

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

Rilevante anche l'art. 13, sia per ciò che concerne il particolare "segreto d'ufficio" cui "il Difensore civico è tenuto" (anche dopo la cessazione dalla carica), sia per quanto attiene la possibilità di richiedere procedimenti disciplinari ("Il responsabile della pratica che ritardi, ostacoli o impedisca lo svolgimento delle funzioni del Difensore civico o che comunque abbia tenuto un comportamento contrario ai doveri di ufficio, è soggetto a procedimento disciplinare. Il Difensore civico può richiederne l'attivazione. L'apertura e l'esito del procedimento o l'eventuale archiviazione devono essere immediatamente comunicati al Difensore civico.") e lo specifico obbligo di denuncia di possibilità di reato ("Qualora nell'esercizio della sua funzione venga a conoscenza di fatti da chiunque commessi, che possano costituire reato, il Difensore civico ne fa rapporto all'Autorità giudiziaria").

Sono "l'indipendenza e libertà di azione del Difensore civico che portano al successo di questa istituzione". Lo afferma il Presidente della Giunta provinciale di Bolzano in un Convegno di Studi del 1986. Il che deve trovare la giusta collocazione sul piano deontologico, ma anche e soprattutto nella pratica della democrazia, di cui l'Istituto è uno dei metri di misura, come la storia insegna nella complessità di un orizzonte geopolitico tricontinentale.

Ne sono esempi - citati in sedi ufficiali - il fiorire dell'Istituto nella Spagna del dopo dittatura (non a caso proprio le isole Canarie hanno organizzato, nel novembre del 1995, la prima Conferenza tricontinentale delle Istituzioni di difesa e promozione dei diritti dell'uomo e la quinta Conferenza europea del Difensore civico, con elezione del Diputado del Comun de Canarias a Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman di Innsbruck), l'eliminazione dell'Istituto in Russia alla caduta di Gorbaciov e la soppressione fisica di alcuni Difensori civici africani.

Sempre nel Convegno di Bolzano dell'86 (focalizzato su Europa e minoranze), è interessante la valutazione del Rappresentante del Governo Provinciale Tirolese: "Se si considera che il cittadino viene sempre più messo a confronto con leggi e disposizioni, si può comprendere il desiderio di avere un difensore, che possa essere interpellato in maniera semplice ogni qualvolta si pongano dei problemi. Così si giustifica (...) l'Ufficio del Difensore civico (...) istituto di consulenza e reclamo (...) al servizio del cittadino anche nelle circoscrizioni (...). L'esperienza pratica avuta fino ad ora ha rinforzato la nostra convinzione".

Tre sono i motivi principali - individuati a Bolzano - per cui l'Istituzione del Difensore civico è in aumento in tutto il mondo: l'uomo moderno aspira ad una maggiore protezione giuridica; dovrebbe esserci una pluralità di procedure per far valere il diritto; le minoranze pretendono di mettere in dubbio la legittimità delle decisioni delle maggioranze.

Di una semplicità complessa, dunque, la funzione del Difensore civico (sottolineata dalle diverse denominazioni

L'art. 13 est également important, d'une part, parce qu'il se réfère au "secret professionnel" auquel le Médiateur est tenu ("même après la cessation de ses fonctions"), d'autre part, parce qu'il concerne la possibilité de demander l'application de mesures disciplinaires ("le responsable du dossier qui aurait différé, entravé ou empêché l'exercice des fonctions du Médiateur ou qui n'aurait pas respecté les devoirs découlant de sa fonction est soumis à procédure disciplinaire. Le Médiateur a la faculté de demander que ladite procédure soit entamée. Le début et la fin de la procédure ou sa clôture éventuelle doivent être immédiatement communiqués au Médiateur") et l'obligation spécifique de donner communication à l'Autorité judiciaire de faits pouvant constituer un délit ("Au cas où le Médiateur aurait connaissance, dans l'exercice de ses fonctions, de faits accomplis par quiconque et pouvant constituer un délit, il en donne communication à l'Autorité judiciaire").

Ce sont "l'indipendenza e libertà di azione del Difensore Civico che portano al successo di questa istituzione" déclare le Président de la Junte provinciale de Bolzano lors d'un Congrès d'études, en 1986. Cette perspective trouve sa juste place sur le plan déontologique, mais aussi et surtout dans la pratique de la démocratie, dont l'Institution représente l'un des critères d'évaluation, comme nous l'enseigne l'histoire, dans la complexité d'un horizon géo-politique tricontinental.

En voici des exemples, cités officiellement : l'apparition de l'Institution dans l'Espagne de l'après-dictature (ce n'est pas par hasard que les Iles Canaries ont organisé, en novembre 1995, la première conférence tri-continentale des Institutions de défense et de promotion des droits de l'homme et la cinquième conférence européenne du Médiateur avec l'élection du Diputado del Comun de Canarias (comme Président de l'Institut Européen de l'Ombudsman d'Innsbruck), l'élimination de l'Institution en Russie après la chute de Gorbaciov et la suppression physique de certains Défenseurs civiques africains.

La déclaration faite par le Représentant du Gouvernement Provincial Tyrolien, toujours lors du Congrès de Bolzano en 1986 (focalisé sur l'Europe et les minorités), est notamment intéressante : "Se si considera che il cittadino viene sempre più messo a confronto con leggi e disposizioni, si può comprendere il desiderio di avere un difensore, che possa essere interpellato in maniera semplice ogni qualvolta si pongano dei problemi. Così si giustifica (...) l'Ufficio del Difensore civico (...) istituto di consulenza e reclamo (...) al servizio del cittadino anche nelle circoscrizioni (...). L'esperienza pratica avuta fino ad ora ha rinforzato la nostra convinzione."

Il existe trois motifs principaux, individualisés à Bolzano, pour lesquels l'Institution du Médiateur est en expansion dans le monde entier : l'homme moderne aspire à une plus grande protection juridique; il devrait y avoir une pluralité de procédures destinées à faire valoir le droit; les minorités prétendent mettre en doute la légitimité des décisions de la majorité.

La fonction de Médiateur est donc d'une simplicité complexe (comme le démontrent les diverses dénominations

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

1° Supplemento ordinario al n. 49 / 3 - 9 - 96
1° Supplément ordinaire au n° 40 / 3 - 9 - 96

dell'istituto nel mondo: *Iustitia* Ombudsman, Médiateur, Protecteur du citoyen, Defensor del pueblo, Défenseur du citoyen, Provedor, Procurador de los derechos humanos, Commissario parlamentare per i cittadini, Difensore civico, ecc.). Rispetto al T.A.R. e alla Magistratura ordinaria, il suo "potere" si inquadra nell'ottica della "Magistratura di persuasione": non può annullare atti o applicare sanzioni, ma ha poteri istruttori pieni che consentono di contribuire alla costruzione di una società più libera e più giusta, segnalando illegittimità e casi di cattiva gestione amministrativa. In funzione, soprattutto, dell'autotutela della Pubblica Amministrazione e del "diritto vivente" (per proporre anche dal basso, come vuole la Costituzione, prospettive di miglioramento di leggi e regolamenti).

E' per rendere effettiva la "partecipazione popolare" che U. Allegretti ritiene indispensabile l'introduzione di "modelli di attività e di procedura affiliati al principio della democrazia, imparzialità e buon andamento", perché "anche un sistema di giustizia amministrativa più soddisfacente dell'attuale (...) non avrà adeguato successo se continuerà a gravare (in misura del resto crescente) sulla tutela giurisdizionale, che, anche quando fosse perfetta, presenta inconvenienti di tempi, di costi e di risultati particolarmente alti".

Il tutto nell'ottica delle pari opportunità, ex art. 97 della Costituzione, e sulla scia di una lunga tradizione. Già, infatti, nel Diritto romano del secolo IV d.C. si trova il *Defensor civitatis*: sua funzione era quella di proteggere il popolo dalle vessazioni dei Funzionari, ma la storia dimostra che l'Istituto fu prima affievolito e poi fagocitato dal potere della Burocrazia e, anche, dalla corruzione dei Funzionari.

"Non è senza importanza - sottolinea R. Galli - il controllo devoluto ai cittadini, che risulta rafforzato da nuovi istituti quali l'azione popolare, il Difensore civico, il referendum, il diritto di accesso agli atti e la partecipazione al procedimento amministrativo". Difensore civico che non deve sostituirsi al privato Cittadino, bensì affiancarlo, ed affiancare altresì la Pubblica Amministrazione: per contribuire a migliorarne sia l'efficienza (buon uso dei mezzi, qualità dei servizi) che l'efficacia (soluzione dei problemi, con garanzia di equità).

Il tutto con armi antiche ma non obsolete, ricordate da autorevoli relatori negli incontri dei Difensori civici: la volontà, la pazienza, l'*auctoritas* (soprattutto come indipendenza dal potere politico), la cultura della solidarietà e dell'accoglienza, in nome del fondamentale diritto all'uguaglianza nella differenza. Nella convinzione, felicemente espressa da un proverbio finlandese, che "non c'è giustizia per chi non lotta per la giustizia e se i diritti non diventano diritti di ogni giorno", per cui non appare eccessivo quanto afferma il Médiateur européen: "Una democrazia senza Difensore civico non è concepibile". Non perché il Difensore civico sia il massimo o l'unico Istituto deputato a tutelarla, ma perché la paura che ci sia, la lotta perché non ci sia o sia intimorito o debilitato sono segni palmari di crisi della democrazia.

tions de l'institution dans le monde : *Iustitia* Ombudsman, Médiateur, Protecteur du citoyen, Defensor del pueblo, Défenseur du Citoyen, Provedor, Procurador de los derechos humanos, Commissario parlamentare per i cittadini, Difensore civico, etc...). Par rapport au T.A.R. et à la Magistrature ordinaire, son "pouvoir" rentre dans le cadre de la "Magistrature de persuasion" : il ne peut pas annuler des actes ou appliquer des sanctions, mais il a les pleins pouvoirs d'instruction qui permettent de contribuer à la construction d'une société plus libre et plus juste, en signalant les illégitimités et les cas de mauvaise gestion administrative. En fonction, surtout, de l'auto-tutelle de l'Administration publique et du "droit vivant" (pour proposer aussi, par le bas, comme le veut la Constitution, des projets d'amélioration des lois et des règlements).

C'est pour rendre effective la "participation populaire" que M. U. Allegretti a retenu indispensable l'introduction de "modelli di attività e di procedura affiliati al principio della democrazia, imparzialità e buon andamento", parce que "anche un sistema di giustizia amministrativa più soddisfacente dell'attuale (...) non avrà adeguato successo se continuerà a gravare (in misura del resto crescente) sulla tutela giurisdizionale, che, anche quando fosse perfetta, presenta inconvenienti di tempi, di costi e di risultati particolarmente alti."

Le tout, dans l'optique des égalités réelles, dont à l'art. 97 de la Constitution, et dans le sillage d'une longue tradition. En effet, déjà dans le Droit romain du IV^{ème} siècle après J.C., on retrouve le *Defensor civitatis* : sa fonction était celle de protéger le peuple des abus des Fonctionnaires, mais l'histoire démontre que l'Institution fut d'abord affaiblie, puis phagocytée par le pouvoir de la Bureaucratie et, aussi, par la corruption des Fonctionnaires.

"Non è senza importanza - souligne M. R. Galli - il controllo devoluto ai cittadini, che risulta rafforzato da nuovi istituti quali l'azione popolare, il Difensore civico, il referendum, il diritto di accesso agli atti e la partecipazione al procedimento amministrativo". Le Médiateur ne doit pas se substituer au Citoyen, mais plutôt le soutenir et, de même, aider l'Administration Publique, afin de contribuer à en améliorer tant son efficience (le bon usage des moyens, la qualité des services) que son efficacité (solution aux problèmes avec garantie d'équité).

Et ce, avec des armes antiques mais non désuètes, comme le rappellent des orateurs qualifiés lors de réunions de Médiateurs : la volonté, la patience, l'*auctoritas* (surtout comme indépendance du pouvoir politique), la culture de la solidarité et de l'accueil, au nom du droit fondamental de l'égalité dans la différence. Dans l'idée, très justement exprimée par un proverbe finlandais, "qu'il n'y a pas de justice pour celui qui ne lutte pas pour la justice et quand les droits ne deviennent pas des droits de tous les jours", ce qu'affirme le Médiateur Européen n'a rien d'excessif : "une démocratie sans Médiateur n'est pas concevable". Non pas parce que le Médiateur est la plus grande ou l'unique Institution capable de la sauvegarder, mais parce que la peur de son existence et la lutte pour la supprimer, l'intimider ou l'affaiblir sont les signes manifestes d'une crise de la démocratie.

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

Che sia prevalente - a seconda delle leggi regionali e delle interpretazioni scientifiche - il rapporto Difensore civico-l. n. 241/90 o la valenza di mediazione con la Pubblica Amministrazione o la funzione di tutela d'ufficio delle categorie emarginate e dei settori a rischio, è certo quello che non deve essere il Difensore civico, come stigmatizzato da G. Lombardi: "un'interpretazione estensiva (...) praticamente esclude il Difensore civico da ogni intervento degno di questo nome, dopodiché la legge non sembra fatta ad altro che per gratificare qualcuno, mettere in pace fittiziamente la coscienza di qualche politico e appesantire ulteriormente gli uffici".

"Ma è giusto - precisa T. Martines - che non siano sempre e solo i diritti a essere difesi: vi sono anche altre situazioni che meritano di essere, forse più dei diritti stessi, tutelate. In opportuna correlazione con le associazioni che svolgono un'azione a tutela dei cittadini, al fine di costituire una estesa rete, di origine istituzionale e spontanea, che valga come presidio dei diritti e degli interessi, in particolare, dei 'soggetti deboli', siano o no cittadini".

Il difensore Civico Nazionale in Italia

E' tema ricorrente negli incontri tra Difensori civici regionali, europei, internazionali. Ma la convinzione della necessità di promuovere questo Istituto nasce soprattutto dal lavoro quotidiano, come sottolineato anche dai Cittadini valdostani più specificatamente preparati in materia, stante che buona parte dei problemi nascono dall'incrocio tra tre diversi ordini e ambiti di burocrazia: comunale, regionale, statale.

Come sottolinea il Coordinatore dei Difensori civici regionali Prof. L. Strumendo (Difensore civico del Veneto) in una lettera presentata al Presidente della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali F. Stévenin, l'Italia e il Belgio sono rimasti i soli due Paesi della Comunità sprovvisti di una legge nazionale sulla difesa civica: un isolamento reso più evidente dopo che, a seguito del Trattato di Maastricht, lo stesso Parlamento europeo ha istituito il Médiateur Européen, eletto il 12 luglio 1995.

L'approvazione di una legge istitutiva del Difensore civico in Italia consentirebbe di costituire un interlocutore nazionale per la corrispondente Autorità dell'Unione Europea e degli altri Paesi, ma, soprattutto, di dare certezza ai Cittadini italiani di potersi avvalere di un servizio di tutela esercitabile nei confronti di tutte le Amministrazioni pubbliche, superando quelle limitazioni e parzialità (soprattutto nei confronti degli Uffici periferici dello Stato) cui finora sono incorsi i Difensori civici regionali, pur nel lodevole sforzo di sostituzione con cui finora hanno operato.

Le stesse Nazioni unite - Comitato dei diritti dell'uomo, agosto 1994 - considerano con preoccupazione il fatto, come protezione ineguale degli individui nei diversi paesi.

L'ufficio valdostano del difensore civico

In linea con la *ratio* delle pari opportunità che è sottesa

Que le rapport Médiateur/l. n° 241/90 ou la valence de médiation avec l'Administration Publique ou bien la fonction de tutelle de bureau des catégories exclues et des secteurs à risque soient prédominants - selon les lois régionales et les interprétations scientifiques - il faut, en tous cas, se rappeler - comme l'a souligné M. G. Lombardi - que le Médiateur ne doit pas être : "un'interpretazione estensiva", car celle-ci "praticamente esclude il Difensore civico da ogni intervento degno di questo nome, dopodiché la legge non sembra fatta ad altro che per gratificare qualcuno, mettere in pace fittiziamente la coscienza di qualche politico e appesantire ulteriormente gli uffici".

"Ma è giusto - précise M. T. Martines - que non soient toujours et seulement les droits à être défendus : il y a aussi d'autres situations qui méritent d'être, peut-être plus que les droits eux-mêmes, protégées. En opportuna correlazione con le associazioni qui exercent une action en faveur des citoyens, afin de constituer un vaste réseau, d'origine institutionnelle et spontanée, qui vaille comme présidium des droits et des intérêts, en particulier, des 'sujets faibles', soient-ils ou non citoyens".

Le médiateur National en Italie

C'est un sujet qui revient sans cesse au cours des réunions entre Médiateurs régionaux, européens et internationaux. Mais la conviction de la nécessité de promouvoir cette institution naît surtout du travail quotidien, comme l'ont également souligné des Citoyens valdôtains plus spécifiquement préparés au sujet, étant donné qu'une bonne partie des problèmes naissent du croisement de trois ordres et milieux bureaucratiques différents : communal, régional et national.

Ainsi que l'a fait remarquer le Coordinateur des Médiateurs régionaux, M. le Prof. L. Strumendo (Défenseur Civique de la Vénétie), dans une lettre présentée au Président de la Conférence des Présidents des Conseils Régionaux, M. F. Stévenin, l'Italie et la Belgique sont restées les deux seuls pays de la Communauté dépourvus d'une loi nationale sur la défense civique : un isolement rendu plus évident après que, suite à la signature du Traité de Maastricht, le Parlement Européen même ait institué le "Médiateur Européen", qui a été élu le 12 juillet 1995.

L'approbation d'une loi constitutive du Médiateur en Italie permettrait de nommer un interlocuteur national répondant à l'Autorité correspondante de l'Union Européenne et des autres pays, mais, surtout, de donner la certitude aux citoyens italiens de pouvoir tirer profit d'un service de défense qui s'exercerait auprès de toutes les administrations publiques, outrepassant limites et partialité (surtout vis-à-vis des Bureaux périphériques de l'Etat) auxquelles les Médiateurs régionaux se sont heurtés jusqu'à présent, malgré l'effort louable de substitution qu'ils ont déployé.

Les Nations Unies elles-mêmes - Comité des droits de l'homme, août 1994 - s'inquiètent de la protection inégale des individus qui règne dans les différents pays.

Le bureau valdôtain du médiateur

En ligne avec les égalités réelles qui constituent la *ratio*

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

alla legge istitutiva, sottoponiamo all'attenzione dell'Assemblea consiliare l'opportunità di aprire al pubblico l'Ufficio durante tutto l'arco della settimana (il che presuppone, ovviamente, il potenziamento del personale, sia di competenza specifica che di segreteria e ausiliario) e di dare attuazione alle necessarie forme di decentramento (ex art. 16 della legge istitutiva), per garantire l'accesso al servizio a tutti i cittadini non aostani, soprattutto anziani, non meno che ai disabili, stante la felice posizione dell'Ufficio (vicino a Regione e Comune).

Il tutto al fine di assicurare a ciascuno risposte in tempo reale, garantendo il buon andamento dell'Ufficio e le ragioni stesse della sua esistenza: far conoscere, da un lato, i motivi che hanno indotto l'Amministrazione a prendere certe decisioni, e favorire, dall'altro, l'attuazione di giustizia e umanità nella Pubblica Amministrazione.

Tanto più che - grazie anche all'intelligente sostegno dei mass-media - da subito i Valdostani hanno accolto con maturità l'Istituto. Il che è più importante degli stessi apparati e congegni giuridici appropriati perché diventi "vivente" il diritto: diventino, cioè, realtà le previsioni normative e vengano, insieme, integrate e corrette carenze e limiti legislativi inevitabili anche solo per lo scorrere del tempo.

L'accesso all'Istituto è, al momento, subordinato alla presenza dei Cittadini nell'Ufficio, dove il Difensore civico - previa verifica della legittimità - procede a stendere personalmente l'istanza e a richiedere dati anagrafici e firma del richiedente, qualora il caso non possa risolversi con spiegazioni o indicazioni. Sono ammesse deleghe aggiuntive solo se esplicitate nelle debite forme. Per i Cittadini disabili, una semplice telefonata porta il Difensore civico a dislocarsi nella sede opportuna.

La carenza di personale ha reso impossibile la pratica di una scelta da noi ritenuta determinante: il contatto telefonico o personale con il Pubblico Impiego in luogo della lettera o prima della lettera. Perché la facoltà che la legge dà al Difensore civico di sentire i Funzionari crea una rete di informazioni e conoscenza reciproca dei problemi che sfocia, per lo più, in soluzioni precontenziose. Tale pratica è stata limitata alla prima settimana di apertura, ai casi di richiesta da parte della Pubblica Amministrazione, ai casi di possibile tempestiva prevenzione di esposti e ricorsi (con alcuni esiti molto soddisfacenti e significativi).

Sempre in questa prima fase, nessuna iniziativa d'ufficio è stata attuata (fatta salva la doverosa sintesi - che il termine francese "Médiateur" evidenzia - di più richieste di settore: per contribuire, *ex lege* istitutiva, alla proposta di miglioramenti normativi e amministrativi. Oltre che per limiti di tempo e di mezzi, anche e soprattutto al fine di privilegiare l'effettiva partecipazione del Cittadino, di cui l'Istituto del Difensore civico è strumento rilevante: nell'ottica di contri-

de la loi régionale n° 5/92, nous attirons l'attention de l'Assemblée du Conseil sur l'opportunité d'ouvrir au public le bureau durant toute la semaine (ce qui présuppose, évidemment, d'accroître le personnel, aussi bien celui de compétence spécifique que les secrétaires et auxiliaires) et d'activer la décentralisation (art. 16 de la loi constitutive) qui s'avère nécessaire pour que tous les Citoyens non-aostains, surtout les personnes âgées et les handicapés, puissent bénéficier du service, étant donné l'emplacement pratique du bureau (proche de la Région et de la Mairie).

Le tout, dans le but d'assurer à chacun des réponses en temps réel, garantissant la bonne marche du Bureau et les raisons mêmes de son existence : faire connaître, d'une part, les motifs qui ont conduit l'Administration à prendre certaines décisions et encourager, d'autre part, l'Administration Publique à rendre la justice et à démontrer davantage de compréhension.

D'autant plus que - grâce aussi au soutien intelligent des mass-media - les Valdôtains ont tout de suite accueilli cette institution dans sa juste perspective. Ce qui est certainement plus important que de simples appareils et mécanismes juridiques, appropriés en soi, afin que le droit devienne "vivant" : c'est-à-dire, pour que les prévisions normatives deviennent réalité et pour que les carences et les frontières législatives, inévitables avec le temps, soient intégrées ensemble et annihilées.

L'accès à l'Insitution est, pour le moment, subordonné à la présence des Citoyens dans le Bureau où le Médiateur - vérification faite de la légitimité - procède à rédiger personnellement la requête, à s'enquérir auprès du requérant de son état civil et à demander sa signature, dans le cas où on ne puisse pas résoudre le problème par de simples explications ou indications. D'éventuelles procurations sont admises, seulement si elles sont explicitées dans la forme due. Le Médiateur est aussi disponible pour se rendre au domicile des Citoyens handicapés, sur simple appel téléphonique.

Le manque de personnel a rendu impossible la mise en œuvre de ce que nous avons retenu comme fondamental : le contact téléphonique ou personnel avec le Fonctionnaire public, au lieu de la lettre - ou bien avant la lettre - parce que la faculté que la loi donne au Médiateur d'entendre les Fonctionnaires, crée un réseau d'informations et de connaissance réciproque des problèmes qui aboutissent, pour la plupart, à une solution pré-contentieuse. Cette pratique a été limitée à la première semaine d'ouverture et aux seules demandes émanant de l'Administration Publique, aux requêtes et aux plaintes ayant la possibilité d'être résolues à brève échéance, sans recours aux Organes de justice (quelques résultats très satisfaisants et significatifs ont été obtenus).

Toujours au cours de cette première phase, le Médiateur n'a pris aucune initiative directe (sauf celle de synthétiser et transmettre à l'Administration Publique - ce que le terme français de Médiateur met en évidence - davantage de demandes de secteur) pour proposer *ex lege* constitutive des améliorations normatives et administratives, non seulement par manque de temps et de moyens, mais aussi et surtout dans le but de privilégier la participation effective du Ci-

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

buire a restituire al singolo, insieme alla consapevolezza dei propri diritti, la fiducia nella Pubblica Amministrazione.

Non vanno sottaciute le difficoltà logistiche di apertura e funzionamento dell'Ufficio: dall'individuazione di un nucleo - sia pur minimo - di personale disponibile, alla presenza temporanea di altro Ufficio della Presidenza della Giunta, alla carenza di macchine e fonti indispensabili per il lavoro quotidiano, alla presenza - a tutt'oggi - di un altro Servizio della Presidenza del Consiglio, di cui è peraltro previsto il necessario dislocamento.

Non va, altresì, sottaciuto che la disponibilità dei soggetti distaccati a lavorare al di fuori dell'orario e delle specifiche funzioni è ad accettare inevitabili costrizioni nella scelta dei periodi in cui esercitare il diritto-dovere alle ferie, nonché i documentabili ritmi di lavoro, anche festivo, cui si è sottoposto il Difensore civico hanno reso possibile, per ora, l'evasione di molte pratiche in tempi tecnicamente impensabili. Ma la situazione non è sostenibile, a fronte di un costante crescente afflusso di richieste di pertinenza. Né sono tollerabili inerzie - o anche solo ritardi - in un Ufficio che ha tra i suoi scopi l'eliminazione di inerzie e ritardi. Lo abbiamo scritto ufficialmente più volte e siamo in attesa di personale aggiuntivo.

Va poi detto che, se da parte di alcuni interlocutori regionali la collaborazione è stata rapida e costruttiva (anche quando doverosamente dura, per il gioco delle parti), pregiudizi aprioristici nei confronti dell'Istituto (quella "cultura del no" di certo Funzionario e "del sì" di certo Politico) hanno reso difficile e, nei casi più gravi, limitato o impedito al Difensore civico l'assolvimento dei compiti istitutivi, con discapito non solo dei Cittadini, ma della stessa autotutela della Pubblica Amministrazione. Perché - lo diciamo con chiarezza - non pochi ricorsi al TAR e/o esposti alla Magistratura ordinaria sono stati evitati, anche in questo breve periodo, grazie all'Ufficio del Difensore civico.

Nonostante lo stile di collaborazione e di mediazione tra Enti da noi instaurato, la Finaosta S.p.A., avvalendosi di opinabili motivazioni ha ritenuto di non rispondere. Del problema - di evidente rilevanza - abbiamo investito direttamente il Presidente della Giunta regionale. Qualche difficoltà è venuta anche da una parte dell'U.S.L. e dell'Assessorato regionale della Sanità ed Assistenza sociale (peraltro sollecitati nel rispondere), da una parte del Pubblico Impiego dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni culturali, dall'Ufficio Espropri della Presidenza della Giunta, da qualche ambito dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato, da qualche Responsabile dell'Assessorato della Pubblica Istruzione.

Concreto, tempestivo e costruttivo il lavoro con il Comune di Aosta, eccezion fatta per qualche ristretto settore

toyen pour lequel l'institution du Médiateur est un instrument important : notre objectif est de rendre l'individu conscient de ses droits et de lui restituer sa confiance en l'Administration Publique.

Nous ne pouvons pas passer sous silence les difficultés logistiques liées à l'ouverture et au fonctionnement du bureau : depuis la constitution d'un noyau de personnel disponible - bien que *minimum* - à la co-présence temporaire d'un Bureau de la Présidence de la Junte, en passant par le manque de machines et de supports indispensables au travail quotidien ainsi qu'à la présence - jusqu'à aujourd'hui - d'un autre Service de la Présidence du Conseil, dont le transfert nécessaire est d'ailleurs prévu.

Il faut également signaler la disponibilité des personnes détachées (effectuant ce travail en dehors de leurs horaires et de leurs fonctions spécifiques et tenues d'accepter d'inevitables contraintes dans les choix de périodes où s'exerce le droit aux vacances), ainsi que les rythmes de travail, preuves à l'appui, même les jours fériés, auxquels est soumis le Médiateur : ce qui a rendu possible, pour l'instant, le traitement de nombreuses affaires dans des temps techniquement impensables. Face à un afflux constant de demandes pertinentes, la situation n'est plus soutenable. Nous ne pouvons pas tolérer des inerties - ou même seulement des retards - dans un bureau dont l'objectif est justement d'éliminer les inerties et les retards. Nous en avons fait part officiellement, plusieurs fois par écrit, et nous sommes en attente de personnel supplémentaire.

Si - il faut bien le dire - de la part de certains interlocuteurs régionaux, la collaboration a été rapide et constructive (même quand le jeu des rôles l'a rendu fatalement dure), des préjugés aprioristes envers l'Institution (la "culture du non" de certains Fonctionnaires et du "oui" de certains Politiciens) n'ont pas facilité la tâche du Médiateur et, dans les cas les plus sérieux, limité et empêché le Médiateur de s'acquitter de ses devoirs constitutifs, préjudiciant ainsi, non seulement les Citoyens, mais l'auto-tutelle elle-même de l'Administration Publique. Parce que - disons-le clairement - plusieurs recours au TAR et/ou plaintes à la Magistrature ordinaire ont été évités, même pendant cette brève période, grâce à notre Bureau.

En dépit du style de collaboration et de médiation que nous avons instauré entre les Organismes, la Finaosta S.p.A., s'appuyant sur des motivations discutables, a retenu de ne pas répondre à notre appel. Nous avons directement informé le Président de la Junte régionale de ce problème d'importance notoire. Quelques difficultés ont surgi, d'une part, avec l'USL et l'Assessorat régional de la Santé et de l'Aide Sociale (qui, par ailleurs, sont prompts à répondre) et, d'autre part, avec l'Emploi Public de l'Assessorat du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels, le Bureau des Expropriations de la Présidence de la Junte, quelques secteurs de l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat, certains Responsables de l'Assessorat de l'Instruction Publique.

Le travail avec la Mairie d'Aoste, exception faite pour quelques secteurs restreints du Bureau du Personnel et des

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'Ufficio personale e dei Vigili Urbani. Generosa e proficua la collaborazione dei Comuni della Valle (con disponibilità di Sindaci e Tecnici, anche oltre le competenze delegate), eccezion fatta per il Comune di Courmayeur. Talvolta dispersivo è risultato l'inoltro nei nostri Uffici, da parte di Pubblici Amministratori, di "casi difficili" non pertinenti.

Un cenno al carattere e allo stile degli istanti. Si sono rivolti a noi Cittadini di ambo i sessi (in percentuale all'incirca pari), dai 17 ai 90 anni, per lo più valdostani di origine, di contro a pochi immigrati e a pochissimi apolidi o stranieri, di ogni sfera e livello socio-culturale e professionale, compresi Consiglieri regionali e comunali, Impiegati pubblici, Professionisti del diritto.

E' gente matura per la pratica della democrazia: tesi più a difendere i diritti e l'umana dignità che se stessi, pacati ma determinati nell'esigere spiegazioni e rispetto, portati a ringraziare con schiettezza, a parole o per iscritto. Una Valle d'Aosta "autonoma" nell'animo, se per autonomia s'intende - come doveroso - prima di tutto e soprattutto l'assunzione delle responsabilità.

La lingua è per lo più l'italiano, ma spontanei colloqui e lettere in francese evidenziano l'amore profondo dei Valdostani per la *langue maternelle*, l'orgoglio e la gioia di vederla rispettata nella grafia e nella pronuncia. Il che vale a confermare lo stile sostanzioso del pubblico che abbiamo avuto modo di accogliere. Pubblico che ci scusiamo per aver dovuto a volte allontanare, essendo già l'orario di apertura superiore, di gran lunga, alla forza numerica dell'Ufficio: diversamente, avremmo bloccato la doverosa evasione delle pratiche.

E' stato relativamente facile per noi attuare la "non distrazione" dai compiti istitutivi e focalizzare l'impegno sulla verifica non giurisdizionale della legittimità dell'azione amministrativa e sulla tutela delle pari opportunità. Non ci siamo però sottratti - soprattutto per le categorie più disagiate, ex *ratio* dell'Istituto - all'ascolto e all'esplicitazione dei diritti del Cittadino in altri campi (senza peraltro cedere al "consiglio"), per rispondere al problema di una ancora elitaria difesa privatistica e di una non sempre adeguata tutela sindacale.

Quando, per le pertinenze specifiche, si arriva alla formalizzazione della pratica, quasi tutti vogliono risultare nominativamente, anche se poi la deontologia professionale può portare il Difensore civico (tipico il caso del concorso ancora non espletato) a non rivelare l'identità dell'istante a chi deve fornire spiegazioni e/o documenti. Pochi hanno chiesto la procedura d'ufficio.

Da segnalare la proficua collaborazione di Enti e Gruppi portatori di interessi diffusi, appartenenti a categorie di "disabili" e/o "diversamente abili", espressione del mondo del volontariato: volti, per lo più, a tutelare i diritti dei più debo-

Agents de Police, a été dans l'ensemble concret, rapide et constructif. La collaboration des Communes de la Vallée (disponibilité des Maires et des Techniciens même en dehors des compétences déléguées) a été forte et profitable, exception faite pour la Commune de Courmayeur. La transmission dans nos bureaux de la part d'Administrateurs Publics de cas "difficiles" non pertinents s'est avérée quelquefois désordonnée.

Aperçu du caractère et du style des requérants : nous avons reçu des Citoyens des deux sexes (en pourcentage à peu près égal), âgés entre 17 et 90 ans, pour la plupart valdôtains d'origine, quelques immigrés et très peu d'apatrides ou d'étrangers, de chaque sphère et niveau socio-culturel et professionnel, ainsi que des Conseillers régionaux et communaux, des Fonctionnaires, des Professionnels du droit.

Dans l'ensemble, des gens prêts à pratiquer la démocratie : plus enclins à défendre les droits et la dignité humaine qu'eux mêmes, paisibles mais déterminés à exiger des explications et du respect, prêts à remercier sincèrement, oralement ou par écrit. Une Vallée d'Aoste "autonome" dans l'âme, si par autonomie on entend - comme il se doit - avant tout et surtout l'acceptation de ses responsabilités.

La langue utilisée a été, en grande majorité, l'italien, mais nous avons eu aussi des entretiens et des lettres en français, ce qui dénote un amour profond des Valdôtains pour la langue maternelle, l'orgueil et la joie de la voir respectée dans la graphie et le parler. Ceci tend à confirmer la qualité du public que nous avons accueilli. Public auprès duquel nous nous excusons pour avoir dû parfois le refouler, compte tenu des dépassements d'horaires importants et du nombre insuffisant de personnel : auquel cas, nous aurions dû obligatoirement bloquer certains dossiers.

Il a été relativement facile pour nous de ne pas nous "distraire" de nos devoirs constitutifs et de nous focaliser sur la vérification non-juridictionnelle de la légitimité de l'action administrative et sur la sauvegarde des égalités réelles. Nous ne nous sommes cependant pas soustraits - surtout pour les catégories les plus défavorisées, d'après la *ratio* de l'institution - à l'écoute et à l'explication des droits du Citoyen dans d'autres secteurs (sans toutefois céder au "conseil"), pour répondre au problème d'une défense privée encore élitiste et d'une tutelle syndicale pas toujours adéquate.

Quand, pour les pertinenances spécifiques, nous parvenons à formaliser le dossier, presque tous veulent être cités nominativement, même si ensuite la déontologie professionnelle peut porter le Médiateur (le cas typique du concours non encore explicité) à ne pas révéler l'identité du requérant à ceux qui doivent fournir des explications et/ou des documents. Peu de personnes ont demandé l'application de la procédure de bureau.

A signaler, la collaboration fructueuse des Organismes et Groupes porteurs d'intérêts communs, appartenant à des catégories "d'handicapés" et/ou autrement "favorisées", expression du monde du volontariat, résolu, en grande partie,

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

li, nello spirito della legge istitutiva. Un varco (su sollecitazione anche dei volontari e per la disponibilità del Direttore del Carcere e di un Sacerdote) è stato aperto con il mondo degli Ospiti della Casa circondariale: con riferimento sia alla richiesta - per parenti e amici - di alcuni servizi territoriali di prima necessità che alla promozione di attività di recupero socio-culturale e di reinserimento costruttivo nel mondo del lavoro e nella comunità valdostana. Una visita del Difensore civico alla Casa circondariale si è svolta, con il dovuto permesso ministeriale, lunedì 4 marzo, a perfezionamento della collaborazione instaurata.

Non pochi Cittadini, individualmente o a gruppi, presa visione della legge istitutiva, ci hanno chiesto solo interventi per proposte di miglioramenti legislativi e/o amministrativi, con particolare riferimento ad alcuni settori: bandi ed espletamento dei concorsi e degli appalti, esame preliminare di lingua francese (con specificità per disabili), microcomunità, asili-nido, ricovero per malattie incurabili, problema casa, mutui regionali, sanità in genere, espropri, contributi ecc..

Se "Il Sole 24 ore" del 16.10.95, dedicando ampio spazio alla l. n. 241/90, ricorda che, per superare le difficoltà di un doveroso cambio di mentalità da parte dei Funzionari, dovrebbero essere resi obbligatori dei corsi di formazione, noi confidiamo che, nella misura in cui diventi normale per il Cittadino l'esercizio del diritto-dovere di chiedere di capire quanto fatto dalla Pubblica Amministrazione, grazie anche al filtro-collegamento costituito dal Difensore civico, molta strada possa essere fatta.

Essenziale, a tale scopo, quanto richiesto da alcune insegnanti di Scuola Media Inferiore e Superiore: poter avvicinare gli alunni all'Ufficio del Difensore civico ed usufruire del Difensore civico come esperto nelle scuole. Va precisato che tale prospettiva, per ora non proposta dal Difensore civico valdostano, rientra nei progetti di lavoro del Coordinamento nazionale dei Difensori civici e che l'Università degli Studi di Padova ha inserito nella scuola di specializzazione sui diritti umani la disciplina "Teoria e pratica dell'Ombudsman" ed ha aperto un Ufficio di Difensore civico all'interno dell'Ateneo, auspicando che l'"idea" del Difensore civico entri a far parte fondamentale dell'educazione civica nella scuola. Il che sottoponiamo al Consiglio regionale.

L'attuazione della l. n. 241/90 e l.r. n. 59/91 in Valle d'Aosta.

In risposta a molti Cittadini, più volte abbiamo dovuto chiedere ai pubblici Uffici il rispetto dei tempi di evasione delle pratiche, dell'obbligo di motivare i procedimenti amministrativi, del diritto di accesso. In vista di una Amministrazione pubblica più trasparente ed efficiente: quando, infatti, si deve motivare, si prendono decisioni più ponderate; quando l'atto può diventare esterno, lo si redige con maggiore attenzione e rispondenza al pubblico interesse. Si auspica, in merito, corsi di formazione specifica per tutto il personale: diversamente, la normativa rischia di essere considerata (e ce

à protéger les droits des plus faibles dans la *ratio* de la loi constitutive. Une politique d'ouverture (sur demande aussi des volontaires et grâce à la disponibilité du Directeur de la Maison d'arrêt et d'un Prêtre) avec les détenus a été mise en pratique, notamment en ce qui concerne la demande faite par des parents et amis sur l'utilisation de quelques services territoriaux de première nécessité ou bien la mise en place d'activité de récupération socio-culturelle et de réinsertion constructive dans le monde du travail et dans la communauté valdôtaine. Le lundi 4 mars, sur accord ministériel, le Médiateur s'est rendu à la Maison d'Arrêt afin de peaufiner la collaboration instaurée.

Beaucoup de Citoyens, à titre individuel ou en groupes, après avoir pris connaissance de la loi constitutive, ont seulement sollicité notre intervention pour des propositions d'améliorations législatives et/ou administratives dans certains secteurs, tels que : avis et formalités des concours et des adjudications, examen préliminaire de langue française (spécifiquement pour les handicapés), micro-communautés, crèches, hospitalisation pour maladies incurables, problèmes liés au manque de logements, prêts régionaux, santé en général, expropriations, subventions, etc...

Si "Il Sole 24 ore" du 16.10.95, en consacrant une large place à la l. n° 241/90, rappelle que pour surmonter les difficultés d'un juste changement de mentalité de la part des Fonctionnaires, des cours de formation devraient être rendus obligatoires, nous sommes certains qu'un grand pas sera fait, dans la mesure où l'on considère qu'il est normal que le Citoyen use de son droit pour chercher à comprendre ce que fait exactement l'Administration Publique, et ce, grâce aussi au relai qui a été institué par le Bureau du Médiateur.

Dans ce but, ce que demandent certains enseignants de l'Ecole Moyenne, est capital : pouvoir rapprocher les élèves au Bureau du Médiateur et utiliser celui-ci comme expert dans les écoles. Il est à noter qu'une telle perspective, qui rentre dans le cadre des projets de travail de la Coordination nationale des Médiateurs, n'a pas encore été proposée par le Médiateur valdôtain. A ce titre, l'Université des Etudes de Padoue a inclus la discipline "Théorie et pratique de l'Ombudsman" dans le cours de spécialisation en Droits humains et a ouvert un bureau du Médiateur à l'intérieur même de l'Institut, en espérant que "l'idée" du Médiateur devienne une partie fondamentale de l'éducation civique à l'école. Ce que nous soumettons au Conseil Régional.

L'application de la L. n° 241/90 et de la L.R. n° 59/91 en Vallée d'Aoste.

Pour répondre à de nombreux Citoyens, nous avons dû, plus d'une fois, demander aux bureaux publics de respecter les délais dans le traitement des dossiers, les obliger à justifier les procédures administratives et à concéder le droit d'accès aux documents. Ceci, dans l'optique d'avoir une administration publique plus transparente et plus efficace : en effet, quand on doit expliquer, les décisions sont plus pondérées; quand l'acte est passible d'être diffusé à l'extérieur, on le rédige avec une plus grande attention et en fonction de l'intérêt général. A ce titre, il serait souhaitable d'or-

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

ne sono pericolosi sintomi) solo come un fastidioso appesantimento del lavoro d'ufficio.

Perché la portata della l. n. 241/90 - una vera e propria rivoluzione copernicana, è stato detto - è ancora poco conosciuta dagli stessi Uffici pubblici, Valle d'Aosta compresa: lo testimoniano anche alcune risposte scritte. Tanto più che, per provata giurisprudenza, l'accesso, in mancanza di specifiche disposizioni regolamentari, è generalizzato.

E' la mentalità che va cambiata tra Cittadini e Pubblica Amministrazione. La competenza dell'Ufficio del Difensore civico è precipua in merito: più ancora, a nostro avviso, del dovere di risolvere un *tot* per cento di pratiche. In vista della pacificazione dei rapporti all'interno della comunità: che nasce dal rispetto di tutti e di ciascuno.

Per i contatti di lavoro avuti con qualche Vice-dirigente, ci è parso di capire che alcune circolari applicative della l.r. n. 45/95 vengono interpretate nell'ottica opposta a quanto previsto dalla l. n. 241/90 (l.r. n. 59/91) e a quanto sottolineato a chiare lettere nel "Dossier" de "Il Sole 24 ore", diffuso dalla stessa Amministrazione regionale ("la vera 'piaga' resta [...] quella formatasi per il mancato proliferare dei cosiddetti responsabili del procedimento", "vero e proprio asse portante dell'intera legge sul procedimento amministrativo", previsti dalla legge per consentire di conoscere in tempo reale l'iter del certificato richiesto e per avere un interlocutore certo nel caso di reclami).

Per quanto riguarda più specificatamente i doveri regolamentari della Pubblica Amministrazione (cfr., a titolo es., quanto a tutt'oggi manca, nel settore cruciale dei concorsi, ex l.r. n. 70/92), si segnala che l'Amministrazione regionale dovrà dare adeguata pubblicità al Regolamento che disciplina le modalità di esercizio dell'accesso ai documenti amministrativi, trattandosi di strumento indispensabile al Cittadino per vedere concretate scelte trasparenti.

Per realizzare equità ed efficienza è anche necessaria (e i Cittadini ci chiedono di chiederlo, quanto più esperti di diritto e convinti autonomisti) una semplificazione sia del linguaggio giuridico e burocratico che dell'intera azione amministrativa: in vista dell'accelerazione delle pratiche. Perché anche la lentezza è ingiustizia.

Ma il Difensore civico è parimenti arma di difesa della Pubblica Amministrazione, almeno nella misura in cui la democrazia non resta sulla carta. In questa prospettiva, "Il Sole 24 ore" del 30 ottobre 1995 sottolinea l'urgenza e la centralità dell'Istituto dell'autotutela con un titolo d'effetto e giuridicamente corretto: "Burocrati all'appello sul 'potere di riesame'", prendendo spunto da una circolare del Ministero delle Finanze del febbraio 1995 (in linea con i D.P.R. nn. 633/72, 600/73 e 287/92, relativi ai poteri degli Uffici), comprensiva del vecchio principio-base secondo cui chi può fare

ganiser des cours de formation spécifique pour tout le personnel : sinon, la normative risque d'être considérée (des symptômes dangereux existent actuellement) seulement comme un alourdissement fastidieux du travail de bureau.

L'impact de la l. n° 241/90 - une véritable révolution copernicienne a-t-on dit - est encore peu connu des Bureaux Publics eux-mêmes (Vallée d'Aoste comprise), comme en témoignent quelques réponses écrites. Tant et si bien que, par jurisprudence évidente, le droit d'accès, en l'absence de dispositions réglementaires spéciales, est généralisé.

C'est la mentalité entre Citoyens et Administration Publique qui doit changer. La compétence du bureau du Médiateur est essentielle à ce sujet : à notre avis, plus encore que le devoir de résoudre un *tot* pourcent de dossiers. Le tout visant à pacifier les rapports au sein de la communauté : pacification qui naît du respect de tout un chacun.

A l'issue des contacts que nous avons eus avec quelques Sous-directeurs, nous avons pu comprendre que certaines circulaires relatives à l'application de la l.r. n° 45/95 ont été interprétées dans le sens opposé à celui exprimé par la l. n° 241/90 (l.r. n° 59/91), ce qui a été énoncé clairement par écrit dans le "Dossier" de "Il Sole 24 ore", publié par ladite Administration régionale (la vera "piaga" resta (...) quella formatasi per il mancato proliferare dei cosiddetti responsabili del procedimento", "vero e proprio asse portante dell'intera legge sul procedimento amministrativo", prévus par la loi afin de permettre de connaître en temps réel l'iter du certificat demandé et pour avoir un interlocuteur sûr en cas de plaintes).

En ce qui concerne plus spécifiquement les devoirs réglementaires de l'Administration Publique (cf., à titre d'ex., ce qui fait actuellement défaut dans le secteur crucial des concours, l.r. n° 70/92), nous signalons que l'Administration Régionale devra procéder à la publication du Règlement qui discipline, de manière adéquate, les modalités d'accès aux documents administratifs, s'agissant-là d'un instrument indispensable au Citoyen pour voir se concrétiser la transparence.

Pour parvenir à une certaine équité et une véritable efficacité, une simplification - aussi bien du langage juridique et bureaucratique que de l'entière action administrative - est nécessaire (ce que nous demandent les Citoyens, surtout les experts en droit et autonomistes convaincus), afin d'accélérer le traitement des dossiers. Parce que la lenteur aussi est une injustice.

Mais le Médiateur est également une arme de défense de l'Administration Publique, du moins dans la mesure où la démocratie n'est pas seulement une théorie. Dans cette perspective, "Il Sole 24 ore" du 30 octobre 1995 souligne le caractère d'urgence et le centrisme de l'Institution d'autotutela avec un titre à sensation et juridiquement correct : "Burocrati all'appello sul 'potere di riesame'", en se référant à une circulaire du Ministère des Finances de février 1995 (en ligne avec les D.P.R. n° 633/72, 600/73 et 287/92, relatifs aux pouvoirs des Bureaux), contenant le vieux prin-

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

può anche disfare: anzi, deve disfare subito non appena si accorge di aver fatto male.

"Un fiore all'occhiello" - definisce "Il Sole 24 Ore" l'Istituto del Difensore civico - "in ossequio ai principi della trasparenza e del buon andamento della Pubblica Amministrazione"; "L'istituto simbolo della trasparenza amministrativa", riecheggia "Italia oggi" del 09.06.1995, "Paladino del cittadino" in nome di un'etica pubblica concretamente ancorata alla "giustizia locale", legata alla vita di qualunque cittadino e - come tale - capace di mettere in moto quello che i filosofi chiamano il "senso di giustizia" delle persone.

Recenti sentenze della Suprema Corte di Cassazione ribadiscono a chiare lettere che, nei concorsi di assunzione, persino in regime privatistico, il rispetto delle clausole del bando non è sufficiente, dovendosi garantire anche parità di trattamento, lealtà, correttezza e buona fede, contro la mera discrezionalità.

Non stupisce, allora, che il Difensore civico della Lombardia sottolinei, nella Relazione del 1994, la possibilità che l'Istituto venga menzionato nello Statuto regionale e nel Regolamento interno del Consiglio regionale, con particolare riferimento al rapporto con le Commissioni consiliari, come peraltro già scritto negli Statuti delle Regioni Emilia Romagna, Piemonte, Umbria, Liguria, Lazio e Toscana.

L'esempio del Québec

Significativa la scelta del "Protecteur du citoyen" del Québec di dare forma anche giornalistica al "Rapport annuel 1994/1995" trasmesso all'assemblea nazionale del Québec. Il titolo di prima pagina suona emblematico: "Pour un état transparent"; i sottotitoli: "La transparence comme condition d'efficacité. Et vice-versa.", "La transparence au-delà des apparences", "Les réponses opaques". La stringata lettera di indirizzo (sempre in prima pagina) al "Président de l'Assemblée nationale" per tono e contenuto merita di essere riportata, così come l'inizio dell'articolo.

"Monsieur le Président // En ma qualité de Protecteur du citoyen, relevant de l'Assemblée nationale du Québec, j'ai l'honneur de vous transmettre le 25^e rapport annuel de notre institution, pour la période du 1^{er} avril 1994 au 31 mars 1995 // Il met en relief, une fois encore, des injustices et des dysfonctionnements de l'appareil gouvernemental // Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués // Le protecteur du citoyen".

"La transparence comme condition d'efficacité. Et vice-versa.

S'agit-il d'une utopie? La transparence comme ligne de conduite dans les organismes publics relève-t-elle d'une vision aussi idéale qu'inapplicabile? J'estime, bien au contraire, que la clarté et l'ouverture correspondent plutôt à la volonté de l'administration de donner aux citoyens accès à la compréhension des gestes faits par l'Etat et à la participation

cipe de base selon lequel qui peut faire peut aussi défaire : ou mieux, on doit tout de suite défaire sitôt que l'on s'est rendu compte d'avoir mal fait.

L'Institution du Médiateur : - "Un fiore all'occhiello", telle que la définit "Il Sole 24 Ore" - "in ossequio ai principi della trasparenza e del buon andamento della Pubblica Amministrazione"; "L'istituto simbolo della trasparenza amministrativa" renchérit "Italia oggi" du 09.06.1995, "Le paladin du citoyen" au nom d'une éthique publique concrètement ancrée dans la "justice locale", liée à la vie de n'importe quel Citoyen et - comme telle - capable de mettre en mouvement ce que les philosophes appellent "le sens de justice" des individus.

Des arrêts récents de la Cour Suprême de Cassation confirment clairement par écrit que, dans les concours pour postes à pourvoir, même dans les régimes d'ordre privé, le respect des clauses de l'avis n'est pas suffisant, car on doit aussi garantir la parité de traitement, la loyauté, l'honnêteté et la bonne foi envers le simple pouvoir discrétionnaire.

Il n'est pas étonnant donc que le Médiateur de la Lombardia souligne, dans son Rapport de 1994, que l'Institution puisse être mentionnée dans le Statut régional et dans le Règlement interne du Conseil Régional, surtout en ce qui concerne les relations avec les Commissions du Conseil, comme cela a déjà été précisé, par ailleurs, dans les Statuts des régions Emilie Romagne, Piémont, Ombrie, Ligurie, Latium et Toscane.

L'exemple du Québec

Le choix du "Protecteur du citoyen" du Québec de donner aussi une forme journalistique au "Rapport annuel 1994/1995" transmis à l'Assemblée Nationale du Québec est significatif. Le titre en première page a une résonance emblématique "Pour un état transparent"; les sous-titres : "La transparence comme condition d'efficacité" Et vice-versa., "La transparence au-delà des apparences", "les réponses opaques". A souligner, la lettre concise adressée (toujours en première page) au "Président de l'Assemblée Nationale" dont le ton et le contenu méritent d'être rapportés tout comme le début de l'article.

"Monsieur le Président // En ma qualité de Protecteur du citoyen, relevant de l'Assemblée Nationale du Québec, j'ai l'honneur de vous transmettre le 25^e rapport annuel de notre institution, pour la période du 1^{er} avril 1994 au 31 mars 1995 // Il met en relief, une fois encore, les injustices et des dysfonctionnements de l'appareil gouvernemental // Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués // Le Protecteur du citoyen".

"La transparence comme condition d'efficacité et vice-versa.

S'agit-il d'une utopie? La transparence comme ligne de conduite dans les organismes publics relève-t-elle d'une vision aussi idéale qu'inapplicabile? J'estime, bien au contraire, que la clarté et l'ouverture correspondent plutôt à la volonté de l'administration de donner aux citoyens accès à la compréhension des gestes faits par l'Etat et à la participa-

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

aux décisions. Ce qui est, somme toute, conforme à la mission des services publics, aux attentes légitimes des citoyens et aux valeurs à respecter en démocratie (...) Mais les pouvoirs publics se demandent encore trop souvent pourquoi expliquer clairement aux gens ce qui pourrait si facilement demeurer compliqué (...) Selon moi, si l'administration fait en sorte de ne pas se laisser approcher, elle n'existe alors que pour elle-même et le citoyen est le dernier pris en considération."

"En résumé: seul un Etat transparent peut être un vrai démocrate.

La démocratie repose sur l'engagement significatif des citoyens dans le système qui les gouverne, et cette présence fait partie des valeurs que nous défendons comme société. Mais, malgré tous les mécanismes que nous nous sommes donnés pour faire vivre cette démocratie, celle-ci ne concrétise l'égalité des droits que si elle a le souci d' 'outiller' en quelque sorte les individus dont elle régit l'existence en rendant compréhensibles ses lois et ses décisions de toute nature. L'état démocratique a aussi l'obligation de se rendre disponible pour offrir les services qui correspondent le mieux aux attentes des citoyens et de se montrer attentif aux critiques (...). Les plaintes que je reçois témoignent, entre autres, de la nécessité d'éliminer un certain hermétisme de l'Etat".

Prima di intervenire il Difensore civico cerca sempre di verificare se il Cittadino ha tentato di avere dalla Pubblica Amministrazione le risposte di cui necessita: in altri termini, il Difensore civico agisce a fianco del Cittadino, per conto del Cittadino, ma "dopo" il Cittadino, quando quest'ultimo ha constatato che i suoi sforzi sono rimasti senza risultato.

Cenni conclusivi

Il Difensore civico vive con particolare senso di responsabilità il ruolo di primo "Médiateur" della Valle d'Aosta, ben sapendo che, se l'Istituzione è prova di civiltà e maturità democratica, il funzionamento non adeguato o mortificato dell'Istituto sarebbe peggio della stessa inesistenza. Tanto più che nessun Comune valdostano si è dotato, a tutt'oggi, di un Difensore civico e che Aosta ha già provveduto a convenzionarsi con l'Ufficio regionale.

Ben sapendo che l'art. 97 della Costituzione trova la sua radice nell'art. 3 della stessa, il cui 2° comma non sarà mai abbastanza sottolineato (perché l'affermazione teorica di uguaglianza e libertà è vana se non si rimuovono gli ostacoli che di fatto impediscono o limitano), il Difensore civico valdostano lavora per favorire la piena attuazione di questi due articoli costituzionali, che costituiscono il compito primo della Pubblica Amministrazione: ma qualora essa sia inefficiente o inefficace, l'uguaglianza sostanziale non si realizza e i diritti sociali restano pura utopia.

Lavora con i cittadini, gli Enti e i Gruppi: con la collaborazione basilare della Stampa e della Radio-televisione, i cui servizi, costanti e costruttivi, hanno non poco sostenuto l'impegno dell'Ufficio e contribuito a dare ai Valdostani chiarezza sugli ambiti di competenza.

tion aux décisions. Ce qui est, somme toute, conforme à la mission des services publics, aux attentes légitimes des citoyens et aux valeurs à respecter en démocratie (...) Mais les pouvoirs publics se demandent encore trop souvent pourquoi expliquer clairement aux gens ce qui pourrait si facilement demeurer compliqué (...) Selon moi, si l'administration fait en sorte de ne pas se laisser approcher, elle n'existe alors que pour elle-même et le citoyen est le dernier pris en considération."

"En résumé : seul un Etat transparent peut être un vrai démocrate.

La démocratie repose sur l'engagement significatif des citoyens dans le système qui les gouverne et cette présence fait partie des valeurs que nous défendons comme société. Mais, malgré tous les mécanismes que nous nous sommes donnés pour faire vivre cette démocratie, celle-ci ne concrétise l'égalité des droits que si elle a le souci d'outiller" en quelque sorte les individus dont elle régit l'existence en rendant compréhensibles ses lois et ses décisions de toute nature. L'état démocratique a aussi l'obligation de se rendre disponible pour offrir les services qui correspondent le mieux aux attentes des citoyens et de se montrer attentif aux critiques (...) Les plaintes que je reçois témoignent, entre autres, de la nécessité d'éliminer un certain hermétisme de l'Etat".

Avant d'intervenir, le Médiateur cherche toujours à vérifier si le Citoyen a déjà tenté d'avoir reçu de l'Administration Publique les réponses dont il a besoin : en d'autres termes, il agit aux côtés du Citoyen, pour le compte du Citoyen, mais "après" le Citoyen, quand ce dernier a constaté que ses efforts sont restés vains.

Quelques conclusions

Le Médiateur vit, avec un sentiment profond de responsabilité, son rôle de premier "Médiateur" du Val d'Aoste, étant conscient que si l'Institution est une preuve de progrès et de maturité démocratique, le fonctionnement non adéquat ou confus de l'Institution serait pire que son inexistence elle-même. Tant et si bien qu'aucune Commune valdôtaine ne s'est dotée, jusqu'à aujourd'hui, d'un Médiateur et qu'Aoste a déjà pris les mesures nécessaires pour être conventionnée au Bureau régional.

Sachant parfaitement que l'art. 97 de la Constitution plonge ses racines dans l'art. 3 de cette même Constitution, dont le 2^{ème} alinéa ne sera jamais assez souligné (parce que l'affirmation théorique d'égalité et de liberté est vaine, si l'on n'abat pas les obstacles qui, de fait, empêchent ou limitent), le Médiateur valdôtain travaille pour favoriser la pleine application de ces deux articles constitutionnels, qui sont le devoir primordial de l'Administration Publique : mais si celle-ci s'avère être inefficace ou inefficiente, l'égalité substantielle n'a pas lieu et les droits sociaux restent une pure utopie.

Il travaille avec les Citoyens, les Organismes et les Groupes : avec la collaboration fondamentale de la presse et de la radio-télévision, dont les services, constants et constructifs, ont beaucoup soutenu l'engagement du Bureau et contribué à donner aux Valdôtains l'idée parfaite des milieux de compétence.

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

Lavora a fianco dei Consigli e delle Amministrazioni, regionali e comunali, che devono rimanere, in questo tempo di non facile vita democratica ma di viva esigenza di democrazia, un segno concreto e fattivo di speranza per l'uomo e le comunità.

Il Difensore civico deve e vuole "affiancare" la Pubblica Amministrazione: per sostenerne la trasparenza, pungerne le lentezze, segnalare eventuali errori ed omissioni. Perciò, non assolverà al suo compito finché non avrà contribuito a rafforzare - tanto nei Cittadini che nei Responsabili pubblici - la convinzione 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", 03.02.1996, "Il Difensore civico in Valle d'Aosta"
- Conferenza Scuola Media St. Roch di Aosta, 22.03.1996, "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.
- 1^{ra} Conferenza tricontinentale delle Istituzioni di difesa e di promozione dei diritti dell'uomo, Isole Canarie, 07/09 novembre 1995.
- V^{ta} 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 Mediatore Europeo, 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.

Il travaille au côté des Administrations et des Conseils régionaux et communaux qui doivent rester, dans cette période où la vie démocratique n'est pas facile, mais dont le besoin exprès de démocratie est évident, un signe concret et plein d'espoir pour l'homme et les communautés.

Le Médiateur doit et veut "aider" l'Administration publique : pour en soutenir la transparence, en stimuler les lenteurs, en signaler les erreurs éventuelles et les omissions. Pour cela, il ne faillira pas à son devoir jusqu'à ce qu'il ait contribué à renforcer - aussi bien pour les Citoyens que pour les Responsables publics - la conviction qu'une communauté se fonde sur la confiance entre ses Administrateurs et ses Administrés. Pour cela, nous souhaitons que ne se répètent plus, à l'avenir, certains différés dans les réponses, les difficultés soulevées par les rares convocations *ex lege*, un formalisme bureaucratique de doctrine discutable pour se soustraire au devoir d'expliquer les procédures et de fournir de la documentation au Médiateur.

Appendice

A) Conférences tenues par le Médiateur en Vallée d'Aoste

- Conférence de presse organisée par le Président du Conseil pour la présentation et l'ouverture du Bureau, jeudi 16.11.1995 dans la petite salle du Palais Régional.
- Conférence Cercle "Fidapa", 14.11.1995 : "Le Médiateur en Vallée d'Aoste".
- Conférence Association "CIF", 03.02.1996 : "Le Médiateur en Vallée d'Aoste".
- Conférence Ecole moyenne St Roch d'Aoste, 22.03.1996 : "Le Médiateur en Vallée d'Aoste".

B) Présence du Médiateur valdôtain aux réunions de travail en Italie et à l'étranger :

- Réunion italienne des Médiateurs régionaux, Florence, Présidence du Conseil régional, 13 octobre 1995.
- 1^{re} conférence tri-continentale des Institutions de défenses et de promotion des droits de l'homme, Iles Canaries, 07-09 novembre 1995.
- V^{ème} conférence européenne des Médiateurs, Iles Canaries 10-11 novembre 1995.
- Réunion italienne des Médiateurs régionaux, Gênes, Présidence du Conseil régional, 12 janvier 1996.
- Congrès organisé par le Médiateur de la Vénétie et Coordinateur des Médiateurs régionaux, avec la participation du Médiateur européen sur le thème "La difesa civica nell'Europa delle Regioni", 1^{er} mars 1996, Université de Padoue.
- Congrès "Il Difensore civico, paladino dei cittadini e difensore di interessi specifici: Esperienze e nuove sfide", 28 mars prochain, Conseil de la Province autonome de Bolzano.

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

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 tratti 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 quadri-mestrale, 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).

C) Des rapports systématiques ont été tenus avec :

- Des Médiateurs régionaux, européens, américains
- L'Institut européen Ombudsman
- Des experts en droit administratif et constitutionnel
- Des universités et des centres d'études
- Des services d'élaboration de données, italiens et européens
- Des revues du secteur
- Des journaux locaux et non

D) Une universitaire valdôtaine est en train de préparer une thèse de licence sur "le Médiateur en Vallée d'Aoste".

Les cas

Bien que certainement provisoire, le bilan de ces premiers mois n'en n'est pas moins significatif. Toujours parce qu'il s'agit de la première expérience en Vallée, nous avons répertorié les cas exposés avant l'ouverture du Bureau au public (et donc non instruits), les cas résolus et ceux *in itinere*, même si peut-être à l'avenir (comme le démontrent l'expérience acquise par certaines régions et la *ratio* des lois régionales constitutives du bureau du Médiateur), il serait préférable de les regrouper par Bureaux et Services, en fournissant aussi des graphiques récapitulatifs utiles.

Compte tenu des limites et des caractères de ce premier rapport couvrant quatre mois d'activité, nous avons retenu opportun de ne point faire de distinction entre Région et Commune d'Aoste dans le but également d'offrir aux conseillers respectifs un *minimum* de perspective sur la première phase expérimentale de l'Institution.

A) CAS EXPOSES AVANT L'OUVERTURE DU BUREAU AU PUBLIC

Elucidations à composantes scolaires (quatre Citoyennes aostaines) sur le droit et le devoir de respecter les mineurs, particulièrement en cas de crise ou d'handicap et de changement d'écoles, dans le cadre du rapport entre directives hiérarchiques et responsabilité personnelle.

Droits des ex-prisonniers, présentés par un Volontaire aostain, liés en particulier aux problématiques complexes de réinsertion (professionnelle et non) et aux problèmes (économiques surtout) de l'assistance légale.

Dans le cadre de trois concours différents (deux régionaux et un communal), cinq Citoyens et une Citoyenne aostains ont posé des questions inhérentes à la clarté et à la transparence de l'avis, concernant surtout : l'évaluation des titres, l'auto-certification et la référence à des documents déjà en possession de l'Administration, le droit d'utiliser, lors des écrits, dictionnaires et textes législatifs (un Citoyen se plaint d'avoir dû concentrer toute sa préparation sur la mémorisation des textes de lois).

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

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 possi-

Une adjudication de la Commune d'Aoste a fait l'objet d'une demande d'éclaircissement de la part d'une Citoyenne aostaine, concernant surtout l'avis qui ne semblait pas garantir l'égalité réelle. Nous avons également donné des informations relatives au T.A.R. et aux diverses possibilités de défense offertes au Citoyen.

Un groupe de Citoyens aostains, porteurs d'intérêts communs, nous ont demandé des explications sur les obligations professionnelles des notaires, secrétaires communaux, etc... à recueillir des signatures à l'intérieur de la Maison d'arrêt, ayant essuyé, à ce sujet, une série de refus.

Une Citoyenne valdôtaine a signalé par téléphone des abus de construction : nous lui expliquons la non-compétence, par manque d'intérêt spécifique et la nécessité (établie comme règle par le Bureau), de signer la requête, afin de ne pas favoriser le prétexte d'irresponsabilité.

Un cas présumé d'abus de construction de la part d'un Organisme communal a été signalé par lettre dont la signature est illisible. Il n'a donc pas été possible d'aviser le/les auteur(s) de la nécessité de se présenter à notre Bureau pour rédiger une éventuelle requête.

Nous avons été contactés téléphoniquement, pour une urgence pertinente, par deux Citoyennes italiennes qui se disent être victimes d'erreurs logistiques indépendantes de leur volonté et qui demandent protection juridique : le grand nombre de participants à l'examen de langue française, obligatoire pour enseigner en Vallée, a contraint à répartir les candidats de manière différente à celle prévue. N'étant pas de la ville, ces dernières sont arrivées avec cinq minutes de retard et ont été exclues au début de l'épreuve. Les deux candidates ont ensuite réussi à se faire admettre.

Une vingtaine de Citoyens et de Citoyennes aostains et valdôtains demandent, à des moments divers, des éclaircissements relatifs à l'épreuve préliminaire de français dans les sélections pour des postes d'assistants de niveau 5. Le problème est cruellement ressenti par les Valdôtains.

Une vingtaine de Citoyens et de Citoyennes, valdôtains et aostains, ont présenté, à différents moments, une série de problèmes et de questions sur les collocations relatives aux prêts régionaux, particulièrement dans le cas d'union libre, sur la garantie de liquidité (retenue non cohérente avec le caractère social auquel devraient prétendre les prêts régionaux). A ce sujet, les demandes d'élargir les disponibilités régionales sont évidemment nombreuses, surtout compte tenu de la difficulté à trouver des logements à loyer modéré.

Une Citoyenne aostaine se plaint de la façon dont elle a été reçue au Service des Urgences de l'Hôpital régional : des soins urgents de prestation facile lui auraient été refusés. Nous évoquons le thème du double rapport droit-devoir/utilisateur-Organisme.

Une Citoyenne aostaine se plaint de la longueur des attentes pour des analyses urgentes et demande des informations

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

bilità 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.

détaillées en ce qui concerne la possibilité de passer des examens cliniques privés avec remboursement à la clé. Nous abordons le thème des dispositions en vigueur et *in itinere*.

Une autre Citoyenne aostaine demande des informations sur les remboursements des frais médico-hospitaliers pour des interventions hors Vallée, en fonction des égalités réelles.

Une vingtaine de Citoyens et de Citoyennes, valdôtains et aostains, appartenant à la catégorie protégée des invalides, expriment, à plusieurs reprises, leurs doléances et demandent des garanties ayant trait à l'orientation professionnelle.

Une trentaine de Citoyens et de Citoyennes (aostains pour la plupart), demandent, à des moments différents, des garanties pour l'attribution d'habitations à loyer modéré.

Une Citoyenne aostaine, au nom d'autres personnes, soulève le problème de l'égalité réelle relative à des situations substantiellement analogues, mais diversement résolues dans diverses écoles coordonnées I.P.R., surtout en ce qui concerne le bilinguisme et le plurilinguisme et certaines directives de l'Assessorat régional de l'Instruction Publique.

Dix Citoyens et Citoyennes, aostains et valdôtains, demandent des informations ponctuelles sur les titres de préférence et de priorité retenus dans les concours quand il y a parité de résultats, en se référant au D.P.R. n° 3/57 ainsi qu'aux différentes lois régionales de compétence.

Vingt Citoyens et Citoyennes, valdôtains et aostains, font état des difficultés qu'ils ont rencontrées pour l'obtention - surtout de la part de bureaux régionaux mais aussi de certaines communes - des documents prévus par les l. n° 241/90 et l.r. n° 59/91. Certains refus écrits émanant de responsables (employés ou politiciens), ayant tendance à nier le droit au nom de motivations spécifiques que la loi ne prévoit pas, témoignent de l'inadéquation de l'accès aux documents. Chez les Citoyens, face à une certaine crainte et une grande incertitude, la conscience du droit va en crescendo. A ce sujet, deux Conseillers régionaux viennent aussi nous consulter en vue dudit Règlement.

Un Citoyen valdôtain demande notre intervention, hors compétence, pour des problèmes de limites entre deux maisons : des indications juridiques lui sont données.

Une Citoyenne italienne demande des explications sur la possibilité de faire hospitaliser son père dans l'un des services de l'Hôpital régional, mieux équipé et plus qualifié par rapport aux autres Hôpitaux, et sur les délais requis. Sa demande a très rapidement été acceptée et les résultats ont répondu à ses espérances.

Cinq Citoyens aostains et valdôtains demandent des informations et soulèvent le problème de l'auto-certification relative à des bourses d'études universitaires (Assessorat de l'Instruction publique).

Une autre Citoyenne aostaine sollicite notre aide pour la rédaction du *curriculum vitae*, notamment en ce qui concerne les bourses d'études, valdôtaines et européennes, suite à une difficulté d'interprétation des annonces.

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

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 riservati, 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-controllore, in vari ambiti amministrativi e/o professionali.

Un complesso pluriennale problema di eredità pendente presso la Corte dei Conti è inutilmente affrontato a livello pri-

Une Citoyenne aostaine demande des améliorations normatives et administratives sur le nombre de places mises à la disposition des personnes âgées dans les micro-communautés. Le cas est compliqué, compte tenu que la parenté n'est pas du premier degré et que la situation socio-familiare est complexe.

Une autre Citoyenne aostaine demande des garanties sur les critères de sélection des demandes d'accueil en micro-communauté.

Un Citoyen aostain souligne l'inefficacité que l'on rencontre couramment dans divers secteurs de l'Emploi Public comme étant un mal paradoxalement plus grave que la violation même des droits et des lois. Après avoir établi les *distinguo* opportuns, nous avons passé au crible les mécanismes destinés à protéger le Citoyen.

Une Citoyenne aostaine demande des informations pour affronter un procès à caractère disciplinaire USL et pour se défendre des accusations présentées au Tribunal relatives à sa compétence professionnelle. Des éclaircissements, en ce qui concerne les droits du travailleur et du Citoyen, lui sont fournis. L'intéressée est sortie intègre du tout.

Quelques Citoyens, valdôtains et aostains, se plaignent des queues interminables et du mauvais fonctionnement de la distribution des bons d'essences et demandent des innovations garantissant les égalités réelles. Doléances analogues se référant à certains services hospitaliers et autres bureaux publics d'Etat.

Deux Citoyens aostains demandent des explications sur les droits et la protection du Citoyen en ce qui concerne un concours I.R.R.S.A.E. déjà clôturé.

Une Citoyenne aostaine, accompagnée d'une Assistente sociale, sollicite une aide pour se sortir d'une délicate et complexe situation familiale qui risque également de compromettre son équilibre économique précaire et d'avoir des répercussions sur son droit au logement. Les indications juridiques appropriées lui sont données.

Quatre Administrateurs valdôtains s'informent sur les incompatibilités dans les élections municipales.

Huit Citoyens valdôtains souhaitent que le Bureau du Médiateur régional s'occupe aussi des compétences propres des Communes de la Vallée et demandent des élucidations à ce sujet.

Une Citoyenne italienne, appartenant aux catégories protégées, demande des explications sur le droit d'accès aux postes de travail réservés en fonction du taux d'invalidité actuellement requis. Le cas a très vite été résolu.

Cinq Administrateurs valdôtains, de deux villages différents, et deux Citoyens aostains demandent des explications sur les délicats problèmes du rapport entre contrôlé et contrôleur dans divers secteurs administratifs et/ou professionnels.

Un problème d'héritage pluriennuel et complexe, pendant auprès de la Cours des Comptes et traité au niveau

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

vatico 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.

privé et syndical sans aucun résultat, s'est rapidement résolu avec quelques explications sur les droits de la Citoyenne.

Une Citoyenne valdôtaine s'informe sur les possibilités et les modalités de corriger une erreur orthographique dans son nom de famille. Les éclaircissements adéquats lui sont fournis.

Une vingtaine de Citoyens, aostains et valdôtains, demandent des informations sur la fonction distincte et les éventuels rapports entre Médiateur - T.A.R. - Magistrature ordinaire, suite à une série de problèmes personnels ou d'intérêts communs dans lesquels ils voudraient intervenir.

Deux Citoyens valdôtains et deux Citoyens aostains - envoyés par des organismes publics - se sont adressés au Médiateur pour résoudre des problèmes de copropriété. Une explication sur la non-compétence et des indications juridiques leur sont fournies.

Un Employé régional aostain expose une problématique complexe relative à des accidents de travail, à la quantification du taux d'invalidité, aux indemnités, etc... Les explications adéquates lui sont données grâce auxquelles le Citoyen renonce à formaliser sa requête après l'ouverture du Bureau.

Trois Citoyennes aostaines et trois Citoyens valdôtains, de condition modeste, sollicitent l'aide du Médiateur en ce qui concerne les difficultés rencontrées pour faire face aux notes d'honoraires des avocats. Une fois que la non-compétence ait été clarifiée, des explications opportunes leur sont données.

Quatre Citoyens aostains et trois Citoyens valdôtains se plaignent de n'avoir reçu aucune réponse de la part de l'Administration Régionale à des lettres sollicitant des garanties.

Une Citoyenne aostaine, porte-parole des parents d'élèves d'une classe, sollicite une explication sur les droits des familles et des enfants dans le cas de présumés dysfonctionnements didactiques graves. Les secteurs de compétence ayant été clarifiés, des informations pertinentes lui sont communiquées.

Un Citoyen valdôtain (pour le compte d'une mère et d'un mineur n'ayant pu se déplacer) s'informe sur la responsabilité des journalistes dans le cadre du droit de chronique. Les limites de pertinence ayant été clarifiées, des explications juridiques lui sont fournies, surtout en ce qui concerne le mineur.

B) CAS INSTRUIT ET RESOLU

Une Citoyenne valdôtaine demande des assurances sur la possibilité d'obtenir un changement de résidence en Vallée, étant donné les complications inhérentes à des problèmes médicaux et d'assistance de l'un des membres de la famille hospitalisé dans un Institut situé hors Vallée. Après examen de la normative et contacts avec les responsables de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide Sociale et de l'USL, les assurances relatives à son cas lui sont données.