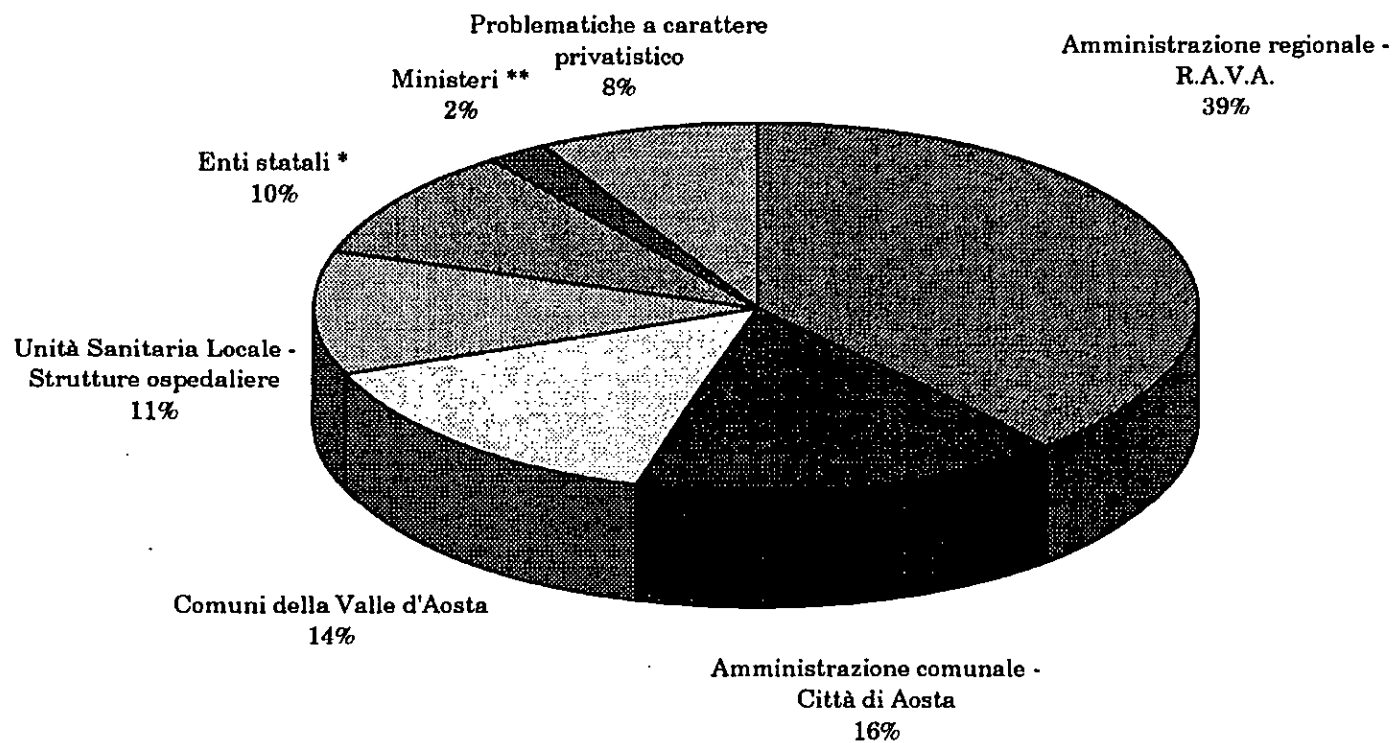
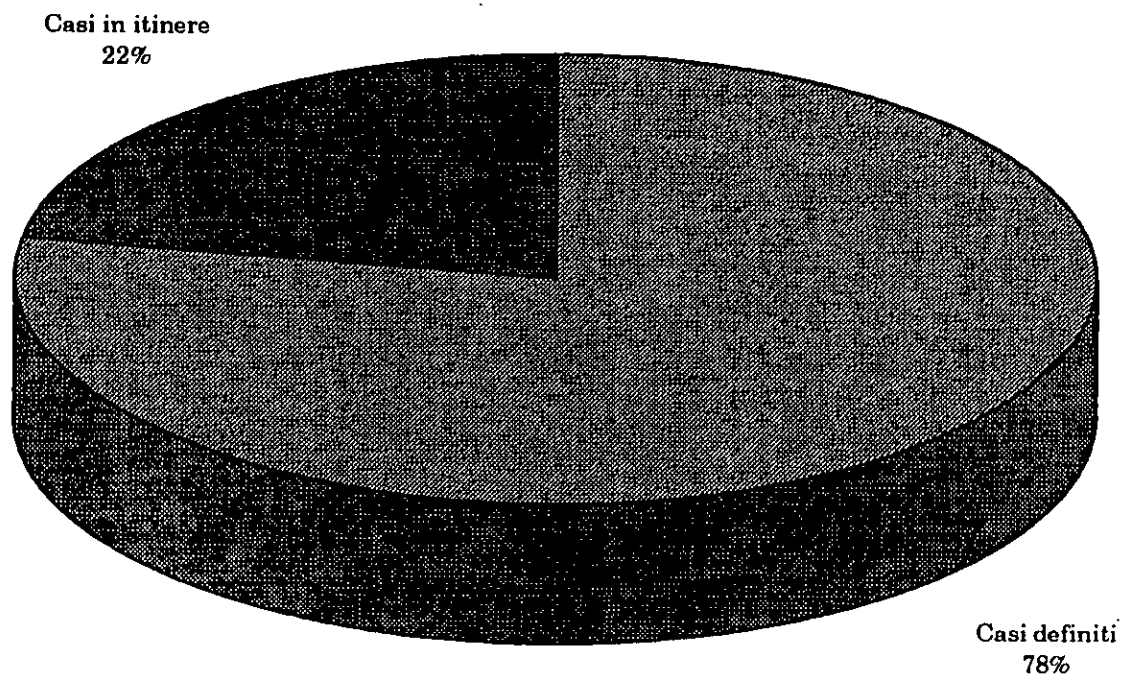


Percentuale complessiva dei settori di intervento



Percentuale dell'iter delle istanze presentate



INCONTRI DI LAVORO E CONVEGNI CUI IL DIFENSORE CIVICO VALDOSTANO HA PARTECIPATO ANCHE CON INTERVENTI:

- Convegno *La Sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro*, Attes-for Italia, Ass. Studi Europei, Ass. Valdostana Industriali, B.V.A., Aosta 26.3.1996.
- Convegno *Il difensore civico, paladino dei Cittadini e difensore di interessi specifici: esperienze e nuove sfide*, Ufficio del Difensore civico, Bolzano 28.3.1996.
- Incontro dei Difensori civici regionali con il Presidente della Repubblica, Roma -Quirinale 6.5.1996.
- Convegno *Regionalismo, federalismo, welfare state* C.N.R. (Istituto studi sulle Regioni - Conferenza Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome), Roma 9-10.5.1996.
- Riunione di Coordinamento dei Difensori civici regionali, Roma, Regione Lazio, 30.5.1996.
- Convegno *Autonomie regionali e federalismo solidale*, Diocesi di Aosta - Commissione diocesana per la Pastorale Sociale, Saint-Pierre (Aosta) 5.6.1996.
- Riunione Tavolo privato progetto *Piano di Coordinamento spazio temporale a dimensione, sovracomunale (Simplevie)*, Assessorato regionale Industria, Commercio e Artigianato - U.S.A.S., Aosta 14.6.1996.
- Convegno *Tutela e gestione delle risorse naturali in Italia*, Regione Autonoma Valle d'Aosta e Comune di Courmayeur, Courmayeur 13.9.1996.
- Convegno *Fuga dal Bilancio/privatizzazione/fuga dal controllo - diminuita tutela giuridica per i Cittadini/conseguenze per le persone dell'Ombudsman*. Incontro comprensivo anche dell'Assemblea dell'E.O.I. (Istituto europeo dell'Ombudsman), Ljubjiana/Slovenia 21.9.1996.
- Convegno *Il Difensore civico modelli e problemi (dalle esperienze straniere alle applicazioni italiane nelle regioni e negli enti locali)*, Facoltà Giurisprudenza di Teramo e Comune di Bellante, Teramo e Bellante 9-10.10.1996.
- VI Conferenza internazionale dell'Ombudsman (I.O.I.: Istituto internazionale dell'Ombudsman), *El Ombudsman y el Fortalecimiento de lo Derechos Ciudadanos ante los Retos del Siglo XXI* (Le Médiateur et le Renforcement des droits des Citoyens face aux défis du siècle XXIème), Buenos Aires 20-24.10.1996.
- Riunione di Coordinamento dei Difensori civici regionali, Milano, Consiglio regionale, 15.11.1996.
- Giornata di studio *Riforma della amministrazione e tutela dei diritti dei Cittadini: quale ruolo per il difensore civico*, Provincia di Roma-Movimento Federativo Democratico, Roma 10.12.1996.

- Riunione di Coordinamento dei Difensori civici regionali, Ancona, Consiglio regionale, 28.1.1997.
- Incontro del Coordinamento dei Difensori civici regionali con il Presidente del Consiglio regionale delle Marche e Presidente della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali sul tema del *Difensore civico nazionale in Italia*, Ancona, Consiglio Regionale, 28.1.1997.
- Incontro con Parlamentari per la modifica della L. n. 142/90, Roma, Palazzo dei Beni Spagnoli, 4.2.1997.
- Incontro programmato dalla Direzione Generale dell'Azienda U.S.L. e dall'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Valle d'Aosta in vista della stesura di un *Piano per la qualità dell'U.S.L.*, Aosta 15.2.1997.
- Conferenza del Tenente Colonnello Comandante il Gruppo della Guardia di Finanza di Aosta sul *Servizio di pubblica utilità 117*, Aosta 18.2.1997 (il Difensore civico è stato rappresentato dal Capo Ufficio Francesco Ciavattone).
- Incontro tra i Difensori civici delle Regioni a Statuto speciale e delle Province autonome, con la presenza anche di un Rappresentante della Regione Sicilia, Cagliari, Consiglio regionale, 21-22.2.1997.
- Conferenza-dibattito *La conferenza intergovernativa e i diritti di cittadinanza*, Centro di iniziativa europea e Ufficio C.E. di Milano - Consulta regionale Femminile e Consulta regionale delle Elette, Aosta 28.2.1997.
- Il giorno 20 del c.m. di marzo, a seguito di delega formale, il Difensore civico valdostano rappresenterà anche gli altri Difensori civici delle Regioni a Statuto Speciale nell'Incontro, promosso dalla Presidente della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali, che si terrà a Palermo, presso l'Assemblea Regionale Siciliana, tra l'Esecutivo della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali e una Rappresentanza del Coordinamento dei Difensori civici regionali sul tema del *Difensore civico nazionale in Italia*.

**RELAZIONI CONGRESSUALI, CONFERENZE E LEZIONI TENUTE DAL
DIFENSORE CIVICO VALDOSTANO IN TEMA DI DIFESA CIVICA:**

- *Il Difensore civico di fronte a competenze proprie e competenze delegate dei Comuni*: Incontro con il Direttivo Sindaci della Valle d'Aosta, Aosta 2.7.1996.
- *Il Difensore civico: realtà e prospettive*, in Convegno *Il Difensore civico al palo? Proposte per una revisione del sistema di nomina del Difensore civico dei Cittadini*, CODACONS - ANCI - ITALIA NOSTRA, ecc., Roma 28.10.1996.
- *Il Difensore civico nella realtà di oggi (teoria e pratica)*, Aosta, Scuola Media St. Roch (classi varie), 12.11.1996; 19.11.1996 e 7.2.1997; visita degli alunni all'Ufficio del Difensore civico, 16.12.1996.
- *Il Difensore civico: nuova figura giuridica al servizio dei Cittadini e dei pubblici amministratori*, La Salle-Comunità Montana Valdigne-Mont Blanc, La Salle 22.11.1996.
- *Il Difensore civico/le Médiateur: principi giuridici, ambiti e prassi di intervento*, Courmayeur, Liceo Linguistico (Classi I - II - III - IV - V), 16.12.1996.
- *Diritti e doveri degli studenti*, Aosta, Istituto d'Arte (Classi I - II - III - IV - V), 17.1.1997.
- *La difesa civica nel mondo di oggi*, Aosta, Circolo della Stampa, 18.2.1997.

**TESI DI LAUREA CON RIFERIMENTO SPECIFICO
ALL'UFFICIO VALDOSTANO**

- Facoltà di Scienze della Formazione di Torino, Tesi di laurea in Psicologia, Relatore Prof. Dario ROMANO, Candidata Denise BETEMPS, sul tema *Il rapporto tra Pubblica Amministrazione e Cittadino: il ruolo del Difensore civico* (tesi sperimentale riferita all'Ufficio valdostano).
- Facoltà di Giurisprudenza di Torino, Tesi di laurea in Diritto costituzionale, Relatore Prof. Franco PIZZETTI, Candidato Marco FANELLI, sul tema *L'istituto del Difensore civico e la sua attuazione nella Regione Autonoma Valle d'Aosta*.
- Facoltà di Giurisprudenza dell'Università "La Sapienza" di Roma, Tesi di laurea in Diritto amministrativo, Relatore Prof. Vincenzo CERULLI-IRELLI, Candidata Michela REITANI, sul tema della difesa civica comparata: *Il Difensore civico*.

RAPPORTI SISTEMATICI DI COLLABORAZIONE

Sono stati tenuti con:

- Médiateur européen, Difensori civici regionali, alcuni Ombudsmen europei, Nord e Sud americani
- Istituto europeo Ombudsman (E.O.I.)
- Istituto internazionale Ombudsman (I.O.I.)
- Consiglio d'Europa - Sezione Diritti dell'uomo
- Esperti di Diritto amministrativo, costituzionale e regionale
- Università e Centri Studi
- Magistratura, Forze dell'Ordine, Direzione Casa Circondariale
- Consulta regionale per la condizione femminile
- Consulta regionale delle Elette
- Enti ed Uffici pubblici e di pubblica utilità
- Associazioni volontariato e/o tutela Cittadino
- Servizi elaborazione dati italiani ed europei
- Riviste di settore e Riviste valdostane
- Giornali - TV - Radio, locali e non

SOMMARIO

- Ufficio del Difensore civico valdostano (dati essenziali)
- Premessa
- Il cammino recente dell'Istituto, con particolare riferimento all'Ufficio valdostano
- Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi
(R.A.V.A., U.S.L.-STRUTTURE OSPEDALIERE e COMUNE di AOSTA)
- Quanto resta da fare
- La lezione quotidiana: - Casi R.A.V.A.
 - Casi U.S.L.-STRUTTURE OSPEDALIERE
 - Casi COMUNE di AOSTA
- Dati statistici
- Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con interventi
- Relazioni congressuali, Conferenze e Lezioni tenute dal Difensore civico valdostano in tema di difesa civica
- Tesi di laurea con riferimento specifico all'Ufficio valdostano
- Rapporti sistematici di collaborazione

Spedizione in abbonamento postale - Gruppo II - Anno LI
Expédition en abonnement postal - 2^e Groupe - LI^e année

1° Supplemento ordinario al n. 40 / 3 - 9 - 96
1^{er} Supplément ordinaire au n° 40 / 3 - 9 - 96

BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

BULLETIN OFFICIEL DE LA RÉGION AUTONOME VALLÉE D'AOSTE

Aosta, 3 settembre 1996



Aoste, le 3 septembre 1996

DIREZIONE, REDAZIONE E AMMINISTRAZIONE:

Presidenza della Giunta regionale
Centro direzionale per gli affari legislativi
Bollettino Ufficiale, Piazza Deffeyes, 1 - 11100 Aosta
Tel. (0165) 273305 - Fax 273469
Direttore responsabile: Dott. Giovanni Michele Francillotti.

DIRECTION, RÉDACTION ET ADMINISTRATION:

Présidence du gouvernement régional
Direction des affaires législatives
Bulletin Officiel, 1, place Deffeyes - 11100 Aoste
Tél. (0165) 273305 - Fax 273469
Directeur responsable: M. Giovanni Michele Francillotti.

AVVISO AGLI ABBONATI

Le informazioni e le modalità di abbonamento per l'anno 1996 al Bollettino Ufficiale sono riportati nell'ultima pagina.

AVIS AUX ABONNÉS

Les informations et les conditions d'abonnement pour l'année 1996 au Bulletin Officiel sont indiquées à la dernière page.

SOMMARIO

INDICE CRONOLOGICO	da pag.	2 a pag.	2
INDICE SISTEMATICO	da pag.	2 a pag.	2

PARTE SECONDA

Atti vari (Deliberazioni)	3
---------------------------------	---

SOMMAIRE

INDEX CHRONOLOGIQUE	de la page	2 à la page	2
INDEX SYSTÉMATIQUE	de la page	2 à la page	2

DEUXIÈME PARTIE

Actes divers (Délibérations)	3
------------------------------------	---

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 40 / 3 - 9 - 96
1^{er} Supplément ordinaire au n° 40 / 3 - 9 - 96

INDICE CRONOLOGICO**PARTE SECONDA****ATTI VARI****DIFENSORE CIVICO**

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta - (ex art. 14, c. 1 e 2, l.r. 2 marzo 1992, n. 5 "Istituzione del Difensore civico" e succ. mod. l.r. 16 agosto 1994, n. 49) dal 21 novembre 1995 al 22 marzo 1996. pag. 3

INDICE SISTEMATICO**DIFENSORE CIVICO**

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta - (ex art. 14, c. 1 e 2, l.r. 2 marzo 1992, n. 5 "Istituzione del Difensore civico" e succ. mod. l.r. 16 agosto 1994, n. 49) dal 21 novembre 1995 al 22 marzo 1996. pag. 3

INDEX CHRONOLOGIQUE**DEUXIÈME PARTIE****ACTES DIVERS****MÉDIATEUR**

Rapport d'activité du Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste (art. 14 alinéas 1 et 2, L.R. n° 5 du 2 mars 1992, "Portant création de la charge du Médiateur" et mod. succ. L.R. n° 49 du 16 août 1994) du 21 novembre 1995 au 22 mars 1996. page 3

INDEX SYSTÉMATIQUE**MÉDIATEUR**

Rapport d'activité du Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste (art. 14 alinéas 1 et 2, L.R. n° 5 du 2 mars 1992, "Portant création de la charge du Médiateur" et mod. succ. L.R. n° 49 du 16 août 1994) du 21 novembre 1995 au 22 mars 1996. page 3

TESTO UFFICIALE
TEXTE OFFICIEL

PARTE SECONDA

ATTI VARI

DIFENSORE CIVICO

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta - (ex art. 14, c. 1 e 2, l.r. 2 marzo 1992, n. 5 "Istituzione del Difensore civico" e succ. mod. l.r. 16 agosto 1994, n. 49) dal 21 novembre 1995 al 22 marzo 1996.

Premessa

Il Difensore civico è stato eletto in Valle d'Aosta dalla Commissione per l'elezione del Difensore civico (composta - ex art. 6 della l.r. n. 5/1992 - dal Presidente del Consiglio regionale che la presiede, dal Presidente del Tribunale di Aosta, dal Presidente del Tribunale Amministrativo Regionale, dal Presidente dell'Ordine degli Avvocati, dal Presidente della CO.RE.CO.) il 15 giugno 1995.

"A tre anni dall'approvazione da parte del Consiglio regionale della legge istitutiva del Difensore civico - afferma in apertura di Conferenza Stampa (16.11.1995) il Presidente del Consiglio regionale F. Stévenin -, dopo approfondito esame in sede dell'apposita Commissione deputata alla scelta di tale figura istituzionale, il Difensore civico è stato nominato (...). E' stata così colmata una lacuna esistente in quanto la Regione Valle d'Aosta era una delle poche a non essersi dotata della figura del Difensore civico."

Il Difensore civico valdostano è in servizio dal 1° settembre 1995, mentre l'Ufficio (sito in Aosta, al 4° piano di Via Festaz, n. 52) è attivo a partire dal 21 novembre 1995 (con apertura al pubblico il martedì e giovedì dalle ore 9 alle 12, il mercoledì dalle 15 alle 18; con l'ausilio di un Collaboratore di 8° livello, F. Ciavattone, di una Segretaria di 5° livello, M. Challancin, di un Usciere, E. Nex).

Il periodo di servizio del Difensore civico senza personale distaccato è stato impiegato per approfondire l'aggiornamento specifico a livello operativo (tipologia delle istanze, catalogazioni di settore, scadenziari, ecc.), grazie a contatti con altri Difensori civici e Uffici regionali di consolidata pratica, oltre che per la lettura sistematica delle Relazioni annuali dei Difensori civici, di Tesi di laurea e Pubblicazioni di settore, nonché per il reperimento di Fonti e la stesura di una Bibliografia specifica. E' stato inoltre preparato il testo di un Fascicolo contenente normativa e dati di pubblica utilità e di un *Pro memoria* della *ratio* dell'istituto, richiesto soprattutto dai mass-media.

DEUXIÈME PARTIE

ACTES DIVERS

MÉDIATEUR

Rapport d'activité du Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste (art. 14 alinéas 1 et 2, L.R. n° 5 du 2 mars 1992, "Portant création de la charge du Médiateur" et mod. succ. L.R. n° 49 du 16 août 1994) du 21 novembre 1995 au 22 mars 1996.

Préface

Le Médiateur du Val d'Aoste a été élu par la Commission pour l'Election du Médiateur (constituée - art. 6 de la l.r. n° 5/1992 - du Président du Conseil Régional qui la préside, du Président du Tribunal d'Aoste, du Président du Tribunal Administratif Régional, du Président de l'Ordre des Avocats et du Président de la CO.RE.CO.) le 15 juin 1995.

"A trois ans de l'approbation par le Conseil Régional de la loi constitutive du Médiateur - déclare à l'ouverture de la Conférence de Presse (16.11.1995) le Président du Conseil Régional, M. François Stévenin - et après examen approfondi au siège de la Commission spéciale déléguée pour choisir un tel responsable institutionnel, le Médiateur a été enfin nommé (...). Ainsi, a-t-on comblé une lacune, étant donné que la Région du Val d'Aoste était l'une des rares à ne pas posséder de Médiateur".

Le Médiateur valdôtain est entré en fonction à partir du 1^{er} septembre 1995, alors que le Bureau (sis en Aoste, au 4^{ème} étage du 52 rue Festaz, et se composant d'un collaborateur de niveau 8, M. F. Ciavattone, d'une secrétaire de niveau 5, Mme M. Challancin, d'un huissier, M. E. Nex) n'a été opérationnel qu'à partir du 21 novembre 1995 (avec ouverture au public le mardi et le jeudi de 9h00 à 12h00, le mercredi de 15h00 à 18h00).

La période pendant laquelle le Médiateur est resté sans personnel a été mise à profit pour effectuer une révision spécifique approfondie des travaux à réaliser (typologie des requêtes, classification des secteurs, échéanciers, etc...), par le biais de contacts établis avec d'autres Médiateurs et Bureaux Régionaux possédant déjà une longue expérience (le tout complété par la lecture systématique des Rapports d'activité annuels rédigés par les Médiateurs, de thèses de licence et de publications relatives au secteur), mais également pour rechercher des Sources de référence et constituer une Bibliographie *sui generis*. En outre, le texte d'un fascicule contenant les normes et les données d'utilité publique a été préparé ainsi qu'un *pro-memoria* de la *ratio* de l'institution, surtout demandé par les mass-média.

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 40 / 3 - 9 - 96
1^{er} Supplément ordinaire au n° 40 / 3 - 9 - 96

Mi corre l'obbligo (e lo faccio con intima soddisfazione) di ringraziare il Coordinatore nazionale e Difensore civico della Regione Veneto Prof. L. Strumendo e i Colleghi tutti per come sono stata accolta e concretamente informata.

Fonti dell'istituto

Trattandosi della prima relazione del primo Difensore civico valdostano, ritengo doveroso soffermarmi sulle fonti e la *ratio* dell'istituto, con particolare riferimento alla Valle d'Aosta e alle situazioni gemelle.

- Art. 97 Cost.: "I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione. // Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari. // Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge".
- L. n. 142/90: "Ordinamento delle autonomie locali" - art. 8: "Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del Difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini. // Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del Difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale."
- L. n. 241/90 e l.r. n. 59/91: "Norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e di autocertificazione" (v. l. n. 15/68, "Norme sulla documentazione amministrativa e sulla legalizzazione e autenticazione di firme").
- L. n. 104/92: "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate" - art. 36, comma 2 "Costituzione parte civile Difensore Civico": "Per i reati di cui agli artt. 519, 520, 521, 522, 523, 527 e 628 del codice penale, nonché per i delitti non colposi contro la persona, di cui al titolo XII del libro II del codice penale, e per i reati di cui alla L. 20 febbraio 1958, n. 75, qualora l'offeso sia una persona handicappata la pena è aumentata da un terzo alla metà. // Per

J'ai le devoir (et je le fais avec une satisfaction toute personnelle) de remercier le Coordinateur National et Médiateur de la Région Vénitienne, M. le Prof. L. Strumendo, ainsi que tous les Collègues pour l'accueil qu'ils m'ont réservé et les informations précieuses qu'ils m'ont apportées.

Sources de l'institution

S'agissant du premier Rapport du premier Médiateur valdôtain, il m'apparaît opportun de m'arrêter sur les sources et la *ratio* de l'Institution, et tout particulièrement, sur ce qui concerne la Vallée d'Aoste et les situations similaires.

- Art. 97 Const.: "Les bureaux publics sont organisés suivant les dispositions de la loi de façon à ce que soient assurées la bonne marche et l'impartialité de l'administration. // Dans l'organisation des bureaux, sont définies les sphères de compétence, les attributions et les responsabilités de chacun des fonctionnaires. // Dans les administrations publiques, un concours permet d'accéder aux postes, sauf pour les cas particuliers déterminés par la loi".
- L. n° 142/90: "Dispositions relatives aux autonomies locales" - art. 8 "Les statuts provincial et communal peuvent prévoir l'institution d'un Médiateur, lequel joue un rôle de garant de l'impartialité et de la bonne marche de l'administration publique communale ou provinciale, en signalant, même de sa propre initiative, les abus, les mauvais fonctionnements, les carences et les retards de l'administration envers les citoyens. // Le statut discipline l'élection, les prérogatives et les moyens du Médiateur ainsi que ses rapports avec le conseil communal ou provincial."
- L. n° 241/90 et l.r. n° 59/91: "Normes en matière de procédure administrative, de droits d'accès aux documents administratifs et d'auto-certification" (cf. l. n° 15/68, "Normes sur la documentation administrative et sur la légalisation et l'authentification des signatures").
- L. n° 104/92: "Loi-cadre sur l'assistance, l'intégration sociale et les droits des personnes handicapées" - art. 36, alinéa 2 "Constitution du Médiateur comme partie civile": "Pour les délits, dont aux art. 519, 520, 521, 522, 523, 527 et 628 du code pénal, ainsi que pour les délits volontaires sur la personne, dont au titre XII du livre II du code pénal et pour les délits, dont à la l. n° 75 du 20 février 1958, laquelle offense soit di-

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 40/3-9-96
1^{er} Supplément ordinaire au n° 40/3-9-96

i procedimenti penali per i reati di cui al comma 1 è ammessa la costituzione di parte civile del Difensore civico, nonché dell'associazione alla quale risulti iscritta la persona handicappata o un suo familiare."

— L.r. 2 marzo 1992, n. 5, modificata da l.r. 16 agosto 1994, n. 49: "Istituzione del Difensore civico".

— D. Lv. 3 febbraio 1993, n. 29: "Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'art. 2 della L. 23 ottobre 1992, n. 421".

— D.L. 12 maggio 1995, n. 163: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza della pubblica amministrazione".

— L.r. 23 ottobre 1995, n. 45: "Riforma dell'organizzazione dell'amministrazione regionale della Valle d'Aosta e revisione della disciplina del personale".

Ratio dell'istituto

La Carta costituzionale afferma che la sovranità appartiene al popolo e che l'esercizio delle potestà derivanti deve avvenire nelle forme e nei limiti fissati dalla Costituzione. In attuazione di questo principio fondamentale, il nostro ordinamento accoglie il principio, radicato nella storia dei sistemi democratici, della divisione dei poteri tra Organi legislativi, amministrativi e giudiziari.

L'attività che presenta il maggior interesse ai fini della determinazione dei compiti del Difensore civico è quella amministrativa, preposta a costituire rapporti diretti tra il Cittadino e l'apparato pubblico. Fenomeno, questo, che assume particolare rilevanza nel nostro tempo e per il quale non si può sottovalutare che il Cittadino non è in posizione di parità effettiva rispetto alla Pubblica Amministrazione, in correlazione soprattutto alla potestà d'imperio spettante a quest'ultima.

All'uopo, l'ordinamento prevede una serie di garanzie volte a porre rimedio agli abusi e alle prevaricazioni. Fondamentali sia l'obbligo per gli Enti pubblici di svolgere la propria attività nel rigoroso rispetto delle leggi, sia la serie di controlli affidati ad Organi che svolgono le loro funzioni in condizioni di autonomia. E ciò indipendentemente dal diritto del Cittadino di ricorrere al Giudice amministrativo o ordinario.

Un sistema di tutela, dunque, formalmente perfetto, ma non sempre in grado di offrire adeguata protezione, soprattutto perché di fatto è negato al privato il concreto potere di intervento nella fase di formazione dell'atto amministrativo e per-

rigée sur une personne handicapée, la peine est augmentée d'un tiers à la moitié.// Pour les procédures pénales de délits, dont à l'alinéa 1 est admise la constitution en partie civile du Médiateur ainsi que l'association à laquelle est inscrite la personne handicapée ou l'un de ses proches."

— L.r. n° 5 du 2 mars 1992, modifiée par la l.r. n° 49 du 16 août 1994 : "Institution du Médiateur".

— D. lv. n° 29 du 3 février 1993 : "Rationalisation de l'organisation des administrations publiques et révision de la discipline en matière d'utilité publique, aux termes de l'art. 2 de la L. n° 421 du 23 octobre 1992".

— D.L. n° 163 du 12 mai 1995 : "Mesures urgentes pour la simplification des procédures administratives et pour l'amélioration de l'efficacité de l'Administration publique."

— L.r. n° 45 du 23 octobre 1995 : "Réforme de l'organisation de l'administration régionale de la Vallée d'Aoste et révision de la réglementation du personnel."

Ratio de l'institution

La Charte constitutionnelle déclare que la souveraineté appartient au peuple et que l'exercice des pouvoirs qui en découlent doit s'effectuer dans les formes et dans les limites fixées par la Constitution. En application de ce principe fondamental, enraciné dans l'histoire des systèmes démocratiques, notre organisation est basée sur le partage des pouvoirs entre Organes législatifs, administratifs et judiciaires.

La fonction administrative, destinée à établir des rapports directs entre le Citoyen et l'appareil public, est d'intérêt majeur dans la définition des devoirs du Médiateur. Ce phénomène revêt, à notre époque, une importance particulière et il n'est guère possible de passer sous silence le fait que le Citoyen n'est pas en position de parité effective face, à l'Administration Publique, compte tenu surtout des pouvoirs qu'elle détient.

L'organisation juridique prévoit nécessairement une série de garanties visant à remédier aux abus et aux prévarications. L'obligation pour les organismes publics d'agir en respectant rigoureusement les lois et la série de contrôles confiés aux Organes qui assument leurs fonctions de manière autonome sont des conditions fondamentales. Ceci, indépendamment du droit du Citoyen à recourir au Juge administratif ou ordinaire.

Un système de tutelle donc, apparemment parfait, mais pas toujours en mesure d'offrir une protection adéquate, surtout parce que le pouvoir concret d'intervention dans la phase de formation de l'acte administratif est, de fait, refusé

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 40 / 3 - 9 - 96
1° Supplément ordinaire au n° 40 / 3 - 9 - 96

ché l'eventuale successivo ricorso agli Organi di giustizia prevede procedure notoriamente lunghe e costose. Senza contare che possono verificarsi violazioni, ritardi, disparità di trattamento e altro, che, pur essendo di grave pregiudizio per l'individuo, non risultano facilmente riparabili in sede giudiziale.

Non a caso, negli ultimi decenni, anche in Italia le più sane energie politiche e sociali - in linea con la migliore dottrina pubblicistica - hanno focalizzato l'impegno nell'ottica dei rapporti fra Cittadino e Pubblica Amministrazione. Tanto che, sia pure a fatica, è in atto un processo di adattamento degli apparati pubblici alle esigenze dei Cittadini, grazie soprattutto a importanti realizzazioni legislative tese a trasformare il singolo da soggetto passivo a elemento attivo della vita istituzionale.

In merito, punto di riferimento essenziale è la figura dell'*Ombudsman*, Istituto introdotto nella Costituzione svedese agli inizi del secolo scorso e oggi radicato a livello mondiale. In Italia sono da tempo all'esame degli Organi parlamentari meditati progetti per l'introduzione di un Difensore civico nazionale. Si sono intanto mosse le Regioni (18 su 20 e le due Province autonome di Trento e Bolzano): prima fra tutte la Toscana (sin dal 1975) e prima fra le Regioni a Statuto Speciale il Friuli-Venezia-Giulia (1981). Non è la prima volta che in tema di tutela civica le Regioni dettano regole importanti: secondo G. Pastori, si tratta dell'"istituzione di un determinato Organo in vista di realizzare un nuovo tipo di rapporto", fondato sulla cultura del chiedere ciò di cui si ha diritto, da parte del Cittadino, e del concedere quanto legittimo, da parte della Pubblica Amministrazione.

Per quanto riguarda la Valle d'Aosta, le competenze dell'Ufficio del Difensore civico sono delineate, nei tratti essenziali, dall'art. 2 della l.r. n. 5/92:

"Il Difensore civico interviene, a richiesta di cittadini, di stranieri o apolidi residenti o dimoranti nella Regione, di enti e di formazioni sociali, oppure di propria iniziativa, con le modalità che saranno in seguito specificate, in caso di omissioni, ritardi, irregolarità e illegittimità poste in essere durante lo svolgimento del procedimento amministrativo o inerenti ad atti amministrativi già emanati da Organi, uffici o servizi dell'Amministrazione regionale nonché degli enti, istituti, aziende e consorzi dipendenti o soggetti alla vigilanza e al controllo della Regione, dell'Unità sanitaria locale e degli enti locali territoriali, con riferimento, per questi ultimi, alle funzioni delegate o subdelegate dalla Regione. Il Difensore civico interviene esclusivamente su richiesta dei soggetti direttamente interessati o dei rappresentanti di enti e associazioni che difendono interessi collettivi e diffusi.// Gli interventi del Difensore civico sono finalizzati anche a garantire il rispetto delle pari opportunità uomo-donna e la non discriminazione in base al sesso.// Il Difensore civico esercita inoltre le funzioni di intervento nei confronti degli enti locali in relazione alle loro funzioni proprie, previa apposita convenzione tra gli enti stessi e la Regione.// Le modalità di svolgimento delle funzioni del Difensore civico, anche nell'ipotesi di convenziona-

au particulier et parce que l'éventuel recours aux Organes de justice qui s'ensuit prévoit - comme chacun le sait - des procédures longues et onéreuses. Sans compter que des violations, des retards, des disparités dans le traitement des dossiers et autres peuvent se vérifier et ne sont pas facilement redressables au niveau judiciaire, malgré le sérieux préjudice qu'elles représentent pour l'individu.

Ce n'est pas par hasard qu'au cours des dernières décennies, même les plus saines énergies politiques et sociales italiennes - en ligne avec la meilleure doctrine de droit public - ont focalisé leur activité sur les rapports entre le Citoyen et l'Administration publique. Tant et si bien, qu'un processus visant à adapter les appareils publics aux exigences des Citoyens a été mis en œuvre, quoiqu'avec beaucoup de difficulté, grâce surtout à d'importantes réalisations législatives tendant à transformer l'individu, sujet passif, en élément actif de la vie institutionnelle.

À ce sujet, un point de repère essentiel est l'*Ombudsman*, Institution incorporée à la Constitution suédoise au début du siècle passé et implantée aujourd'hui à l'échelon mondial. En Italie, divers projets élaborés pour la mise en place d'un Médiateur ont depuis longtemps été proposés aux Organes parlementaires. Entre temps, les Régions ont entrepris des actions (18 sur 20 et les deux provinces autonomes de Trento et Bolzano) : la première entre toutes fut la Toscane (depuis 1975) et la première parmi les Régions à Statut Spécial fut le Frioul-Vénétie-Giulia (1981). Ce n'est pas la première fois qu'en matière de protection civique, les Régions dictent des règles importantes : d'après M. G. Pastori, il s'agit de "l'istituzione di un determinato Organo in vista di realizzare un nuovo tipo di rapporto" fondé sur la culture, pour le Citoyen, de demander ce auquel il a droit et, pour l'Administration publique, de concéder ce qui est légitime.

En ce qui concerne la Vallée d'Aoste, les compétences du Bureau du Médiateur sont énoncées dans les grandes lignes par l'art. 2 de la l.r. n° 5/92 :

"Le Médiateur intervient, sur demande de citoyens, d'étrangers ou d'apatrides résidant ou demeurant dans la Région, d'organismes et de groupes sociaux, ou bien sur sa propre initiative, selon les modalités qui seront successivement spécifiées, dans les cas d'omissions, retards, irrégularités et illégalités constatés lors du déroulement de la procédure administrative ou relatifs à des actes administratifs déjà émis par des organes, des bureaux ou des services de l'Administration régionale ainsi que par des organismes, établissements, entreprises et consortiums dépendant ou soumis à la surveillance et au contrôle de la Région, de l'Unité Sanitaire Locale et des collectivités territoriales, eu égard, pour ces dernières, aux fonctions déléguées ou subdéléguées par la Région. Le Médiateur n'intervient que sur demande des sujets directement intéressés ou des représentants d'organismes et associations de défense d'intérêts collectifs et généraux.// L'intervention du Médiateur a également pour but de garantir le respect de l'égalité des chances entre hommes et femmes et la non-discrimination sur la base du sexe.// Le Médiateur intervient également auprès des collectivités locales eu égard aux fonctions de leur ressort, sur la base d'une convention ad hoc conclue

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 40 / 3 - 9 - 96
1^{er} Supplément ordinaire au n° 40 / 3 - 9 - 96

mento, sono quelle previste dalla presente legge. // Gli interventi del Difensore civico, a tutela non giurisdizionale di diritti soggettivi, interessi legittimi e interessi diffusi, tendono a garantire l'efficienza, la correttezza, l'imparzialità e in genere il buon andamento della pubblica amministrazione.

Nell'ambito del problema delle competenze, per quanto concerne i Comuni occorre distinguere i Comuni convenzionati (Aosta: 27.09.95 - 18.01.96); i Comuni con previsione statutaria di convenzione (ANTEY-SAINT-ANDRÉ, BIONAZ, DOUES, ÉTROUBLES, GRESSONEY-LA-TRINITÉ, INTROD, LA MAGDELEINE, OLLOMONT, OYACE, PERLOZ, ROISAN, SAINT-OYEN, SAINT-RHÉMY-EN-BOSSÉS, TORGNON, VALPELLINE); i Comuni con previsione dell'istituto del Difensore civico ex art. 8 l. n. 142/90 (BARD, DONNAS, GIGNOD, GRESSAN, HÔNE, ISSOGNE, LA SALLE, LA THUILE, PRÉ-SAINT-DIDIER, SAINT-PIERRE, VALGRISENCHÉ); i restanti Comuni.

La naturale limitazione degli ambiti di competenza del Difensore Civico regionale non risponde, peraltro, alle aspettative dei Cittadini, tendenti a proporre il globale senso di frustrazione da cui si sentono sovraccaricati nel rapporto con le Istituzioni, anche nazionali, come testimoniano tutte le relazioni dei Difensori civici regionali e l'esperienza del nostro Ufficio nei pochi mesi di attività.

Il Legislatore della Valle d'Aosta ha tenuto presente questo problema quando ha previsto che, qualora il Difensore civico accerti disfunzioni o disservizi di Uffici statali o di ogni altro pubblico Ente, Organo, Ufficio o Servizio che comunque incida sulle attività regionali, può riferirne all'Amministrazione interessata, informandone gli Organi statutari della Regione. Appare però chiaro che, in questo caso, non si può avere l'incisività dell'intervento specifico: conterà allora molto l'instaurazione di un rapporto di collaborazione tra Enti (in merito, è doveroso sottolineare la rapida soluzione, da parte dei Ministeri competenti, di alcuni casi incancreniti).

L'Ufficio non svolge un'azione suppletiva rispetto ad altri Organismi (gli Enti di patronato, le Organizzazioni varie di categoria e professionalità ecc.): si impegna, piuttosto, a coordinare i propri sforzi con quelli di tutte le Istituzioni di assistenza e consulenza operanti nella Regione, al fine di contribuire ad orientare e informare correttamente il Cittadino.

L'art. 2 della l.r. n. 5/92 contiene riferimenti espliciti alle varie fasi del procedimento amministrativo, in cui l'Ufficio è legittimato a intervenire: quei momenti nei quali il privato si trova spesso nell'incomoda posizione di soggetto passivo. E' qui che il Difensore civico - per dottrina e prassi consolidate - dovrà aprire un tramite attraverso il quale possano essere fatte tempestivamente valere doglianze, osservazioni, richieste di persone e gruppi.

In molti casi - come abbiamo sperimentato - un'informazione più completa e puntuale sulle modalità e sui criteri

entre lesdites collectivités et la Région. // Même en cas de convention, le Médiateur exerce ses fonctions selon les modalités prévues par la présente loi. // L'intervention du Médiateur, pour la défense non juridictionnelle de droits subjectifs, d'intérêts légitimes et d'intérêts généraux, vise à garantir l'efficacité, la conformité, l'impartialité et, en général, la gestion correcte de l'administration".

Dans le cadre du problème des compétences, il convient de distinguer, en ce qui concerne les Communes, celles qui sont conventionnées (Aoste : 27.09.95 - 18.01.96), celles avec une prévision statutaire de convention (ANTEY-SAINT-ANDRÉ, BIONAZ, DOUES, ÉTROUBLES, GRESSONEY-LA-TRINITÉ, INTROD, LA MAGDELEINE, OLLOMONT, OYACE, PERLOZ, ROISAN, SAINT-OYEN, SAINT-RHÉMY-EN-BOSSÉS, TORGNON, VALPELLINE), les Communes ayant prévu d'instaurer un Médiateur d'après l'art 8. de la l. n° 142/90 (BARD, DONNAS, GIGNOD, GRESSAN, HÔNE, ISSOGNE, LA SALLE, LA THUILE, PRÉ-SAINT-DIDIER, SAINT-PIERRE, VALGRISENCHÉ) et les Commune restantes.

La limitation naturelle des sphères de compétence du Médiateur régional ne répond pas, par ailleurs, aux attentes des Citoyens, qui ont tendance à manifester un sentiment de frustration général dans leurs rapports avec les institutions, mêmes nationales, comme en témoignent tous les rapports des Médiateurs régionaux et l'expérience de notre Bureau, après quelques mois d'activité.

Le Législateur de la Vallée d'Aoste a tenu présent ce problème quand il a prévu que, au cas où le Médiateur atteste l'existence de mauvais fonctionnements des Bureaux d'État ou de tout autre Organisme public, Organe, Bureau ou Service ayant une incidence sur les activités régionales, il puisse en référer à l'Administration intéressée, en informant les Organes statutaires de la Région. Il est clair, cependant, que, dans ce cas, il ne peut pas y avoir d'intervention spécifique à caractère incisif : l'instaurazione d'un rapport de collaboration entre Organismes aura alors beaucoup plus de poids (à ce sujet, nous devons souligner la résolution rapide, par les Ministères compétents, de certains cas aggravés).

Le Bureau ne supplée pas aux autres Organismes (Organisations du patronat, de catégorie et profession diverses, etc...) : il s'engage, plutôt, à coordonner ses propres efforts avec ceux de toutes les Institutions d'assistance et de conseil opérant dans la Région, afin de contribuer à orienter et informer correctement le Citoyen.

L'art. 2 de la l.r. n° 5/92 contient des mentions explicites sur les différentes phases de la procédure administrative dans lesquelles le Bureau est légitimé à intervenir : moments où le particulier se trouve souvent dans la position incommode du sujet passif. C'est ici que le Médiateur - comme doctrine et solide expérience le prouvent - devra ouvrir une voie à travers laquelle doléances, observations, demandes émanant de simples individus ou de groupes pourront se faire valoir et transiter en temps utile.

Dans beaucoup de cas - comme nous l'avons déjà constaté - une information plus complète et ponctuelle sur les

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 40 / 3 - 9 - 96
1^{er} Supplément ordinaire au n° 40 / 3 - 9 - 96

dell'Amministrazione nella definizione delle pratiche è sufficiente a chiarire una perplessità o a rasserenare un'attesa. Qualora, invece, il contrasto non possa essere facilmente appianato, il Difensore civico assumerà, nelle forme di legge, la rappresentanza del Cittadino ("Difensore civico"), facendone anche valere le ragioni - se del caso - nei confronti del Funzionario responsabile.

E poichè la legge valdostana prevede la possibilità di intervento anche in relazione ad atti già emanati, il Difensore civico può svolgere un'opera di intermediazione ("Médiateur"): tesa a favorire il riesame di determinate statuizioni e la soluzione di contrasti insorti, evitando così il ricorso agli Organi di giustizia.

Nell'economia del discorso, è necessario procedere ad un esame particolareggiato di altri articoli della legge istitutiva: per meglio definire poteri e modalità di intervento del Difensore civico.

Essenziale il principio, fissato dal c. 2 dell'art. 1, che riconosce al Difensore civico "piena libertà e indipendenza" nell'esercizio della "sua attività". Questa posizione di autonomia non va, tuttavia, intesa nel senso di assenza di collegamenti, per quanto già sottolineato.

Importante (ex art. 14) il sistema preordinato di informazione sull'attività e i risultati, teso anche a promuovere l'adozione di opportune "innovazioni normative o amministrative" da parte degli Organi competenti. Rilievo preminente va attribuito, in merito, alla Relazione annuale, che il Difensore civico è tenuto a presentare - entro il 31 marzo di ogni anno - al Presidente del Consiglio regionale: essa deve essere sottoposta all'esame del Consiglio e pubblicata - in testo bilingue - sul Bollettino Ufficiale della Regione.

Rilevante, nell'ambito delle "modalità di intervento" del Difensore civico, l'art. 10, che recita: "1. L'intervento del Difensore civico può essere richiesto dall'interessato senza particolari formalità. // 2. Il Difensore civico, per lo svolgimento delle sue funzioni, valutata l'istanza o d'ufficio, può: // a) chiedere, verbalmente o per iscritto, notizie sullo stato delle pratiche e delle situazioni sottoposte alla sua attenzione; gli uffici richiesti devono rispondere senza ritardo; // b) consultare ed ottenere copia, senza limite del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento, nonché acquisire le necessarie informazioni; // c) convocare il responsabile della pratica per ottenere chiarimenti circa lo stato della medesima e le cause delle eventuali disfunzioni allo scopo di ricercare soluzioni che contemperino l'interesse generale con quello dell'istante; // d) accedere agli uffici per gli accertamenti che si rendano necessari; // e) prospettare agli amministratori situazioni di incertezza giuridica e di carenza normativa sollecitandone gli opportuni provvedimenti; // f) presentare note e chiedere di essere udito dai consessi regionali di controllo al fine di illustrare i motivi che possono configurare vizi di legittimità o di merito degli atti. // 3. Qualora l'Amministrazione non intenda uniformarsi alle indicazioni del Difensore civico deve dare adeguata motivazione del dissenso, inviandone comunicazione al Difensore civico medesimo."

modalités et les critères utilisés par l'Administration dans le traitement des dossiers suffit pour effacer une perplexité ou rassurer une attente. Par contre, dans le cas où la difficulté ne peut pas être facilement aplanie, le Médiateur représentera, dans les formes légales, le Citoyen ("Défenseur civique") auprès du Fonctionnaire responsable, pour en faire valoir - si nécessaire - les raisons.

Et puisque la loi valdôtaine prévoit la possibilité d'intervenir même sur des actes déjà émis, le Défenseur Civique peut devenir un "Médiateur", dans le but d'encourager le réexamen des délibérations établies et de rechercher la solution aux difficultés surgies, évitant ainsi le recours aux Organes de justice.

Dans l'économie du discours, il est nécessaire de procéder à un examen détaillé des autres articles de la loi constitutive: et ce, pour mieux définir les pouvoirs et les modalités d'intervention du Médiateur.

Le principe essentiel fixé par l'alinéa 2 de l'art. 1. reconnaît au Médiateur "pleine liberté et indépendance" dans l'exercice de "ses fonctions". Cette position d'autonomie ne signifie pas, cependant, absence de liens, comme cela a déjà été souligné.

Le système d'information ordonné par avance (art. 14) sur l'activité et les résultats est important et tend aussi à promouvoir l'adoption "d'innovations en matière normative ou administrative" de la part des Organes compétents. Une priorité majeure est donnée, à ce sujet, au Rapport d'activité annuel que le Médiateur est tenu de présenter - avant le 31 mars de chaque année - au Président du Conseil Régional: celui-ci devra être soumis à l'examen du Conseil et publié - en italien et en français - dans le Bulletin Officiel de la Région.

Pour ce qui concerne les "modalités de l'action" du Médiateur, l'art. 10 prend une grande importance en stipulant que: "1. L'action du Médiateur peut être sollicitée par l'intéressé sans formalités particulières. // 2. Dans l'exercice de ses fonctions, le Médiateur - faisant droit à une demande ou d'office - a la faculté de: // a) demander, verbalement ou par écrit, des renseignements sur la situation des dossiers et des cas soumis à son attention; les bureaux saisis sont tenus de répondre sans délai; // b) consulter et recevoir des copies, indépendamment du secret administratif, de tous les actes et les documents relatifs à l'objet de son action, ainsi que recevoir les renseignements nécessaires; // c) convoquer le responsable du dossier afin d'obtenir des renseignements sur le déroulement de la procédure et sur les causes d'un éventuel mauvais fonctionnement, dans le but de trouver des solutions conciliant l'intérêt général avec celui du demandeur; // d) avoir accès aux bureaux pour les vérifications éventuellement nécessaires; // e) illustrer aux administrateurs des cas juridiquement controversés et des lacunes du droit, en sollicitant l'adoption des mesures nécessaires; // f) présenter des observations et demander à être écouté par les organes régionaux de contrôle dans le but d'illustrer les raisons des possibles vices de légalité ou d'opportunité des actes. // 3. Au cas où l'Administration n'aurait pas l'intention de se conformer aux indications du Médiateur, son désaccord devra être motivé et notifié au Médiateur."