabilito in ordine al mancato riconoscimento economico di competenze di ruolo superiore effettivamente svolte e alla impossibilità di miglioramento di livello contro le pari opportunità, le legittime aspettative e la prassi precedenti la normativa e contrattazione attualmente in vigore, dal 4° livello (per l'U.S.L.) all'8°, con particolare riferimento alla inesistenza o quasi di posti di 6° livello e alle competenze dirigenziali degli 8ⁱ livelli.

A tutela delle pari opportunità, dei fondamentali diritti sociali e delle legittime aspettative, viene proposto al Presidente della Giunta regionale, all'Assessore regionale ai LL.PP. e al Comune di Aosta di trovare forme documentali di ricezione delle lettere di rilevante importanza per l'esercizio dei diritti del Cittadino: a titolo es., il recesso da un servizio socio-assistenziale già gratuito; la possibilità di fruire di un Mutuo regionale (tanto più che non pochi cittadini ci hanno documentato disguidi e/o errori materiali involontariamente messi in atto dagli Uffici, come l'errore di indirizzo, seguito dalla pretesa, dopo consegna *brevi manu* della lettera, che il Cittadino possa produrre atti e contratti in sette giorni: doveroso, quanto meno, non decurtare i tempi concessi agli altri Cittadini).

Si concorda con il Vice Sindaco di Aosta e con i Responsabili dell'E.R.P. (I.A.C.P. e Assessorato regionale dei Lavori Pubblici) l'opportunità di controllare le situazioni di fatto all'atto dell'assegnazione di alloggi popolari e di curare un'adeguata e semplice pubblicità delle forme di documentazione necessaria. Agli stessi si sottopone altresì l'opportunità di individuare criteri più oggettivi e determinati - preventivamente noti agli utenti - circa le condizioni per la revoca di assegnazione E.R.P., ex art. 37 L.r. n. 39/95 e di eliminare l'assurda "bipolarità" richiesta agli extracomunitari, essendo inesistente il parallelo normativo e la conseguente pratica amministrativa nei paesi del Terzo mondo, anche quando, per buon senso e giustizia sostanziale (il che, peraltro, non avviene per tutti), il paese di origine arriva a certificare per aiutare un Cittadino.

A seguito di un cospicuo numero di istanze - solo in parte istruite e riferite all'Ente Regione, soprattutto, al Comune di Aosta e ai Comuni della Valle - è opportuno sottoporre agli Organi competenti la revisione delle procedure inerenti le Gare di appalto, con particolare riferimento alla pratica amministrativa.

A seguito di istanza presentata da ventidue Famiglie, con figli adulti disabili, notiamo con piacere la concreta disponibilità della V^a Commissione consiliare permanente, dell'Assessorato regionale della Sanità ed Assistenza Sociale e dell'Assessore comunale alla Politiche Sociali del Comune di Aosta a rivedere, per il prossimo anno, i criteri di organizzazione, pubblicità e gestione del soggiorno marino "Mare e Vita" per i diversamente abili dai 18 ai 50 anni e ad interpretare, in forma sostanziale ed estensiva, la *ratio* degli artt. 1 e 5 della L.r. n. 19/94.

In riferimento ad alcune istanze relative all'applicazione da parte dei Comuni della Valle di quanto prevede la L.r. n. 9/95 per i contributi relativi ai serramenti, verificata anche la modulistica dell'Assessorato regionale dell'Industria, Commercio ed Artigianato, si propone all'Associazione Sindaci della Valle - in materia, peraltro, di specifica loro competenza - di

valutare l'opportunità di unificare l'*iter* procedurale attualmente vario, essendo la sostituzione di serramenti considerata da alcuni Sindaci come manutenzione straordinaria, da altri come ordinaria.

Si sottopone ai competenti Organi comunali l'opportunità di ovviare alla disfunzionalità e pericolosità di alcuni incroci della città di Aosta, che determinano problemi e proteste da parte di Cittadini e Cittadine, in aree e punti segnati anche da alcuni gravi incidenti, con particolare riferimento alle lanterne semaforiche, con richiesta a mano, non funzionanti.

A seguito di numerose istanze, si propone all'Assessore alla Pubblica Istruzione, Politiche culturali e giovanili del Comune di Aosta e al Dirigente del Settore n. 5 Servizi alla Persona, Servizi educativi e culturali del Comune di Aosta di motivare l'uso in affitto della Saletta d'Arte con elementi oggettivi e rispettosi della personalità dell'artista, pur nell'ambito della doverosa discrezionalità amministrativa.

A seguito di alcune istanze relative al mancato risarcimento da parte della Compagnia Assicuratrice per danno subito da presunta responsabilità comunale, si propone al Sindaco di Aosta, all'Assessore ai Lavori Pubblici e al Dirigente del Servizio n. 6 - Settore n. 3 - Ufficio Tecnico del Comune di verificare ed eventualmente provvedere in merito alla prassi assicurativa di richiedere al Cittadino certificazioni - anche costose - prima di accertare la sussistenza o meno della responsabilità dell'Ente pubblico.

Al fine di non penalizzare il Cittadino che meno è in torto, si sottopone ai competenti Organi comunali, l'opportunità di predisporre controlli sistematici, a tempi ravvicinati, nelle zone blu di parcheggio, essendo stati segnalati alcuni casi di sanzione amministrativa più consistente - sia pure a termini di legge - per quanti avevano regolarizzato per alcune ore la sosta.

QUANTO RESTA DA FARE

Nella prospettiva delle riforme volute dal Ministro Bassanini e ruotanti sulla riduzione e il potenziamento qualitativo della burocrazia, l'Istituto del Difensore civico dovrà essere aggiornato, alla luce soprattutto di nuovi modelli di decentramento. In diretto rapporto con lo sviluppo delle speranze federali, che accomunano Regioni a Statuto Speciale e Regioni a Statuto Ordinario a fronte della concomitante crisi dello stato nazionale, è andato crescendo, in questi ultimi tempi, l'interesse per la difesa civica anche da parte di settori tradizionalmente critici del mondo universitario e politico italiano. Esemplari, in merito, i due Convegni - i cui Atti sono in corso di stampa - di Teramo (10.10.1996) e di Roma (28.10.1996): il primo, universitario soprattutto, sul tema *Il Difensore civico modelli e problemi. Dalle esperienze straniere alle applicazioni italiane nelle regioni e negli enti locali*; il secondo, voluto da Associazioni di difesa dei Cittadini e da Parlamentari, sul tema *Il Difensore civico al palo? Proposte per una revisione del sistema di nomina del Difensore dei Cittadini*, cui il Difensore civico valdostano è stato invitato a partecipare in qualità di oratore.

Quasi tutti gli Onorevoli e i Senatori presenti al Convegno romano ne hanno invocato obbligatorietà e più ampi poteri, soprattutto in riferimento alla possibilità - ex D. L.v. n. 29/93 - di eliminare dalla Pubblica Amministrazione i responsabili di ripetuti sbagli e di sospendere temporaneamente Deliberazioni o Atti individuati come gravemente lesivi dei diritti dei Cittadini. Da parte nostra continuiamo, peraltro, a credere che la via maestra e peculiare perché la Difesa civica costituisca una reale alternativa rispetto alla Difesa giudiziaria sia e debba rimanere la valorizzazione dell'Istituto dell'Autotutela, a garanzia - senza costi né dilazioni - di ciò cui il Cittadino ha diritto, non meno che della buona fede e dell'onesto impegno di chi opera nella Pubblica Amministrazione: un intervento preventivo, di garanzia e tutela per tutti. A patto però che, come saggiamente voluto dal legislatore valdostano, la posizione di necessaria terzietà del Difensore civico non sia solo frutto di onestà personale e di correttezza deontologica, ma discenda anche dalle modalità di elezione e dalla durata e scadenza del mandato amministrativo. Perché il Difensore civico può e deve giocare oggi un ruolo particolarmente importante nella pratica di una giustizia rapida e sostanziale: il che potrebbe portare anche l'Italia - sulla scia di Spagna, Austria, Danimarca, Slovenia ecc. - ad una affermazione costituzionale della Difesa civica, a garanzia del Cittadino in tutti gli ambiti - anche ministeriali - della Pubblica Amministrazione e con particolare riferimento alle pari opportunità per le categorie emarginate, come ormai auspicato da autorevole dottrina.

Sotto questo profilo occorrerebbe poi valutare competenze e pratica della difesa civica tra i vari livelli amministrativi, con particolare riferimento alle Regioni a Statuto Speciale e alle Province Autonome e sarebbe in gran parte da aprire, per l'Ufficio valdostano, il capitolo degli interventi d'ufficio, con il conseguente dovere di trovare un giusto equilibrio tra la necessità di dar "voce" ai Cittadini che sono in grado di porre istanza e quella di rappresentare categorie che (come i carcerati, i senza famiglia, gli extracomunitari più emarginati, gli anziani e/o i disabili più isolati e soli) hanno difficoltà o impedimento ad arrivare sino a noi.

Il che vale soprattutto per i settori più a rischio, per i servizi che i Cittadini hanno segnalato come meno efficaci ed efficienti per una vita comunitaria democratica: i settori del sociale in genere e, in particolare, i servizi preposti a garantire il diritto alla salute, alla casa, al lavoro, ecc. Qualcosa in merito, abbiamo tentato: citiamo, a titolo es., la lettera del luglio '96 (a tutt'oggi inevasa) inoltrata all'Assessore regionale alla Sanità e ai Presidenti della Giunta, del Consiglio e della V^a Commissione consiliare permanente, per la istituzione - legalmente prevista e attuata in altre Regioni, nell'ambito della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari - della Commissione mista conciliativa presieduta dal Difensore civico o da altra figura arbitrale, che tanta parte di tensioni e proteste potrebbe servire a risolvere, in forma preventiva, in un settore oggettivamente difficile e travagliato. Tanto più che il Direttore Generale U.S.L. e l'Ordine dei Medici stanno apprestando un Piano programmatico per la qualità dei Servizi dell'Unità Sanitaria Locale, cui è stato invitato a collaborare anche il Difensore civico, e che il Direttore amministrativo dell'U.S.L. ha manifestato al Difensore civico l'intenzione programmatica di istituire la Commissione Mista Conciliativa, nonché l'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Molto resta da fare nel campo degli immigrati e, soprattutto, degli extracomunitari: con specifico riferimento al problema carcerario (alla necessità, in particolare, di pubblicizzare adeguatamente e rendere effettiva l'applicazione da parte dell'Assessorato della Sanità e Assistenza Sociale - certamente previe le dovute procedure garantistiche - del c.d. "minimo vitale", ex art. 3 della L. r. n. 19/94, nei casi, riferiti dal Direttore del Carcere e dai Volontari, di effettivo drammatico bisogno e di favorire - con aiuto anche culturale - il corretto reinserimento lavorativo nella Comunità valdostana), del lavoro (problema complesso dell'iscrizione alle liste di collocamento, trattandosi anche di personale colto ma indirizzato ai lavori più umili e disponibili) e alla casa (urgente, in merito, la modifica della legge regionale E.R.P., essendo assurda la "bipolarità" richiesta, in quanto inesistente il parallelo normativo e la conseguente pratica amministrativa nei paesi del terzo mondo).

Più in generale, prioritario deve restare l'impegno del Difensore civico per prevenire il disagio ed evitare il contenzioso: avanzando proposte ai Responsabili di settore affinché vengano rimosse le cause del reclamo, aiutando i Cittadini a superare la difficoltà di individuare l'Ufficio competente e/o i rapporti di responsabilità tra i vari Uffici, combattendo eventuali atteggiamenti di identificazione del ruolo amministrativo con il potere, con possibile sudditanza o lesione del rispetto del Cittadino. Ci è invece capitato raramente di sentire proteste per il cosiddetto "burocratese" d'ufficio, problema a ragione sollevato come preoccupante da alcuni Colleghi di altre Regioni.

Molto resta da fare (per interessi consolidati che interagiscono, da un lato, per incertezza conoscitiva, dall'altra) perché l'applicazione della L. n. 241/90 (L. r. n. 59/91) ci metta al passo con l'Europa e con le ultime disposizioni del Consiglio di Stato (n. 1339/95, sesta sezione, e n. 820/96, quarta sezione), tanto più che il Regolamento valdostano 17 giugno 1996, n. 3, e, soprattutto, la pratica di alcuni settori della R.A.V.A. conoscono particolari ristrettezze (cfr., in particolare, l'art. 2, che, di fatto, impedisce al Cittadino il diritto di accesso rispetto ad attività pubblicistiche messe in atto da Enti di natura privatistica all'uopo delegati: tipico e paradigmatico campo di applicazione la FinAosta S.p.A., erogatrice dei mutui regionali). Nell'Unione europea, infatti, il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque, previa semplice domanda, senza motivazione; parimenti, il supremo Giudice Amministrativo ha superato precedenti posizioni (n. 980/95 della quarta sezione, secondo cui la generica motivazione autorizzava il rifiuto della Pubblica Amministrazione), bastando l'esistenza dell'atto o del documento a legittimare l'accesso, rendendo effettivo ed esplicito - proprio tramite la presa visione del contenuto - il concreto interesse del Cittadino.

L'esperienza insegna che è davvero alta la percentuale dei casi risolti dalla Pubblica Amministrazione grazie all'intervento del Difensore civico, ma il risultato più positivo del lavoro dell'Ufficio non sta qui: è nel salto di qualità che permette di fare ai Cittadini, smorzando ribellioni e pretese velleitarie, dando per contro il coraggio di rivendicare pacificamente i propri diritti, il cui mancato esercizio costituisce lesione del diritto stesso. E proprio per rendere pienamente efficace tale compito del Difensore civico valdostano occorre pensare ad un Ufficio strutturato per settori ed Esperti, decentrato sul territorio, preposto per legge alla tutela del Cittadino anche per problemi di specifica competenza statale e per i casi in cui l'incrocio e il sovrapporsi di ordini di burocrazia diversi creano difficoltà e dilazioni non di rado pluriennali. Problemi complementari che vanno studiati a fondo, anche se operativamente in tempi brevi, e per i quali abbiamo sempre cercato di dare il nostro contributo nelle sedi opportune: nella consapevolezza - confortata dall'esperienza - che lo

strappo da ricucire è forte e che il Difensore civico può fare non poco per ridare al Cittadino fiducia nelle Istituzioni.

Sul piano nazionale, occorrerà tener conto delle differenze tra una Regione - come la Valle d'Aosta - con molti piccoli Comuni sparsi, e le grandi Realtà urbane, ma prevedere altresì, nel rispetto delle varietà, correlazioni semplici ed efficaci di interazione e sinergia. Utile, a tale scopo, la lettura comparata delle *Leggi istitutive* dei Difensori civici regionali, nazionali ed europeo, nonché delle *Relazioni* dei Difensori civici o, almeno per l'Italia, dei *Quaderni* sintetici delle Relazioni dei Difensori civici regionali, pubblicati a partire dal 1994.

Occorrerà, soprattutto, essere attenti alle modalità e incompatibilità di elezione del Difensore civico, affinché siano anche formalmente garantite ottica e prassi *super partes*, e, al tempo stesso, non si identifichi il Difensore civico unicamente con Professionisti a fine carriera e con ex Magistrati: certo preparatissimi a livello dottrinale, ma forse meno inclini - fatte le debite eccezioni, che ho avuto modo di conoscere ed apprezzare - ad interpretare a fondo il ruolo, sostanzialmente ancora tutto da giocare in Italia, di una energica difesa stragiudiziale.

In merito, resta a tutt'oggi esemplare il Seminario, organizzato il 28.2.1995 dall'I.S.R. del C.N.R. - diretto da T. Martines - sul tema *La difesa civica in Italia: quali prospettive?*, con il duplice scopo di uniformare la legislazione regionale in materia e di attribuire al Difensore civico regionale competenza funzionale nei confronti di tutte le Pubbliche Amministrazioni che esistono sul territorio della Regione, nella convinzione del ruolo fondamentale che il Difensore civico dovrebbe assumere nel nostro ordinamento. T. Martines ritiene che i Difensori civici regionali abbiano "svolto una meritevolissima opera di difesa di interessi diffusi e della regolarità dei procedimenti amministrativi" e che "le relazioni che annualmente presentano ai Consigli regionali", anche se scarsamente considerate "dalle autorità regionali, in particolare dai Consigli regionali" ne siano "la testimonianza più completa". Perplesso, come molti peraltro, sulla istituzione di Difensori civici comunali e provinciali, il Prof. Martines guarda con attenzione al ruolo del Difensore civico regionale e nazionale, ben sapendo che l'ancora complessa distinzione tra competenze statali e regionali "incide anche sulla definizione precisa dei campi di intervento".

Per quanto riguarda, poi, la quotidiana difficoltà di spiegare ai Cittadini dei Comuni della Valle fin dove arriva la competenza del Difensore civico regionale, mi affido alle parole di L. Vandelli: "quando si arriva al tema della <competenze>, nella parte <riferimento delle funzioni nei confronti degli enti locali>, null'altro si può fare che ripetere la formula dell'intervento sulle funzioni delegate dalla regione agli enti locali, formula che francamente ho sempre ritenuto ridicola, non per le incertezze sulla delega, né per il dibattito che possiamo

sviluppare tra di noi sulla differenza tra competenze proprie, delegate o altro. Ma pensare che un Cittadino, che è il vero destinatario di queste norme, possa rivolgersi ad un Difensore civico, distinguendo all'interno delle competenze di un comune quelle delegate da quelle proprie, pare eccessivo: francamente non possiamo pretendere che il Cittadino sia laureato in giurisprudenza e abbia anche la specializzazione in diritto amministrativo, tanto più che - per dirla con S. Arena - il rapporto fra amministrazione e Cittadini non è più basato esclusivamente sul "binomio autorità-libertà" ma "anche e soprattutto" sul "binomio funzione-interesse".

Secondo M. Carli - già Difensore civico della Toscana, la Regione con più lunga tradizione di difesa civica regionale - alla domanda di quale sia la funzione precipua del Difensore civico oggi (strumento per la difesa del Cittadino o per il buon andamento della Pubblica Amministrazione?), si può rispondere che il Cittadino è come il termometro che segnala la febbre, per cui, risolto il caso, il Difensore civico deve segnalare le disfunzioni rilevate, a garanzia dell'Amministratore e del Funzionario che lavora bene. Con il Difensore civico, insomma, il Funzionario che si comporta male deve cominciare a rischiare. Il che, a nostro parere, è garanzia maggiore rispetto a quei "premi" per chi lavora meglio (verso cui sembrano muoversi il Ministero della Funzione Pubblica non meno della R.A.V.A.) che destano perplessità: da un lato per come potranno essere gestiti, dall'altro per il messaggio stesso che ne deriva, quasi che il corretto espletamento dei compiti d'ufficio sia merito e non dovere.

Il tutto in concomitanza anche con quanto apparso sui giornali dal luglio del '96 come "cardine" della Riforma della Pubblica Amministrazione, per "delegificare e semplificare" le procedure nell'ambito di un ulteriore trasferimento di funzioni alle Regioni ed agli Enti locali: esigenze improrogabili che tutti i Cittadini manifestano, sia pure con diversa chiarezza e consapevolezza. Perché, se è vero che le regole ci vogliono, un eccesso di normativa - e per di più a diversi livelli, non sempre adeguatamente coordinati - è di ostacolo sia per i Cittadini che per la Pubblica Amministrazione. Una svolta epocale questa per la Pubblica Amministrazione (ex L. D. n. 421/91 e D. Lv. n. 29/93), non più concepita - per dirla con G. Pastori - "lenta nei tempi, riservata nelle procedure e negli atti, unilaterale nei comandi e nelle decisioni", bensì spedita, trasparente e partecipata. Perché efficienza e giustizia marciano spesso di conserva, così come il loro opposto.

In occasione della VI^a Conferenza internazionale dell'I.O.I. (Istituto internazionale dell'Ombudsman), del 20/24 ottobre 1996 a Buenos Aires, il Difensore civico della Regione Veneto L. Strumendo, interpretando anche il lavoro del Coordinamento, ha trattato il tema: *Situazione e prospettive della difesa civica in Italia a 50 anni dalla Costituzione*, sottolineando

sia l'urgenza di riforme istituzionali che la necessità di equilibrare governabilità e sistema parlamentare e di garantire il consolidamento delle tensioni alla trasparenza insieme all'effettiva partecipazione dei Cittadini alla *res publica*, sullo sfondo di nuove forme di povertà (anziani, tossicodipendenti, immigrati, disoccupati ecc.). In quest'ottica storica viene situata l'opportunità di istituire un Difensore civico nazionale, obiettivo per il quale da tempo lavora il Coordinamento dei Difensori civici regionali, anche tenuto conto del fatto che, a tutt'oggi, pochissimi Comuni e Province hanno istituito il Difensore civico ex art. 8 della L. n. 142/90 e che in Italia sono più di 150.000 le leggi (contro una media di 10.000 negli altri paesi europei), per cui il tempo dedicato da ciascun Cittadino alla Pubblica Amministrazione è pari a venti giornate lavorative. All'interno delle Pubbliche Amministrazioni sono forti le resistenze alle riforme, anche legislative, con pericolo di veder vanificati gli stessi principi costituzionali: la figura del Difensore civico diventa allora strumento sussidiario, particolarmente utile ed efficace per superare positivamente questi problemi.

Interessanti prospettive si stanno aprendo in merito, con particolare riferimento alla probabile affermazione costituzionale della difesa civica - nell'ambito delle "garanzie" - in sede Bicamerale e alla prospettiva regionalistica europea voluta per l'Incontro in Catalunya (fine dell'ottobre p.v.) tra Ombudsmen europei e Médiateur européen, in vista del quale i Difensori civici delle Regioni italiane a Statuto Speciale si stanno preparando anche con l'elaborazione di un testo comune di proposte relativamente alle più ampie competenze rispetto alle Regioni a Statuto Ordinario.

Per concludere, vogliamo proporre alcuni passi del 26ème Rapport annuel (1995-1996) del Protecteur du citoyen del Québec, raccolte sotto il titolo "Le pacte social du protecteur du citoyen":

"Le Protecteur du citoyen se doit de rappeler à l'Administration la nécessité d'un Pacte social pour améliorer la qualité des services publics et pour assurer un juste équilibre entre l'impératif des contraintes budgétaires et la nécessité de ne pas compromettre les droits des citoyens". L'Amministrazione dovrà, dunque, "faire part au citoyen des décisions qui le concernent en prenant soin d'en expliquer les motifs dans des termes qu'il comprend; fournir en temps utile au citoyen une information adéquate et accessible; (...) indiquer clairement au client les droits et les recours dont il dispose par rapport à une décision administrative; (...) favoriser la publicité de l'information gouvernementale et considérer le secret comme une véritable exception à la règle générale; consulter la clientèle visée au moment de l'élaboration et de la mise en œuvre des programmes gouvernementaux; (...) instaurer des services d'accueil et de renseignements qui adoptent une approche personnalisée et respectueuse des individus,

et qui tiennent compte également des limites de la clientèle âgée ou handicapée, ainsi que des barrières linguistiques; (...) établir des heures d'ouverture des bureaux qui tiennent compte des nouvelles réalités sociales et familiales; (...) lorsque le processus décisionnel est discrétionnaire, en encadrer les décisions par des critères et des paramètres qui permettent des applications objectives; prendre des décisions non seulement conformes à la loi mais aussi raisonnables, justes et opportunes; se donner des processus décisionnels qui préviennent l'arbitraire ou l'abus de pouvoir; (...) éviter de se retrancher derrière une interprétation étroite de la loi, d'un règlement ou autre norme et privilégier plutôt une approche ouverte qui en respecte le véritable sens, l'esprit et les fins (...); éviter de prendre des décisions sans que le citoyen ait pu faire valoir son point de vue ou sans qu'il ait eu l'occasion de fournir l'ensemble des renseignements utiles; prendre l'initiative de demander au citoyen qui fait une réclamation les pièces ou les informations manquantes plutôt que de rejeter ou de suspendre sa demande sans autre avis; aider le citoyen qui fait une réclamation à présenter un dossier complet afin que la décision prise à son égard puisse tenir compte de tous les motifs et documents pertinents; rejeter toute forme de partialité dans les décisions ou toute poursuite de buts illégitimes. Éviter tout conflit d'intérêts; éviter toute forme de discrimination ou de disparités; (...) adopter des règles et les processus qui favorisent le bien-être du citoyen plutôt que la pure commodité de l'Administration; (...) effectuer des sondages d'opinion auprès de la clientèle afin de connaître le profil des usagers des services, leurs besoins et leurs attentes; (...) tenir compte des motifs d'insatisfaction des clients pour modifier un service ou un programme (...); éviter de traiter le citoyen qui réclame un service ou une prestation comme s'il bénéficiait d'une faveur alors qu'il exerce un droit; (...) éviter, dans tout rapport avec les citoyens, de faire preuve d'une rigidité administrative excessive; demeurer rigoureux; (...) instaurer des droits de révision ou d'appel des décisions; établir un bureau d'examen des plaintes à un niveau le plus éloigné possible de celui du personnel décideur visé par les plaintes; instaurer, au besoin, des mécanismes de conciliation ou de médiation; (...) fournir le service, le renseignement ou la décision dans un délai raisonnable; (...) déterminer les véritables causes d'une faille ou d'une négligence, évitant ainsi d'utiliser systématiquement le prétexte des restrictions budgétaires pour justifier les manquements; se donner un code d'éthique pratique et détaillé qui ne se limite pas à des généralités et à des vœux pieux; faire connaître ce code aux clientèles gouvernementales; ne jamais considérer une insatisfaction du client comme un pure critique, mais plutôt comme un outil possible d'amélioration".

LA LEZIONE QUOTIDIANA: I CASI

Solo per motivi di chiarezza statistica indicheremo convenzionalmente con "italiani" i Cittadini italiani residenti fuori Valle, con "aostani" i Cittadini del Comune di Aosta, con "valdostani" i Cittadini degli altri Comuni della Valle.

Per quanto riguarda i casi più significativi (per l'esposizione dei quali si è seguito, in linea di massima, l'ordine cronologico), si precisa che è stato necessario riprenderne alcuni che parevano conclusi nella precedente Relazione. Qualche volta perché, come in un caso interessante l'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, un Cittadino ha avuto giustizia dalla Magistratura ordinaria dopo essere ricorso anche al Difensore civico, che aveva sospeso il suo intervento in presenza dell'*iter* giudiziario, pur avendo chiesto ai Responsabili regionali solo quanto di specifica competenza.

Se - come vuole autorevole dottrina - con il Difensore civico il legislatore ha inteso dare attuazione piena al principio del contraddittorio, in forza del quale il singolo può rappresentare - in uno scambio dialettico con la Pubblica Amministrazione - le proprie ragioni, contribuendo così alla realizzazione del giusto procedimento, va detto che tale prassi risulta celere e proficua nella maggior parte dei casi, difficile in alcuni settori amministrativi, per quanto sempre più limitati. Nella stragrande maggioranza dei casi, poi, la rapidità e completezza delle risposte è proporzionale alla trasparenza ed efficienza specifica.

E' da segnalare che alcuni interventi sono stati richiesti da Associazioni sindacali, da Consigliere delle Pari Opportunità, Consiglieri regionali o comunali, Categorie varie, con inizio di interessanti forme di collaborazione a difesa soprattutto delle categorie deboli.

Analogamente vanno evidenziate alcune Riunioni congiunte, tra Responsabili comunali e/o regionali di diversi Assessorati - per lo più proposte e concordate dal nostro Ufficio, ma anche volute dai Responsabili della Pubblica Amministrazione - con esiti soddisfacenti di programmazione e/o soluzione di problemi anche pluriennali (a titolo es., i settori dell'E.R.P., degli espropri, del cosiddetto "minimo vitale" ecc.). Ci è stato di stimolo, in tale lavoro, ex l. a) c) e) c. 2 art. 10 L.r. n. 5/92, la prospettiva, concordata nelle riunioni del Coordinamento, di snellire procedure burocratiche (a tutti i livelli e tra i livelli), le cui lentezze e difficoltà ledono spesso i diritti dei Cittadini, compromettendo il patto sociale come le ingiustizie a tutto tondo, nella cui categoria finiscono per rientrare. Gli esiti congiuntamente ottenuti aprono alla speranza, se è vero che, dopo la stagione del decentramento regionale degli anni '70, dopo

quella della partecipazione e del controllo degli anni '90, l'Istituto del Difensore civico deve diventare, all'alba del 2000, garanzia di equilibrio tra diritti del singolo ed efficienza pubblica.

In questa logica è basilare la prassi del riesame - costante da parte del Comune di Aosta e sempre più diffusa da parte della R.A.V.A. e dell'U.S.L. - delle decisioni assunte dall'Ente pubblico a fronte delle richieste presentate dall'Ufficio del Difensore civico.

CASI R.A.V.A.**A) Competenza specifica**

Un Cittadino aostano, con lavoro saltuario pluriennale presso la stessa Azienda e attualmente disoccupato, chiede di verificare la sua situazione, con particolare riferimento all'avviamento al lavoro dei cassintegrati.

Una Cittadina valdostana, economicamente disagiata, incontra difficoltà ad avere certificazioni e cure idonee al complesso quadro clinico. Viene indirizzata, anche nei confronti della L. r. n. 19/94.

Dieci Cittadine e otto Cittadini aostani chiedono separatamente informazioni e garanzie in ordine all'erogazione dei mutui regionali.

Quarantadue Cittadini (di cui trenta aostani) e trenta Cittadine (di cui dieci valdostane) chiedono separatamente di controllare le liste di avviamento al lavoro e, con l'occasione, vengono informati sulla L. r. n. 19/94.

Con singole richieste, cinquantadue Cittadine (di cui trentasette aostane) e quaranta Cittadini (di cui 18 aostani) chiedono informazioni circa il diritto di accesso, in riferimento a casi concreti; venti Cittadine (di cui dodici aostane) e diciotto Cittadini (di cui dieci aostani) chiedono conto per l'autocertificazione; sessantaquattro Cittadine (di cui trentotto aostane) e sessantaquattro Cittadini (di cui trenta aostani) lamentano lettere inevase e chiedono di conoscere le garanzie in merito.

Una Coppia valdostana chiede informazioni su diritti-doveri della Scuola privata in rapporto alla Scuola pubblica.

Quattro Cittadini aostani chiedono separatamente informazioni su diritti e doveri relativamente al cosiddetto "bollino blu".

Due Cittadine valdostane, appartenenti al pubblico impiego, chiedono garanzie giuridiche in ordine alla trattenuta di 1/5 dello stipendio per debiti contratti.

Con singole richieste, una Cittadina aostana chiede conto di eventuali possibilità prioritarie in ordine all'acquisto di alloggi I.A.C.P., a fronte di una complessa situazione familiare, mentre centosessantatre Cittadini e centocinque Cittadine aostani si informano sulle modalità di documentazione; alcuni Consiglieri regionali e comunali ed Esponenti politici locali chiedono

conto dei tempi di realizzazione della vendita I.A.C.P., con particolare riferimento al rapporto tra la normativa regionale e quella statale. Si affronta il problema complessivo con una serie nutrita di carteggi e incontri, anche congiunti, con il Presidente I.A.C.P., l'Assessore ai Lavori Pubblici, il Vice Sindaco di Aosta, i Responsabili degli Uffici competenti.

Quattro Cittadine aostane lamentano separatamente di non essere state incluse tra i casi sociali, non ostante la grave situazione socio-abitativa. Si chiede ai competenti Uffici regionali e comunali di conoscere la loro posizione in graduatoria e si informano le Istanti sul cosiddetto "minimo vitale"

Trenta Cittadini e venticinque Cittadine aostani presentano singoli e complessi problemi di emergenza abitativa, complicati da mancanza di lavoro, percentuali di invalidità, ecc. Vengono date informazioni relative alla tutela dei loro diritti. Con il Vice Sindaco di Aosta si esamina anche il rapporto con il competente ufficio della Presidenza della Giunta regionale per i casi sociali.

Tre Cittadini e due Cittadine aostani, a nome anche di altri, espongono separatamente una serie di problemi relativi ai danni causati da infiltrazioni d'acqua, aggravati dalla recente alluvione. Vengono indirizzati.

Tre Cittadine aostane e una valdostana presentano separatamente una serie di problemi concreti in riferimento alla normativa regolante l'erogazione di contributi per la costruzione dei tetti in lose. Vengono informati.

Quattro Cittadine e tre Cittadini aostani lamentano separatamente le modalità di verifica per sfratto da alloggi E.R.P.. Vengono interessati il Comune e l'Assessorato dei Lavori Pubblici, che inoltra opportuna verbalizzazione, con particolare riferimento alle condizioni per la decadenza dell'assegnazione ex art. 37 L.r. n. 39/95. In merito, altri Cittadini lamentano le modalità e l'estensione dei controlli, citando, anche per iscritto, presunte disparità di trattamento. Per gli opportuni miglioramenti normativi e/o amministrativi si propone di rivedere le modalità di verifica, al fine di rendere oggettivi e preventivamente note agli utenti i canoni di valutazione.

Duecentosette tra Cittadini e Cittadine aostani nel corso di mesi lamentano intollerabili livelli di inquinamento ambientale, soprattutto acustico, connessi con l'apertura di una discoteca. Vengono interessati gli Organi comunali e regionali competenti e, non senza difficoltà per quanto concerne la Presidenza della Giunta, si perviene ad avere la certezza di adeguati controlli. Dopo opportuni rilievi, il Dirigente del Servizio f.f. dell'U.S.L. richiede agli Organi competenti i "provvedimenti di competenza" a seguito delle risultanze dei rilievi fotometrici.

Un Cittadino aostano lamenta disparità di trattamento in ordine al condono edilizio, con complicate in riferimento alle competenze della Soprintendenza Beni Culturali. L'iter è complesso, ma si risolve.

Gli impiegati di 8^a qualifica funzionale (otto Cittadine e tredici Cittadini), in servizio presso gli Enti locali della Regione Autonoma Valle d'Aosta, costituitisi in Comitato, sottopongono - per iscritto e p.c. - la richiesta del riconoscimento giuridico ed economico delle funzioni vicarie di dirigenza effettivamente svolte. Vengono chieste informazioni alla R.A.V.A. e al Comune di Aosta.

Un Cittadino aostano propone il problema della sua, non corretta, interpretazione di una frase del fac-simile predisposto dall'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato per ottenere contributi ai sensi della L.r. n. 9/95. Con l'occasione, si nota che alcuni Comuni considerano la sostituzione di serramenti come manutenzione ordinaria, altri come straordinaria, per cui si propone all'Associazione Sindaci di valutare l'opportunità di unificare l'iter procedurale in questa materia, peraltro di competenza comunale.

Una decina di Cittadini (cinque aostani e cinque valdostani) chiedono separatamente ragguagli sulle competenze relative alle varianti urbanistiche ed edilizie.

Senza poi formalizzare l'istanza, una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano la procedura attivata dalla Soprintendenza alle Belle Arti in riferimento a concessioni edilizie da ottenere in zona confinante con altra proprietà. Vengono informati sulla normativa.

Si perviene a dare ad una Cittadina valdostana, madre e tutrice di invalida al 100%, assicurazioni, anche scritte, sulla continuità dell'assistenza presso un Istituto fuori Valle.

Senza specifici interventi formali si seguono le pratiche di dieci Cittadine aostane e cinque valdostane, otto Cittadini aostani e cinque valdostani che lamentano separatamente una non idonea o non tempestiva certificazione di invalidità o di aggravamento della stessa. Con l'occasione, per opportuni miglioramenti normativi e/o amministrativi a tutela della Pubblica Amministrazione non meno che dei Cittadini, si chiede che vengano rilasciati certificati di più facile lettura anche da parte dei non addetti ai lavori: il che viene recepito dall'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale, fatto salvo l'esaurimento della modulistica giacente.

Giunge a compimento la complessa istruttoria relativa a numerose istanze di Cittadini (quattro aostani e due valdostani) e Cittadine (due valdostane e due aostane) per un appalto dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni Culturali, che presenta anche complesse complicate occupazionali e previdenziali e nell'ambito della quale vengono segnalati all'Assessore competente comportamenti contrari allo spirito e alla lettera della L.r. n. 5/92 da