

ATTI PARLAMENTARI

XIII LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII

n. 1/1

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO VALDOSTANO (21 novembre 1995 – 7 marzo 1997)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal Difensore civico della regione Valle d'Aosta

Trasmessa alla Presidenza il 19 gennaio 1998

PAGINA BIANCA

INDICE

Relazione sull'attività svolta dal 21 novembre 1995 al 22 marzo 1996	Pag.	5
<i>Allegati:</i>		
Legge regionale 2 marzo 1992, n. 5	»	82
Legge regionale 16 agosto 1994, n. 49	»	91
Convenzione tra la Regione e la città di Aosta	»	93
Relazione sull'attività svolta dal 25 marzo 1996 al 7 marzo 1997	»	95
Casi regione autonoma Valle d'Aosta	»	126
Casi U.S.L. - Strutture ospedaliere	»	178
Casi comune di Aosta	»	189
Dati statistici	»	204
Bollettino Ufficiale della regione autonoma Valle d'Aosta del 3 settembre 1996	»	217
Bollettino Ufficiale della regione autonoma Valle d'Aosta del 15 luglio 1997	»	277

PAGINA BIANCA

RELAZIONE
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA
DAL DIFENSORE CIVICO VALDOSTANO
(21 novembre 1995 – 22 marzo 1996)

PAGINA BIANCA

PREMESSA

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

"A tre anni dall'approvazione da parte del Consiglio regionale della legge istitutiva del Difensore civico - afferma in apertura di Conferenza Stampa (16/11/1995) il Presidente del Consiglio regionale F. Stévenin - , dopo approfondito esame in sede dell'apposita Commissione deputata alla scelta di tale figura istituzionale, il Difensore civico è stato nominato (...). E' stata così colmata una lacuna esistente in quanto la Regione Valle d'Aosta era una delle poche a non essersi dotata della figura del Difensore civico."

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

Il periodo di servizio del Difensore civico senza personale distaccato è stato impiegato per approfondire l'aggiornamento specifico a livello operativo (tipologia delle istanze, catalogazioni di settore, scadenziari, ecc.), grazie a contatti con altri Difensori civici e Uffici regionali di consolidata pratica, oltre che per la lettura sistematica delle Relazioni annuali dei Difensori civici, di Tesi di laurea e Pubblicazioni di settore, nonché per il reperimento di Fonti e la stesu-

ra di una Bibliografia specifica. E' stato inoltre preparato il testo di un Fascicolo contenente normativa e dati di pubblica utilità e di un *Pro memoria* della *ratio* dell'istituto, richiesto soprattutto dai mass-media.

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

FONTI DELL'ISTITUTO

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

- Art. 97 Cost.: "I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione. // Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari. // Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge".
- L. n. 142/90: "Ordinamento delle autonomie locali" - art. 8: "Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del Difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini. // Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del Difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale."
- L. n. 241/90 e l.r. n. 59/91: "Norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e di autocertificazione" (v. l. n. 15/68, "Norme sulla documentazione amministrativa e sulla legalizzazione e autenticazione di firme").

- L. n. 104/92: "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate" - art. 36, comma 2 "Costituzione parte civile Difensore Civico": "Per i reati di cui agli artt. 519, 520, 521, 522, 523, 527 e 628 del codice penale, nonché per i delitti non colposi contro la persona, di cui al titolo XII del libro II del codice penale, e per i reati di cui alla L. 20 febbraio 1958, n. 75, qualora l'offeso sia una persona handicappata la pena è aumentata da un terzo alla metà .// Per i procedimenti penali per i reati di cui al comma 1 è ammessa la costituzione di parte civile del Difensore civico, nonché dell'associazione alla quale risulti iscritta la persona handicappata o un suo familiare."
- L.r. 2 marzo 1992, n. 5, modificata da l.r. 16 agosto 1994, n. 49: "Istituzione del Difensore civico".
- D. Lv. 3 febbraio 1993, n. 29: "Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'art. 2 della L. 23 ottobre 1992, n. 421".
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza della pubblica amministrazione".
- L.r. 23 ottobre 1995, n. 45: "Riforma dell'organizzazione dell'amministrazione regionale della Valle d'Aosta e revisione della disciplina del personale".

RATIO DELL'ISTITUTO

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

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

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

Un sistema di tutela, dunque, formalmente perfetto, ma non sempre in grado di offrire adeguata protezione, soprattutto perché di fatto è negato al privato il concreto potere di intervento nella fase di formazione dell'atto amministrativo e perché l'eventuale successivo ricorso agli Organi di giustizia prevede procedure notoriamente lunghe e costose. Senza contare che possono verificarsi violazioni, ritardi, disparità di trattamento e altro, che, pur essendo di grave pregiudizio per l'individuo, non risultano facilmente riparabili in sede giudiziale.

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

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

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

"Il Difensore civico interviene, a richiesta di cittadini, di stranieri o apolidi residenti o dimoranti nella Regione, di enti e di formazioni sociali, oppure di propria iniziativa, con le modalità che saranno in seguito specificate, in caso di omissioni, ritardi, irregolarità e illegittimità poste in essere durante lo svolgimento del procedimento amministrativo o inerenti ad atti amministrativi già emanati da Organi, uffici o servizi dell'Amministrazione regionale nonché degli enti, istituti, aziende e consorzi dipendenti o soggetti alla vigilanza e al controllo della Regione, dell'Unità sanitaria locale e degli enti locali territoria-

li, con riferimento, per questi ultimi, alle funzioni delegate o subdelegate dalla Regione. Il Difensore civico interviene esclusivamente su richiesta dei soggetti direttamente interessati o dei rappresentanti di enti e associazioni che difendono interessi collettivi e diffusi. // Gli interventi del Difensore civico sono finalizzati anche a garantire il rispetto delle pari opportunità uomo-donna e la non discriminazione in base al sesso. // Il Difensore civico esercita inoltre le funzioni di intervento nei confronti degli enti locali in relazione alle loro funzioni proprie, previa apposita convenzione tra gli enti stessi e la Regione. // Le modalità di svolgimento delle funzioni del Difensore civico, anche nell'ipotesi di convenzionamento, sono quelle previste dalla presente legge. // Gli interventi del Difensore civico, a tutela non giurisdizionale di diritti soggettivi, interessi legittimi e interessi diffusi, tendono a garantire l'efficienza, la correttezza, l'imparzialità e in genere il buon andamento della pubblica amministrazione."

Nell'ambito del problema delle competenze, per quanto concerne i Comuni occorre distinguere i Comuni convenzionati (Aosta: 27/09/95 - 18/1/96); i Comuni con previsione statutaria di convenzione (Antey-Saint-André, Bionaz, Doues, Etroubles, Gressoney-La-Trinité, Introd, La Magdeleine, Ollomont, Oyace, Perloz, Roisan, Saint-Oyen, Saint-Rhémy-en-Bosses, Torgnon, Valpelline); i Comuni con previsione dell'istituto del Difensore civico ex art. 8 l. n. 142/90 (Bard, Donnas, Gignod, Gressan, Hône, Issogne, La Salle, La Thuile, Pré-Saint-Didier, Saint-Pierre, Valgrisenche); i restanti Comuni.

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

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

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

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

In molti casi - come abbiamo sperimentato - un'informazione più completa e puntuale sulle modalità e sui criteri dell'Amministrazione nella definizione delle pratiche è sufficiente a chiarire una perplessità o a rasserenare un'attesa. Qualora, invece, il contrasto non possa essere facilmente appianato, il Difensore civico assumerà, nelle forme di legge, la rappresentanza del Cittadino ("Difensore civico"), facendone anche valere le ragioni - se del caso - nei confronti del Funzionario responsabile.

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

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

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

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

Rilevante, nell'ambito delle "modalità di intervento" del Difensore civico, l'art. 10, che recita: "1. L'intervento del Difensore civico può essere richiesto dall'interessato senza particolari formalità // 2. Il Difensore civico, per lo svolgimento delle sue funzioni, valutata l'istanza o d'ufficio, può :// a) chiedere, verbalmente o per iscritto, notizie sullo stato delle pratiche e delle situazioni sottoposte alla sua attenzione; gli uffici richiesti devono rispondere senza ritardo ;// b) consultare ed ottenere copia, senza limite del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento, nonché acquisire le necessarie in-

formazioni ;// c) convocare il responsabile della pratica per ottenere chiarimenti circa lo stato della medesima e le cause delle eventuali disfunzioni allo scopo di ricercare soluzioni che contemperino l'interesse generale con quello dell'istante ;// d) accedere agli uffici per gli accertamenti che si rendano necessari ;// e) prospettare agli amministratori situazioni di incertezza giuridica e di carenza normativa sollecitandone gli opportuni provvedimenti ;// f) presentare note e chiedere di essere udito dai consessi regionali di controllo al fine di illustrare i motivi che possono configurare vizi di legittimità o di merito degli atti .// 3. Qualora l'Amministrazione non intenda uniformarsi alle indicazioni del Difensore civico deve dare adeguata motivazione del dissenso, inviandone comunicazione al Difensore civico medesimo."

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 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 istrut-

tori 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.

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 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 contribuire 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 e 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.

Non ostante 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 solleciti 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 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 sé 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 deboli, 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 auspicano, in merito, corsi di formazione specifica per tutto il personale: diversamente, la normativa rischia di essere considerata (e ce 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 pro-

prio 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 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 QUEBEC

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'inapplicable? 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 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'eguaglianza 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.

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, pungolarne le lentezze, segnalarne 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", 3/2/1996, "Il Difensore civico in Valle d'Aosta"
- Conferenza Scuola Media St. Roch di Aosta, 22/3/1996, "Il Difensore civico in Valle d'Aosta"

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

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

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

C) Rapporti sistematici sono stati tenuti con:

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

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

CASI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B) CASI ISTRUITI E RISOLTI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Lavoro e della Massima Occupazione vengono fornite solo le già citate previsioni di legge, ma non l'ordine di scorrimento previsto *in loco* rispetto ad altre categorie protette.

Una Cittadina aostana, a nome anche di altri quattro, chiede informazioni circa le tasse universitarie per figli di profughi (ex l. n. 733/81 "Normativa organica per i profughi"). In assenza di Difensore civico nazionale, viene inoltrata la richiesta all'Università di Torino. Risponde con sollecitudine il Politecnico, Servizio Studenti.

Una Cittadina aostana chiede accertamenti relativi alla Convenzione tra il Comune di Aosta e la Società di gestione dei parcheggi, in riferimento a disfunzioni e con la preoccupazione di un reale vantaggio per il Comune. Viene fornita la documentazione richiesta.

Un Cittadino valdostano espone una complessa vicenda, chiedendo accertamenti relativi alle condizioni di arresto lavori di costruzione rurale per denuncia del Corpo forestale. Una fitta rete di contatti, verbali e scritti, si instaura con il Dirigente del Servizio Forestazione e Risorse naturali presso l'Assessorato regionale dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, al fine di unificare gli atti pluriennali di competenza regionale. Avuta poi notizia, dall'Assessorato e dall'istante, di un "decreto di citazione a giudizio", il Difensore civico decide di sospendere il fascicolo (ex art. 3 l.r. n. 5/92).

Tre separate istanze (due Cittadini/e valdostani; tre aostani; 261 aostani) propongono il problema dell'asilo-nido: sotto diverse angolazioni e con particolare riferimento al Comune di Aosta. Vengono stabiliti contatti frequenti (lettere e incontri nell'Ufficio del Difensore civico) con l'Assessore alle Politiche sociali del Comune di Aosta e con gli istanti: relativamente alle quote mensili di compartecipazione e alle relative fasce di reddito, alla possibilità di detrarre dal reddito alcune voci di spesa, alla necessità di rendere accessibile il servizio an-

che ai genitori in cerca di lavoro, all'inserimento dei disabili, all'opportunità di offrire una pluralità di servizi (tenuto conto delle varie componenti familiari preposte alla cura della prima infanzia) e - soprattutto - di rendere aperto a tutti il servizio in nome della sua valenza culturale ed educativa. Vengono interessati gli Assessorati ai Servizi socio-educativi e culturali e alle Politiche sociali del Comune e - per ciò che concerne il contributo al miglioramento normativo e amministrativo - l'Assessorato regionale della Sanità ed Assistenza sociale, il Presidente del Consiglio regionale e la Quinta Commissione consiliare.

Due Cittadini aostani evidenziano comportamenti diversi assunti dal Dirigente della Direzione generale del Bilancio e dalla Presidenza della Giunta in ordine a richieste di deliberazioni ex l. n. 241/90 e l.r. n. 59/91 e ad un ricorso gerarchico in merito. Vengono fornite spiegazioni, in riferimento all'esistenza o meno dell'interesse. L'Ufficio del Difensore civico, preso atto del problema logistico creato agli Uffici regionali dall'abbondante numero di fotocopie richieste, richiama comunque al dovere del rilascio, in assenza di specifica Regolamentazione sul diritto di accesso (la cui prossima uscita viene confermata dagli Organi competenti).

Dieci Cittadini e Cittadine, valdostani e aostani, chiedono di conoscere quali siano le prassi dell'Ufficio Concorsi relativamente alla consultazione degli elaborati scritti da parte dei candidati, quali i criteri di valutazione (soprattutto della prova preliminare di francese) e le modalità di comunicazione agli idonei della loro chiamata in servizio. Vengono fornite dall'Ufficio personale risposte scritte, inoltrate agli istanti.

Un Cittadino aostano viene indirizzato - con lettera - dall'Amministrazione regionale all'Ufficio del Difensore civico per materia di eventuale competenza del Consiglio Superiore della Magistratura. Si precisa, anche per iscritto, la non competenza.

Un Cittadino aostano presenta istanza per avere garanzie di pari opportunità circa l'attivazione, da parte dell'U.S.L. della Valle d'Aosta, di una "attività chirurgica extracorporea" presso l'Unità operativa di chirurgia vascolare ed angiologia del Presidio ospedaliero, in riferimento al D.M. Sanità 29 gennaio 1992 "Elenco delle altre specialità e fissazione dei requisiti necessari alle strutture sanitarie per l'esercizio delle attività di alta specialità (in particolare, art. 1 c. 3, "la cardiologia medico-chirurgica, ivi compresa quella pediatrica")". In un rapporto dialettico con l'Assessore competente e l'istante, vengono chiariti gli ambiti di legittimo intervento del Difensore civico, in ordine alla proposta di miglioramenti normativi e/o amministrativi, fatto salvo il rispetto della discrezionalità amministrativa.

Due Cittadine e un Cittadino aostani, a nome anche degli altri volontari, segnalano l'urgente necessità di dotare la Casa circondariale di due servizi esterni: una cabina telefonica e una pensilina per autobus. Auspicano inoltre - in particolare dall'Ufficio Collocamento e dall'Agenzia del Lavoro - una maggiore disponibilità a rendere effettivo e proficuo il reinserimento. Vengono interessati gli Organi regionali competenti (che, a loro volta, sollecitano l'ambito comunale) e la Telecom (sia pure in un'ottica di pura collaborazione tra Enti). Assicurazioni giungono al Difensore civico dal Direttore della Telecom, dal Presidente della Giunta e dall'Assessore all'Ambiente, Territorio e Trasporti. Un ampio e proficuo incontro con il Direttore della Casa circondariale presso il nostro Ufficio permette, poi, di definire gli ambiti di collaborazione, sia sul piano istituzionale che del volontariato.

Una Cittadina valdostana espone un complesso problema ospedaliero relativo al figlio, ricoverato ad Aosta e in Svizzera e attualmente deceduto. Non attribuisce l'istante responsabilità ai Medici valdostani, ma chiede garanzie sui tempi degli esami clinici e sulle modalità di accoglienza in occasione di ricovero d'urgenza, anche al fine di giovare ad altri. Vengono contattati gli Operatori competenti e chiariti positivamente i dubbi relativi.

Una Cittadina valdostana, con impiego temporaneo presso la Regione Autonoma Valle d'Aosta, avendo dovuto interrompere - a norma di legge - un lavoro di ricerca e pubblicazione previsto da apposita convenzione a firma dell'istante e dell'Assessore regionale alla Pubblica Istruzione, chiede di essere edotta sulla possibilità di venir liquidata per il lavoro svolto o di veder pubblicato il testo. Dopo complesso carteggio, l'Assessore precisa le condizioni per la pubblicazione (soluzione preferita dall'istante).

Una Cittadina valdostana, lamentando non pari opportunità, presenta istanza relativamente al mancato rilascio di licenza per ristrutturazione e recupero di fabbricati in un Comune della Valle. Non ostante la solo parziale competenza, viene instaurato un proficuo contatto con il Sindaco e i Tecnici comunali, con ampi incontri nei nostri Uffici. Valutate alcune imprecisioni formali di verbalizzazione, viene data disponibilità piena da parte del Comune per la soluzione del caso, fatti salvi il rispetto delle normative specifiche e i diritti degli altri Cittadini. Ma l'istante preferisce attendere l'esito del T.A.R..

Un Cittadino aostano chiede garanzie circa la corretta distribuzione dei seggi nei Comuni, in particolare nell'ottica della tutela delle minoranze, in riferimento agli artt. 2 e 57 della l.r. n. 4/95. La *ratio* della normativa viene illustrata sia dall'Avvocatura comunale di Aosta che dal Capo del Servizio elettorale, Vigilanza anagrafica e Cittadinanza della Presidenza della Giunta regionale.

Un Cittadino valdostano, esibendo una sentenza di annullamento del Pretore di Aosta, lamenta di aver dovuto pagare una somma per infrazione erroneamente rilevata dal Servizio Patenti e Sanzioni amministrative della Presidenza della Giunta. Dopo alcune lettere, l'importo viene restituito.

Un Cittadino aostano presenta una complessa storia di successive decurtazioni di invalidità (il cui computo pare errato anche sul primo certificato), comprensive di un ricorso all'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale. Un'artico-

lata risposta, non priva di qualche oscurità, viene fornita dal Dirigente del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali. Il Difensore civico, senza entrare nel merito della correttezza del computo finale, invita al dovere di correggere gli errori formali e di rendere chiari e leggibili i documenti anche ai non addetti ai lavori: a tutela della trasparenza della Pubblica Amministrazione e dei diritti del Cittadino.

In riferimento alle molte istanze relative a soggetti aventi diritto ad assunzione obbligatoria, vengono richiesti i relativi elenchi al Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione ed evidenziate, al loro interno, alcune incongruenze. Vengono, altresì, richieste le ultime assunzioni al Servizio del Personale della Regione e del Comune di Aosta e al Commissario straordinario dell'U.S.L..

Una Cittadina valdostana, con due figli a carico e situazione lavorativa precaria, chiede di essere seguita per la domanda di concessione contributo straordinario inoltrata ex l.r. n. 19/94. La risposta della Vice-Dirigente del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale è sollecita e positiva.

Un Cittadino valdostano, in procinto di partire per l'Africa, tentate inutilmente altre vie, chiede delucidazioni circa l'A.I.R.E. (Associazione italiana residenti esteri). Gli viene fornita in giornata la normativa specifica (l. n. 470/88 "Anagrafe e censimento degli italiani all'estero").

Due Cittadine e un Cittadino italiani, campeggiatori stabili, presentano ripetuti e separati reclami circa il presunto mancato rispetto della l.r. n. 34/80 da parte di un Camping valdostano, dopo aver contattato il competente Ufficio Infrastrutture ricettive dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni culturali. Si instaura un fitto carteggio, con dichiarazioni da parte dell'Ufficio regionale di regolarità dei prezzi esposti e di avvenute ispezioni. Relativamente alle competenze regionali, vengono assicurati futuri sopralluoghi. L'Ufficio del Difensore civico provvede a chiarire agli istanti la natura privatistica degli accordi preferenziali annuali.

Una Cittadina italiana lamenta l'interruzione di una travagliata pluriennale vicenda espositiva e la mancata restituzione di diapositive da parte del Primo Segretario Capo Servizi Culturali dell'Assessorato della Pubblica Istruzione, il quale pare all'istante titolare della discrezionalità amministrativa di competenza assessorile. Il materiale viene prontamente restituito.

Un Cittadino valdostano lamenta, da parte di un Comune della Valle, una serie di dubbie procedure amministrative relativamente ad un esproprio. La sollecita risposta del Sindaco viene in parte ripuntualizzata e messa in discussione, sia pure nei limiti della nostra competenza. La buona collaborazione tra Enti porta frutti: la nuova soluzione proposta dal Sindaco soddisfa pienamente l'istante e rinsalda la piccola comunità.

Un Cittadino valdostano evidenzia un complesso problema di presunta responsabilità lavorativa (da cui viene completamente sollevato in sede giudiziale), all'interno di un Ente statale che rifiuta il rimborso delle spese legali. Il caso non è di pertinenza, ma evidenzia problematiche di rapporto tra pubblico e privato che hanno rilevanza sociale e che sono oggetto di dibattito scientifico nelle riunioni dei Difensori civici.

Un Cittadino aostano, lamentando la mancata protezione sindacale in ordine ad una doppia esperienza di fallimento delle imprese presso cui lavorava, vorrebbe trovare qualche forma di garanzia dall'Ente Regione, assegnatario dei lavori. Si segnala il delicato problema: fuori pertinenza, ma oggetto di dibattito nelle riunioni dei Difensori civici.

Un Cittadino aostano chiede di verificare uno sfratto esecutivo comunale, in rapporto ad una complessa situazione familiare, con particolare riferimento ad un anziano e a minori. Vengono forniti prontamente dall'Avvocatura comunale norme e dati specifici. Il Difensore civico verifica anche, con l'Assessore alle Politiche territoriali, la non appartenenza del nucleo ai "casi sociali" e provvede a responsabilizzare l'istante.

Fuori competenza, per la proficua collaborazione tra Enti, il Difensore civico segnala alla Telecom un'istanza scritta di tredici Cittadini valdostani. L'inconveniente segnalato viene prontamente rimosso.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani, lamentata la non erogazione dei buoni di benzina in seguito ad aggravata riduzione di *visus*, vengono convinti dal Difensore civico sulla necessità e correttezza della procedura. Chiedono poi informazioni circa diritti e strumenti di tutela all'interno di un complesso problema privatistico: data la modesta condizione sociale e la sede disagiata, chiarita la non pertinenza, vengono date le opportune spiegazioni giuridiche.

Un Padre e una Studentessa di scuola media superiore espongono un delicato problema di rapporti interpersonali con insegnante e scolaresca. Stante la non competenza specifica, vengono fornite le opportune chiarificazioni e rassicurazioni in ordine alla tutela dei diritti dei minori.

Due Cittadine valdostane chiedono garanzie circa la concessione di contributo per infissi casa (l.r. n. 9/95), con qualche complicazione da doppia richiesta. Chiariti diritti e doveri, le istanti sono in grado di risolvere il caso direttamente con i competenti Uffici comunali e regionali.

Una Cittadina italiana lamenta l'impossibilità di contattare - nell'arco di 20 giorni - un Medico dell'Ospedale, al fine di conoscere l'esito di un importante esame clinico di un familiare. Dopo un telegramma a mano del nostro Ufficio, il problema si risolve. Il Cittadino italiano viene successivamente operato e curato in modo eccellente.

Due Cittadini valdostani chiedono spiegazioni circa una multa per attività radioamatoriali. Vengono spiegati la non competenza e i relativi diritti-doveri.

Una Cittadina valdostana espone una complessa situazione familiare, evidenziando problemi economici ed abitativi conseguenti ad una drammatica situazione giudiziale positivamente risoltasi. Trattandosi di Ente statale, in assenza di Difensore civico nazionale vengono fornite le opportune spiegazioni relativamente ai diritti.

Quattro Cittadini (due aostani e due valdostani) lamentano un errore materiale in un bando di gara d'appalto dell'Assessorato del Bilancio e delle Finanze. Viene contattato - per le vie brevi - l'Economo regionale, che collabora con prontezza, così come il Ragioniere Capo della Direzione Generale delle Finanze, per cui è possibile correggere l'errore e dilazionare il termine di scadenza per la presentazione delle offerte nelle dovute forme di pubblicità. Con l'occasione, nell'ottica di miglioramenti normativi e amministrativi, si informa il Presidente della Giunta di diffuse lamentele di Cittadini, in ordine alla non sufficiente oggettivazione dei bandi di gara di svariati Uffici regionali.

Uno degli istanti presenta poi un'ulteriore memoria scritta relativamente alla

formulazione del bando, all'indeterminatezza dell'oggetto e alla non congruità dell'importo a base d'asta. Puntuali risposte vengono fornite dal Ragioniere Capo della Direzione Generale delle Finanze.

Una Cittadina valdostana, pur sapendo di richiedere fuori competenza, si rivolge al Difensore civico per un complesso problema familiare, al quale non riesce a far fronte e per il quale non ha trovato né aiuto dagli Enti pubblici, né umana solidarietà. Viene ascoltata e - per quanto possibile - indirizzata.

Una Cittadina valdostana, avendo conseguito un diploma di insegnamento fuori Valle, chiede spiegazioni su normativa e possibilità di lavoro in Valle.

Una Cittadina valdostana espone una complessa vicenda lavorativa di tipo privatistico, complicata da episodi di ingiuria e di non retribuzione. Data la situazione sociale della donna e - dice - il suo inutile ricorso all'Ispettorato del Lavoro e ai Sindacati, anche se fuori competenza, vengono fornite spiegazioni circa diritti e vie di tutela.

Una Cittadina aostana espone un complesso problema di affitto. Fuori competenza, per la rilevanza sociale del caso, vengono fornite spiegazioni sui diritti specifici.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani, illustrando una complessa vicenda familiare, presentano istanza per avere garanzie circa la Scuola materna del paese per la figlia disabile e/o la possibilità di iscrivere in altro Comune. Il Sovrintendente agli Studi si rivolge prima direttamente agli istanti (ricordando loro prassi già percorse prima di rivolgersi al Difensore civico); risponde poi in modo esauriente dopo una puntualizzazione scritta dei genitori e un nostro sollecito.

Un Cittadino valdostano lamenta di aver subito danni significativi alla struttura di un immobile di sua proprietà, in seguito a lavori per un raccordo stradale, chiedendo se la Regione, in qualità di Ente appaltante, prevede forme di tutela assicurativa. Una puntuale sollecita risposta dell'Assessore ai Lavori pubblici fornisce norme e prassi relative, con particolare riferimento al caso.

Una Cittadina valdostana illustra una complessa vicenda familiare e abitativa, in riferimento ad un paese della Valle. Trattandosi di Comune non convenzionato e di materia di parziale competenza, l'istante si dichiara soddisfatta delle spiegazioni avute dall'Ufficio.

Un Cittadino aostano lamenta di essere stato arbitrariamente escluso dalla partecipazione ad uno dei due giorni della 996^a Fiera di Sant'Orso. Risponde prontamente il Comandante della Polizia Municipale, con argomentazioni che vengono però da noi contestate. Un colloquio telefonico e una nuova risposta chiariscono che le responsabilità risalgono, in gran parte, al passato.

L'Associazione valdostana accompagnatori della natura (una novantina di Cittadini e Cittadine valdostani) lamenta la mancata evasione di una lettera relativa alla proposta di revisione della l.r. n. 34/91. Alla nostra sollecitazione risponde prontamente l'Assessore al Turismo, Sport e Beni culturali, assicurando un prossimo incontro tra l'Associazione Guide di Alta Montagna e gli istanti.

Un Cittadino valdostano chiede informazioni circa la possibilità di tutela danni, relativamente al padre anziano che vive solo ad Aosta. Il certificato medico richiesto e prodotto non consente, però, di istruire l'istanza con il Comune. Con l'occasione si constata che le Assistenti sociali fanno un buon lavoro.

Un complesso problema di grave infortunio occorso ad un Maestro di sci valdostano viene sviscerato in tutte le sue componenti. Dopo di che l'istante si dichiara soddisfatto.

Un Pensionato aostano espone una complessa situazione di non risarcimento degli utili provenienti da una piccola società artigianale di cui ha fatto parte. Trattandosi di non competenza ma di caso sociale, vengono date le opportune spiegazioni giuridiche.

Una Cittadina aostana lamenta un'abnorme assunzione, in pochi mesi, di coadiutori tra i partecipanti ad un concorso appena concluso. Trattandosi di prassi discutibile - sotto il profilo delle pari opportunità - ma legittima, si sottopone il problema agli Organi competenti per eventuali miglioramenti normativi e/o amministrativi.

Un complesso problema lavorativo di un Disabile in servizio all'U.S.L. viene affrontato sotto diverse angolature, con particolare riferimento a presunte lesioni di diritti e a lettere inevase. Con semplici indicazioni giuridiche e comportamentali, la vicenda si risolve bene.

Una Cittadina valdostana propone il dramma dello sfratto, privatistico e non. Vengono fornite le opportune spiegazioni giuridiche.

Un Cittadino di un paese della Valle presenta lettera-denuncia a parecchi Responsabili valdostani e italiani, tra cui il Difensore civico. Non si dà corso per anonimato.

Un caso di rilevanza sociale (Marito e Moglie immigrati dal Marocco da dieci anni, due figli, lavoro precario, sfratto esecutivo in un paese della Valle) vorrebbe presentare domanda per casa popolare al Comune di Aosta. Si deve pur-

troppo rispondere negativamente, ma si coglie l'occasione per indicare almeno la possibilità di contributo straordinario, ex l.r. n. 19/94.

Un complesso caso di risarcimento per infortunio sul lavoro (ambito regionale) si risolve con spiegazioni date al Cittadino valdostano, che rinuncia a presentare istanza.

Una Cittadina aostana chiede informazioni sui diritti del lavoratore in ordine a normativa e pratica di incentivazione e straordinario presso l'Ospedale regionale. Rinuncia poi a presentare istanza.

Una Coppia aostana di conviventi non stabili chiede garanzie circa diritto e pratica di fruizione mutuo regionale per prima casa, rinunciando poi a formalizzare l'istanza.

Una Cittadina valdostana, comandata a prestare servizio presso l'Amministrazione regionale, presenta istanza per verificare periodi di scollamento nel percepimento del compenso incentivante a seguito del trasferimento da altra Regione. L'Ufficio personale della Presidenza della Giunta fa presente la necessità dell'opzione e propone all'interessata di chiedere un conguaglio all'Amministrazione di provenienza.

Una Cittadina aostana, appartenente a categoria protetta (ex art. 2 l. n. 482/68) e dotata di diploma specifico, dopo aver superato positivamente le prove attitudinali per assunzione presso un Ente privato, non riceve il nulla osta dall'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione. Si interviene con telegrammi, convocazione del Direttore U.R.L., lettere, senza riuscire a risolvere il caso (non ostante i tempi di attesa protratti dall'Ente, che si rivela interessato all'assunzione), causa la priorità di "scorrimento" a vantaggio degli invalidi civili. Quando, dopo reiterate richieste, si perviene ad avere i verbali

relativi allo scorrimento, si constata che - pur essendo la normativa invariata dal 1968 ad oggi - le scelte degli ultimi anni sono - a nostro parere - meno garanti delle pari opportunità, con verbalizzazioni ridotte e saltuarie, e che la stessa applicazione delle attuali direttive non è sempre rispettata. Si aspettano le relative determinazioni e si sottopone il problema agli Organi competenti.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani chiedono aiuto per un aggravio di pagamento bolletta luce, non adeguatamente motivato. Data la non competenza, ma anche le oggettive ragioni sociali dei richiedenti, vengono fornite le opportune indicazioni giuridiche di tutela.

Un Cittadino aostano, dipendente comunale, lamenta la mancata corrispondenza di disagio susseguente alla reperibilità e la non evasione di una richiesta scritta di chiarimento risalente ad un anno fa. Il caso è rilevante, tenuto conto soprattutto dell'unicità della qualifica dell'istante (e del conseguente onere obbligato), nonché della disparità di trattamento con casi simili. Dopo uno scambio serrato di lettere dialettiche con il Dirigente dell'Ufficio personale e qualche telefonata, il caso si risolve - al momento - per il futuro.

Una Cittadina aostana e una valdostana lamentano irregolarità nella conduzione di un concorso di 8° livello nell'ambito della Soprintendenza per i Beni culturali e ambientali dell'Assessorato regionale del Turismo, Sport e Beni culturali. Vengono acquisiti rapidamente dall'Ufficio personale della Presidenza della Giunta gli atti relativi. L'esame della documentazione evidenzia una serie di irregolarità formali (sia nella deliberazione di Giunta che nella verbalizzazione di momenti ed aspetti significativi del concorso). L'analitica elencazione delle anomalie viene inoltrata agli Organi competenti, in vista dell'autotutela della Pubblica Amministrazione. Si aspettano le relative determinazioni.

Un Cittadino aostano, dipendente U.S.L., lamenta la non corretta procedura di erogazione, a suo carico, di un richiamo scritto e di una sanzione di censura da parte del Direttore sanitario dell'U.S.L.. Alla nostra ripetuta richiesta di chiarimenti formali fanno seguito una serie di tautologiche risposte del Direttore. Se ne prende atto, segnalando la non ottemperanza al comma 3 dell'art. 10 l.r. n. 5/92 (dovuta "adeguata motivazione del dissenso").

Quattro Cittadine valdostane e una aostana presentano separatamente istanza per chiarimenti circa mobilità interna U.S.L.. Tre di esse ottengono destinazioni di gradimento, una no (ne viene data motivazione scritta dal Commissario straordinario U.S.L.)

Un Cittadino aostano lamenta l'esclusione, nel passato, da un "Concorso di idee" presso la Soprintendenza per i Beni culturali e ambientali dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni culturali. Richiesta copia dell'intera verbalizzazione (e acquisitala in parte, dopo solleciti), si constata che l'allora Segretario generale della Regione Autonoma Valle d'Aosta ha apposto "osservazioni" scritte, secondo cui l'istante, essendo insegnante, sarebbe "dipendente regionale" e quindi escluso, ex art. 4 del bando. Constatata l'infondatezza dell'"osservazione" (non essendo lo stato giuridico degli insegnanti passibile di discrezionalità interpretativa), il Difensore civico chiede se gli attuali Responsabili di settore intendano tuttavia porre in essere forme di autotutela per la Pubblica Amministrazione.

Due Cittadini aostani lamentano irregolarità nello svolgimento delle procedure di un appalto presso l'Assessorato del Turismo, Sport e Beni culturali. Gli stessi e altri quattro Cittadini e due Cittadine valdostani segnalano inadempienze e irregolarità di vario tipo, con conseguenze anche per i lavoratori, da parte della Ditta vincitrice. Viene richiesta ed esaminata l'intera documentazione e vengono segnalate agli Organi competenti le anomalie riscontrate, con riferimento anche ai Responsabili del procedimento (Dirigente dell'Ufficio re-

gionale per il Turismo e lo Sport e Responsabile dell'Ufficio Infrastrutture ricreativo-sportive). Si aspettano le determinazioni del caso, in ordine all'autotutela della Pubblica Amministrazione.

Due Cittadini aostani lamentano presunte violazioni da parte della Regione Autonoma Valle d'Aosta delle l.r. n. 69/85 e n. 26/94, da parte dell'U.S.L. del D.P.R. n. 384/90 (e succ. Circolari e Decreti min.) relativamente alla quota del 30% di copertura dei posti vacanti nella pianta organica di Assistente medico e Veterinario collaboratore da assegnare ai giudicati idonei a seguito di concorso prima di avviare una procedura concorsuale per ricoprire qualifiche corrispondenti. Si instaura un tempestivo dialettico carteggio tra l'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale e gli istanti; risponde successivamente anche il Commissario straordinario U.S.L. Si segnala una situazione di stallo.

Una Cittadina valdostana presenta istanza relativamente all'accertamento di idoneità per l'assunzione - a tempo indeterminato - di un coadiutore amministrativo presso l'U.S.L.. In merito, viene richiesta e tempestivamente fornita l'intera documentazione concorsuale. Esaminati gli atti, si rilevano irregolarità formali inerenti ai tempi di attivazione della Commissione esaminatrice, alla mancata verbalizzazione dei criteri e delle risultanze della prova preliminare di francese (a fronte di una dettagliata casistica di criteri per la prova di dattilografia, cui era ammesso un solo candidato), ad aggravamenti di valutazione di una delle tre prove scritte di francese (le cui risultanze sono state negative per tutti i candidati), con esclusione per scarsa misura di una candidata. Alla richiesta di autotutela risponde in forma tautologica il Commissario straordinario U.S.L., cui il Difensore civico chiede di attenersi al comma 3 dell'art. 10 della l.r. n. 5/92 (dovuta "adequata motivazione del dissenso").

Un Cittadino valdostano, dipendente regionale a tempo determinato, in seguito ad una vicenda personale di cui è stato vittima, avanza richiesta di opportunità di miglioramenti assicurativi in rapporto ai rischi per dipendenti che

utilizzano mezzi propri in trasferte debitamente autorizzate. Si sottopone il problema al Presidente della Giunta, nell'ottica di eventuali miglioramenti normativi e/o amministrativi, con risposta positiva in questa direzione.

Una Cittadina aostana invalida, a seguito di complessa vicenda personale presenta istanza per conoscere le procedure di accertamento delle percentuali di invalidità da parte della Commissione regionale, con particolare riferimento alla opportuna documentazione da esibire per una valutazione ottimale. Viene richiesto, in merito, il Dirigente del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale, che, dopo solleciti, fornisce adeguata risposta.

Un Cittadino aostano lamenta il mancato rimborso - a firma del Direttore Generale U.S.L. - di un contributo di odontostomatologia, causa fatturazione societaria e non del medico curante. Si fa notare all'Amministratore straordinario U.S.L., che risponde con sollecitudine, che sarebbe stato opportuno - per la dovuta trasparenza - che l'allora Direttore generale U.S.L. avesse citato nella lettera di diniego la relativa deliberazione della Giunta regionale come motivazione dovuta, facendo soprattutto presente i termini temporali per la regolarizzazione della fattura (all'epoca ancora possibile).

Un Cittadino lamenta tempi e modi (con particolare riferimento al mancato preavviso) circa un esproprio per pubblica utilità ratificato anni fa' dalla Giunta regionale. Dopo solleciti, il Responsabile dell'Ufficio Espropri della Presidenza della Giunta regionale precisa che l'avviso al proprietario è avvenuto dopo due anni e la richiesta cartografica all'Assessorato dei Lavori pubblici solo lo scorso anno e assicura indennizzo entro il 1996. Si richiedono conferme al Responsabile dell'Ufficio Rilievi cartografici dell'Assessorato dei Lavori

pubblici (che risponde con sollecitudine), nonché tempestiva comunicazione dell'esito della pratica, onde poter assolvere ai doveri d'ufficio.

Un Cittadino valdostano presenta istanza relativamente al mancato risarcimento da assicurazione extra-professionale per dipendenti regionali. Si chiede al Responsabile dell'Ufficio Assicurazioni dell'Assessorato del Bilancio e delle Finanze quali informazioni vengano date in merito ai dipendenti regionali e quale prassi venga seguita nel caso di sinistri. Dopo un colloquio chiesto dal Responsabile e un sollecito, vengono fornite puntuali risposte.

Relativamente a due Cittadine valdostane e una aostana, fuori competenza si risponde in merito ai diritti dei comproprietari di condominio per le parti comuni, ai diritti in ordine a danneggiamenti e rumori costanti dei vicini affittuari, alla pratica dell'usucapione.

Un Cittadino aostano, nell'ambito di un complesso problema lavorativo già seguito dai Sindacati, lamentato il pericolo di perdita posto di lavoro per motivi di salute (sono in corso visite legali da parte U.S.L.), chiede conto del diritto di accesso, ex l. n. 241/90 e l.r. n. 59/91. Ottenute chiarificazioni e rassicurazioni, rinuncia a formalizzare l'istanza.

Un Cittadino valdostano presenta istanza relativamente al mancato contributo, ex l.r. n. 41/77 e succ. mod., per automezzo regolarmente immatricolato. Uno scambio dialettico di lettere si instaura tra l'Ufficio del Difensore civico e l'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato (a firma ora del Dirigente del Servizio dell'Industria, Artigianato ed Energia, ora dell'Assessore). A conclusione del tutto, il Difensore civico chiede l'elenco dei contributi concessi nell'anno 1995 e propone, per gli opportuni miglioramenti normativi e/o amministrativi, la reconsiderazione della modulistica per rendere oggettive le

"tipologie costruttive": l'Assessore - tenuto conto delle nostre osservazioni - comunica che è in corso il relativo provvedimento formale.

Un Cittadino aostano lamenta, nei confronti del Comune, una complessa vicenda lavorativa, che lo ha visto vincente al T.A.R.. Vengono fornite opportune indicazioni giuridiche relativamente alla parte di competenza.

C) CASI ISTRUITI E IN ITINERE

Due Cittadine e un Cittadino valdostani lamentano la mancata erogazione di una sovvenzione da cessione di 1/5 dello stipendio da parte del Ministero del Tesoro, a fronte di un caso identico positivamente risolto. Si interviene in assenza di Difensore civico nazionale.

Un Cittadino valdostano, con percentuale di invalidità, lamenta presunte disparità di trattamento per lavori stagionali da parte dell'Assessorato dei Lavori pubblici e dell'Ufficio del Lavoro e della Massima Occupazione.

Una Cittadina italiana lamenta di aver subito da altra Regione un cambio forzato e ingiustificato di residenza (Aosta). Si interviene in assenza di Difensore civico nazionale e - nel caso di specie - regionale.

Un Cittadino e una Cittadina aostani presentano una complessa vicenda familiare, con problema di ricovero in microcomunità della madre anziana e invalida al 100%.

Ottantacinque Cittadine e centoquarantatre Cittadini aostani chiedono garanzie circa l'applicazione della l.r. n. 40/95 da parte dello I.A.C.P. (in riferimento anche alla presunta più favorevole normativa nazionale - l. n. 560/93 - in materia di alienazione del patrimonio immobiliare). In merito si instaura un sistematico lavoro di collaborazione con Presidente e responsabili I.A.C.P., che porta alla focalizzazione dei problemi cruciali. Vengono interessati sia il Comune che l'Assessore regionale ai Lavori pubblici.

All'interno del problema, un Cittadino aostano, a fronte anche di richiesta scritta inevasa dallo I.A.C.P., presenta un caso specifico, in qualità di profugo (per i cui benefici, v. ll. n. 137/52 e n. 560/93 e Circ. Min. L.P.).

Una Cittadina aostana, madre di due figli (di cui uno disabile), espone un delicato problema abitativo conseguente al suo stato lavorativo e alla vicinanza di una famiglia gravata da problemi socio-comportamentali noti alle Assistenti sociali. Nel rispetto delle pari opportunità, sentita anche una Psicologa regionale, si sottopone il caso alle competenti autorità comunali.

In assenza di un Difensore civico nazionale, si sollecita l'evasione della dovuta documentazione richiesta da un Cittadino aostano ad un Ente pubblico statale, al fine di perfezionare la pratica pensionistica in riferimento a tutti i periodi lavorativi.

Una Cittadina aostana di origine scozzese, vedova con tre figli a carico, senza lavoro, in attesa di pensione e con prossimo sfratto esecutivo, viene indirizzata al nostro Ufficio dalle Assistenti sociali. Si danno indicazioni all'istante su contributo straordinario (ex l.r. n. 19/94) e case popolari e si segnala il problema al Sindaco di Aosta. Successivamente si risolve il problema lavoro.

Un Cittadino valdostano, dopo aver fatto tutti i passi possibili ad un privato, è da anni in attesa di indennizzo per danni subiti dall'azienda, di cui è titolare con altri, a seguito di lavori autostradali. La situazione si è nel frattempo aggravata, con rischio per persona e cose. Si segnala la situazione al Presidente della Giunta.

Due Cittadine aostane sollecitano le procedure per l'acquisto di un terreno di loro proprietà, da anni in affitto da parte del Comune di Aosta e senza possibilità di riutilizzo privato. Si interessa del caso il Sindaco di Aosta.

Un Cittadino valdostano lamenta la non avvenuta erogazione di somme riepilogate da un Ente nazionale di Assistenza. In mancanza di Difensore civico nazionale, si chiedono chiarimenti a Roma.

Un Cittadino valdostano lamenta, all'interno di complesse vicende, presunto errato conteggio della tassa smaltimento rifiuti, in riferimento anche ad attività lavorativa. Per una fattiva collaborazione tra Enti, si chiedono notizie al Servizio Riscossione Tributi del Comune interessato, che ha già provveduto a contattare il nostro Ufficio.

Una Cittadina valdostana viene indirizzata al nostro Ufficio da un Ente pubblico a seguito di una complessa vicenda che la vede vittima di ingiusto addebito di tasse automobilistiche e di altri ammanchi relativamente ad un veicolo non di sua proprietà. In mancanza di Difensore civico nazionale, avendo già la Cittadina inoltrato inutilmente richieste di chiarimenti, prendiamo a carico il caso.

Segnaliamo al Responsabile del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato regionale della Sanità ed Assistenza sociale una situazione di grave disagio familiare e sociale, con aggiunta di disoccupazione del Cittadino aostano. Controlliamo anche le liste di collocamento.

Una Cittadina valdostana presenta istanza in relazione alla contestazione di ammanco buoni benzina rivolto a lei e ad altro funzionario. L'Ufficio del Difensore civico chiede chiarimenti al Dirigente del Servizio del Commercio, Zona franca e Contingentamento dell'Assessorato regionale dell'Industria, Commercio ed Artigianato e ne ottiene una risposta incerta per quanto concerne l'unicità o meno del caso e poco puntuale per ciò che concerne l'accertamento dei fatti.

Si rivolge al nostro Ufficio anche un Dipendente aostano, richiesto con altri - nei giorni immediatamente seguenti il nostro intervento - di chiarimenti circa analoga vicenda risalente a due anni fa'. Rilevata l'incongruenza, il Difensore civico unifica le due istanze, chiedendo di acquisire l'intera documentazione, comprensiva delle eventuali responsabilità dei diretti Superiori.

Un Cittadino valdostano lamenta il mancato pagamento di una parte delle ore lavorative e dei rimborsi stabiliti con deliberazione da un Comune della Valle. Il Difensore civico interviene nell'ottica della collaborazione tra Enti, stante la non competenza specifica. Il caso è in via di soluzione.

Una famiglia aostana (tre Cittadini e una Cittadina) con grave situazione sociale, caratterizzata da invalidità e disoccupazione, chiede informazioni e tutela in ordine ad accertamento invalidità, liste collocamento, contributi straordinari, rimborso esami clinici non possibili in Valle.

Tre Cittadini valdostani lamentano - nei confronti di un Comune - il forzato cambio di indirizzo-residenza, nel contesto di un precedente e vincente ricorso possessorio, della non corrispondenza del nuovo recapito con la porta principale e del conseguente obbligo di passaggio su terreno comunale e di terzi. Si interviene nello spirito di collaborazione tra Enti.

Un Cittadino valdostano, a nome di una parente anziana e invalida al 100% chiede verifica per un diniego di costruzione di servizi all'esterno della casa, in una situazione di presunta possibilità. Si interviene nello spirito di collaborazione tra Enti.

Tre Cittadine e due Cittadini aostani chiedono garanzie circa la corretta applicazione della l.r. n. 59/96, che disciplina la professione di Maestro di sci, in riferimento alle procedure e ai criteri di preselezione per accedere ai corsi di accertamento dell'idoneità tecnica all'esercizio della professione. L'Associazione valdostana Maestri di sci si limita, per ora, a fornire il testo di legge.

Una compagnia teatrale aostana presenta istanza nei confronti dell'Assessorato regionale della Pubblica Istruzione in ordine alle garanzie di pari opportu-

nità e terziarietà da parte della Commissione preposta alle scelte di settore. Abbondante documentazione perviene dall'Assessorato e una serie di controdeduzioni dal Cittadino.

Dodici Cittadini valdostani, dipendenti U.S.L., lamentano la mancata corresponsione (contrariamente ad altre U.S.L.) degli arretrati relativi all'indennità per esposizione a radiazioni. Non è ancora pervenuta risposta, non ostante il sollecito.

Un Cittadino italiano presenta istanza per una serie di annosi problemi relativi all'esproprio di un terreno di sua proprietà, per il quale ha cercato invano di conoscere e collaborare. L'Ufficio del Difensore civico acquisisce l'intera documentazione, con particolare riferimento alla mancata notifica preliminare e liquidazione dell'indennità, alla genericità del primo documento dell'Ufficio Espropri relativamente alla quantità di terreno espropriato e all'indennità corrispondente, alla macroscopica non rispondenza dell'area effettivamente espropriata. Vengono interessati l'Ufficio Espropri e l'Assessore ai Lavori pubblici.

Una Cittadina valdostana, di origine algerina, incontra difficoltà ad ottenere il "nulla osta" dal Consolato, mancando la preventiva conversione alla religione islamica del futuro coniuge. In assenza di Difensore civico nazionale si interviene presso il Ministero degli Esteri, che ha già provveduto a contattare per le vie brevi il nostro Ufficio.

Ventisette Cittadini di un Comune valdostano, portatori di interessi diffusi e ambientali, presentano istanza per conoscere tempi e modi del Regolamento previsto dalla Statuto comunale. Nessuna risposta perviene dal Sindaco al Difensore civico, mentre viene comunicata per conoscenza la risposta - di contenuto e tono discutibili - indirizzata ad uno degli istanti.

Una Cittadina valdostana lamenta - da parte di un Comune della Valle - la non corretta procedura di esproprio e altre presunte violazioni. Nei limiti delle competenze e per proficua collaborazione tra Enti, si instaura uno scambio di documentazione.

Una Cittadina valdostana, madre e tutrice di un'invalida al 100% ricoverata fuori Valle, espone un complesso problema relativo a residenza e assistenza ospedaliera continuativa. Vengono presi contatti con i Responsabili dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale (che hanno già seguito bene il caso) e fornite opportune rassicurazioni per il futuro. Si resta, però, in attesa di risposta scritta da parte dell'U.S.L.

Un Cittadino aostano, con padre invalido al 100%, chiede di proporre miglioramenti normativi e/o amministrativi relativamente al problema delle famiglie che necessitano di costante sostegno in ordine a gravi disabilità (regolari periodici ricoveri ospedalieri, assistenza specifica post-ricovero ecc.).

Un Cittadino valdostano, evidenziata una complessa situazione familiare (separato, deve provvedere agli alimenti del figlio, lavora saltuariamente per la Regione), lamenta l'impossibilità di far fronte alle quote richieste - per la prima volta - per il suo ricovero in comunità.

Un Cittadino aostano lamenta il mancato accoglimento, da parte del Comune di Aosta, della richiesta di cambio indirizzo residenza-domicilio. Si prospettano e chiedono motivazioni.

Un Cittadino valdostano lamenta una serie di disagi, all'interno del condominio in cui è proprietario di alloggio, con particolare riferimento a grado costante di rumore da guasto condutture, impediente il sonno e non liberamente rimosso dal vicino, non ostante le iniziative intraprese dall'istante. Si interessa l'U.S.L.

Sedici Cittadine e sei Cittadini valdostani - impiegati di 8° livello regionale - presentano istanza scritta per miglioramenti normativi e/o amministrativi, in riferimento alla l.r. n. 45/95, avuto riguardo soprattutto alla situazione contrattuale precedentemente maturata.

Una Cittadina aostana chiede di seguire la pratica di aggravamento dell'invalidità del figlio, dopo opportuni ragguagli circa la valutazione attuale della stessa.

Una Cittadina valdostana chiede di accertare la posizione del figlio disabile all'interno delle graduatorie di chiamata diretta lavorativa per categorie protette. In base agli elenchi richiesti all'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione, viene comunicata all'istante, insieme al dato, l'assicurazione di ulteriori esiti del lavoro comparativo in atto presso il nostro Ufficio. Per rispondere, infatti, ai quesiti e alle lamentele di molti Cittadini e Cittadine, valdostani e aostani, è stato acquisito dall'Ufficio personale della Regione e del Comune e dall'U.S.L. copia completa degli elenchi di personale obbligatoriamente assunto ai sensi della l. n. 482/68.

Due Cittadini aostani, a nome e per conto anche di altri, presentano istanza di accertamento regolarità lavori eseguiti dal Comune di Aosta per aggiustamento strada, con particolare riferimento al rapporto tra interesse privato e pubblica utilità, nonché alla corrispondenza tra deliberazioni comunali ed esecuzione lavoro. Viene richiesta all'Assessore alle Politiche Territoriali - e rapidamente ottenuta dal Dirigente Coordinatore del Settore n. 3 - Servizio n. 5 - la documentazione relativa. Poiché gli istanti non negano l'utilità dei lavori ma la qualità e l'esito degli stessi, si interessa nuovamente il Dirigente del Settore.

Nell'ambito di una complessa vicenda, su istanza di una Cittadina aostana si chiede all'Assessore alle Politiche territoriali del Comune di Aosta di verificare la situazione urbanistica della casa di proprietà dell'istante, con particolare riferimento al diritto di passaggio e alla fognatura.

Un Cittadino e una Cittadina aostani, un Cittadino e una Cittadina valdostani presentano istanze per avere chiarimenti relativamente alla mancata erogazione, da parte della Finaosta S.p.A., di un mutuo ipotecario (ad uso, rispettivamente, di abitazione e costruzione albergo), regolarmente deliberato dalla Giunta regionale (si provvede ad acquisire la documentazione regionale presso l'Assessorato dei Lavori pubblici e l'Assessorato del Turismo). Il Presidente della Finaosta risponde negativamente, con opinabili interpretazioni circa le competenze dell'Ufficio del Difensore civico. Sentiti anche alcuni Esperti giuridici di settore, il Difensore civico investe del problema il Presidente della Giunta regionale della Valle d'Aosta, Ente azionista di maggioranza della Finanziaria regionale, stante che l'attività della Finaosta - una volta inserita com'è nel caso di specie in un procedimento di carattere pubblicistico, del quale rappresenta l'ultima fase a carattere essenzialmente esecutivo - soggiace innegabilmente a criteri che presiedono all'imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa.

Il Difensore civico è, inoltre, disponibile a proporre ai competenti Organi regionali - ex l.r. n. 5/92 - prospettive di miglioramento normativo e/o amministrativo, stante l'elevato numero di Cittadini che lamentano i limiti sociali delle procedure.

Un Cittadino aostano, con alta percentuale di invalidità, lamenta presunto non corretto inserimento nella graduatoria dell'ultimo concorso per bidello. Vengono chieste delucidazioni al Servizio del Personale della Presidenza della Giunta regionale e al Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione. L'Ufficio del Difensore civico avanza al Dirigente dell'Ufficio personale dubbi sulla corretta applicazione del "criterio di scorrimento" a vantaggio degli invalidi civili, comunicato - come prioritario - dall'Ufficio del Lavoro e aspetta risposta. Si provvede altresì a chiedere conto all'Ufficio del Lavoro del citato criterio di scorrimento, a fronte di diversa (e - a nostro avviso - più corretta) precedente applicazione della stessa normativa (l. n. 482/68) e della mancanza di regolare verbalizzazione annuale.

Una Cittadina valdostana, separata e con due figli a carico, chiede di controllare graduatoria bidelli. Visto che il Tribunale affida i due figli ad entrambi i genitori, ma che di fatto essi vivono con la madre e a suo carico, poiché sia certificato di stato di famiglia che il modello 740 testimoniano questo stato di fatto, giuridicamente rilevante (e come tale presente nell'art. 15 del bando stesso), l'Ufficio del Difensore civico chiede conto del mancato punteggio attribuito dall'Ufficio personale regionale. Poiché quest'ultimo contesta all'istante l'ineadeguata certificazione, si richiede allo stesso copia del Modello 740 a suo tempo allegato dalla Cittadina.

Una Cittadina valdostana vuole conoscere le autentiche motivazioni per cui un Comune della Valle ha richiesto la rimozione di una baracca in legno "per motivi estetici e di decoro". Risponde il Sindaco, sottolineando i motivi di sicurezza e l'unicità della rimozione (in riferimento anche ad altre baracche di proprietà dell'istante). Quest'ultima, però, contesta il fatto, per cui chiediamo ulteriori precisazioni, sempre nello spirito di collaborazione tra Enti.

Una Cittadina valdostana evidenzia una complessa crisi socio-economica della famiglia a seguito di improvvisa malattia e conseguente perdita di lavoro privatistico del figlio (sposato e con figli a carico). Si interviene controllando le liste di collocamento, suggerendo di richiedere contributo straordinario ex l.r. n. 19/94 e segnalando il caso al Responsabile dell'Ufficio Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato regionale della Sanità ed Assistenza sociale.

Due Cittadine e un Cittadino valdostano lamentano la mancata applicazione, da parte di un Comune della Valle di una sentenza del T.A.R. della Valle d'Aosta (risalente alla fine degli anni '80) di annullamento di un decreto comunale di occupazione d'urgenza di una superficie di proprietà degli istanti. Il Sindaco conferma, precisando che il Tribunale, a seguito di citazione del Comune da parte della proprietaria per danni da illecita occupazione, ha successivamente condannato il Comune al pagamento, ma che la proprietaria non ha ritirato la

somma di cui è stata disposta liquidazione. Nello spirito di contribuire all'armonia della comunità, il Difensore civico fa ancora presente al Comune che la contestazione della Cittadina concerne soprattutto la *ratio* della sentenza del T.A.R., e cioè la destinazione del maggior esproprio, essendo stato fatto l'allargamento strada in un punto - dice - già ampio.

Un Cittadino aostano, all'interno di una complessa contestazione di trasparenza dell'Amministrazione regionale, presenta istanza relativamente sia alle procedure di assegnazione - tramite trattativa privata - della realizzazione di strumenti multimediali per informazioni turistiche sulla Valle d'Aosta (si interessano il Presidente della Giunta e l'Assessore al Turismo, Sport e Beni culturali) che per la mancata acquisizione di un sistema di telemonitoraggio delle masse nevose (si interessa il Presidente della Giunta, che rinvia la richiesta all'Assessore all'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali). Ha per ora inviato risposta e documentazione l'Assessore al Turismo.

Una Cittadina valdostana, con situazione di famiglia complessa, lamenta di essere stata declassata nella graduatoria da bidello a favore, ad es., di una chiamata diretta per invalidità - a suo dire - senza fondato motivo. Si interessa del caso il Dirigente regionale del Servizio Personale e si controllano le relative liste delle categorie protette.

Un Cittadino valdostano lamenta - relativamente ad un Comune della Valle - l'abusiva occupazione e il successivo acquisto di un "uso civico", per cambio destinazione dello stesso. Non ostante il sollecito e il tono di collaborazione da noi instaurato, nessuna risposta è per ora pervenuta.

Un Cittadino aostano, a nome anche di altri, chiede modalità di accesso all'Ufficio del Commissario straordinario dell'U.S.L., avendo - dice - tentato inutilmente come Cittadino di avere risposta. Inevasa per ora la nostra richiesta, con sollecito.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono di verificare la loro posizione nelle liste di collocamento, con l'aggravante per il Cittadino di una quasi ventennale situazione di precarietà lavorativa.

Un Cittadino aostano, all'interno di una complessa vicenda personale e lavorativa in Ente statale presente in Valle d'Aosta, lamenta le modalità di conduzione dell'accertamento del francese, ex l.r. n. 58/88, e la non evasione di una lettera indirizzata, in merito, al Presidente della Giunta. E' stata fornita, per ora, documentazione dall'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale.

Un Cittadino valdostano lamenta disparità di trattamento nell'accesso alla struttura ospedaliera regionale da parte di taxi e autonoleggi. Richiesta inevasa, non ostante il sollecito.

Una Cittadina aostana lamenta l'esclusione - a favore della mobilità interna - dalla lista dei partecipanti al corso di formazione per aiuto bibliotecario previsto dal bando di concorso, non ostante il buon risultato conseguito nel concorso stesso. Si interessa l'Ufficio personale e, per inoltro di quest'ultimo, il Responsabile del Sistema bibliotecario regionale. La verifica è in corso.

Una Cittadina aostana lamenta l'immediato pericolo di affidamento del figlio ad una comunità, in presenza di una complessa vicenda personale e familiare. Data l'urgenza del problema, ex art. 10 c. 2 della l.r. n. 5/92, si convoca il Responsabile e si sente anche altro Specialista regionale spontaneamente presentatosi. Con tempestiva azione in e di vari Settori, si perviene a sdrammatizzare la tensione. Il caso, in parte risolto, è ancora seguito, a tutela sia del minore che dei diritti di paternità. Si sottolineano resistenze alla *ratio* della l.r. n. 5/92 da parte dell'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale e del Dirigente del Servizio Assistenza e Servizi sociali. Si provvede anche a segnalare il problema abitativo al Comune di Aosta.

Una Cittadina valdostana lamenta l'applicazione, in un Comune della Valle, della normativa inerente la minima metratura di proprietà indispensabile per costruire, con particolare riferimento al generale versamento ICI. Si interviene nello spirito di collaborazione tra Enti e a garanzia della pari opportunità.

Una Cittadina aostana, in servizio presso la Regione Autonoma Valle d'Aosta, lamenta il mancato accoglimento della richiesta di restituzione della retribuzione per congedo straordinario non goduto, di cui ha invece usufruito. Si segnala questo caso di onestà all'Ufficio personale, che solleva difficoltà.

Una Cittadina italiana lamenta l'intera procedura (bando reiterato ed esplicazione concorsuale) relativamente al Concorso pubblico, per titoli ed esami, per posti di operatore professionale collaboratore-tecnico sanitario di laboratorio medico presso l'U.S.L. della Valle d'Aosta. Poiché solo una parte dei documenti richiesti è stata inoltrata, si è provveduto al sollecito della restante.

Un Cittadino valdostano, nell'ambito di una complessa vicenda, chiede di poter conoscere - in quanto soggetto giuridicamente titolato - il contenuto dei verbali della II Commissione consiliare permanente "Affari Generali", incaricata - in passato - all'unanimità dal Consiglio regionale di provvedere all'esame della sua posizione. Dopo una dilazione, il Dirigente del Servizio Affari legislativi della Presidenza del Consiglio regionale provvede all'inoltro.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani lamentano la mancanza di pari opportunità in ordine alla vendita di terreno a privati da parte dell'Amministrazione regionale, con conseguenze sulla loro proprietà. Si chiedono informazioni al Dirigente del Servizio Affari generali e legali della Presidenza della Giunta regionale.

Due Cittadini e una Cittadina valdostani e due Cittadine aostane chiedono di poter conoscere quali siano la prassi e la fondante normativa per il conferimento, presso l'U.S.L., degli incarichi annuali a professionisti psicologi. Si inoltra il tutto al Responsabile del Servizio del Personale ed Affari amministrativi dell'U.S.L.

Per conto degli stessi istanti, si richiede all'Assessore regionale alla Sanità ed Assistenza sociale quali siano le modalità dei corsi di aggiornamento professionali degli psicologi convenzionati con il Servizio sanitario regionale, con particolare riferimento agli accordi collettivi e all'orario di svolgimento. L'Assessore invia relativa abbondante documentazione. L'esame è in corso.

Un Cittadino aostano lamenta, da parte del Comune e dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione, l'avviamento al lavoro della figlia gravemente disabile, previo accertamento del francese, incompatibile con la patologia specifica. Per opportuni miglioramenti normativi e/o amministrativi, si sottopongono agli Organi competenti il caso e la problematica, con riferimento anche alla figura del tirocinio finalizzata all'assunzione di disabili, evidenziata dal Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione.

Problema analogo, sia pure per diversa patologia, viene presentato da un altro Cittadino valdostano. L'associazione valdostana Paraplegici (900 iscritti circa) si fa carico ufficialmente del caso e della problematica (assunzioni obbligatorie - accertamento lingua francese), auspicando adeguate revisioni normative e amministrative.

Un Cittadino e una Cittadina aostani evidenziano la problematica sociale inerente la necessità - per disabili gravi e famiglie - di Servizi pubblici specifici o, in alternativa, l'opportunità di un ulteriore contributo buoni benzina. Il problema è stato segnalato alla Presidenza della Giunta regionale.

Una Cittadina aostana, dipendente U.S.L. in qualità di commesso, rivolge istanza dopo aver più volte chiesto un trasferimento (motivato con gravi e certificate condizioni di salute) o, in alternativa, l'esonero da compiti incompatibili con il suo stato fisico. Vengono interessati il Commissario straordinario e il Responsabile dell'Ufficio personale dell'U.S.L.

Un Cittadino aostano presenta istanza in riferimento alla madre anziana, con invalidità 100% riconosciuta sia in altre regioni che nella nostra, ma a tutt'oggi priva di pensione e di assegno di accompagnamento per complicate dovute a residenza fuori Valle e domicilio in Valle, nel contesto di situazione familiare precaria a livello abitativo. In assenza di Difensore civico nazionale, sentiti anche gli Uffici regionali competenti, si chiedono informazioni alla Commissione medica per le pensioni di guerra e invalidità civile del Ministero del Tesoro della Regione di residenza, che si è subito messa in contatto con il nostro Ufficio.

Un Cittadino valdostano evidenzia un complesso problema di arginatura di un torrente di un Comune della Valle, con complicate sulla sua proprietà. Si interviene, per quanto di competenza, presso il Servizio Assetto e Tutela del Territorio dell'Assessorato dei Lavori pubblici.

Una Cittadina aostana lamenta la mancata evasione di due lettere da parte degli Uffici amministrativi dell'U.S.L., con particolare riferimento al presunto mancato esercizio del diritto di opzione a seguito di esito positivo di concorso e nell'ambito della mobilità interna.

* * * * *

Altre sedici problematiche generali, segnalate dai cittadini, sono allo studio.

Altre 22 cartelle individuali necessitano di perfezionamento-istanza per opportuno inoltro.

ALLEGATI

- l.r. n. 5/92
- l.r. n. 49/94
- Convenzione Comune Aosta

25 MAR 1996

**IL DIFENSORE CIVICO
LE MEDiateUR**



Legge regionale 2 marzo 1992, n. 5.
Istituzione del Difensore civico.

Articolo 1
(Istituzione)

1. E' istituito, presso il Consiglio regionale della Valle d'Aosta, l'Ufficio del Difensore civico.
2. Il Difensore civico esercita la sua attività in piena libertà e indipendenza e non è sottoposto ad alcuna forma di controllo gerarchico e funzionale.

Articolo 2
(Funzioni. Soggetti legittimati.
Iniziativa d'ufficio)

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

4. Le modalità di svolgimento delle funzioni del Difensore civico, anche nell'ipotesi di convenzionamento, sono quelle previste dalla presente legge.
5. Gli interventi del Difensore civico, a tutela non giurisdizionale di diritti soggettivi, interessi legittimi e interessi diffusi, tendono a garantire l'efficienza, la correttezza, l'imparzialità e in genere il buon andamento della pubblica amministrazione.

Articolo 3

*(Rapporti con azioni e ricorsi
amministrativi e giurisdizionali)*

1. Il Difensore civico può intervenire presso la pubblica amministrazione anche con riferimento ad atti o procedimenti che per disposizione di legge non possano essere impugnati, o per i quali pendano azioni o ricorsi avanti ad organi giurisdizionali. Tuttavia, quando lo ritenga opportuno, può sospendere il proprio intervento in attesa delle relative pronunzie.

Articolo 4

(Segnalazione delle disfunzioni accertate)

1. Qualora il Difensore civico accerti disfunzioni o disservizi di uffici statali o di ogni altro pubblico ente, organo, ufficio o servizio, che comunque incidano sulle attività regionali, può riferirne all'Amministrazione interessata, informandone gli organi statutari della Regione.

Articolo 5

(Requisiti)

1. Il Difensore civico è scelto fra cittadini residenti nella Regione da almeno cinque anni, che offrono la massima garanzia di indipendenza, obiettività e competenza giuridico-amministrativa e:
 - a) sono in possesso di laurea in giurisprudenza o equipollente, o hanno ricoperto la carica di Segretario comunale per almeno dieci anni;
 - b) hanno un'età superiore ai 40 anni;
 - c) non hanno riportato condanne penali.

Articolo 6
(Elezione)

1. L'iter per l'elezione del Difensore civico viene avviato con la pubblicazione, disposta dal Presidente della Giunta regionale, sul Bollettino Ufficiale della Regione di un avviso pubblico indicante:
 - a) l'intenzione della Regione di procedere all'elezione, o rinnovo, del Difensore civico;
 - b) i requisiti richiesti per ricoprire l'incarico;
 - c) il trattamento economico previsto;
 - d) il termine di 30 giorni, dalla pubblicazione dell'avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione, per la presentazione delle candidature presso la Presidenza del Consiglio regionale.
2. Le associazioni ed i singoli cittadini inoltrano al Presidente del Consiglio le proposte di candidatura.
3. Le proposte di candidatura devono contenere le seguenti indicazioni relative al candidato proposto:
 - a) i dati anagrafici e la residenza;
 - b) i titoli di studio;
 - c) il curriculum professionale;
 - d) elementi in grado di evidenziare una particolare competenza, esperienza, professionalità o attitudine del candidato per l'incarico.
4. Ad ogni proposta di candidatura deve essere allegata la dichiarazione di disponibilità ad accettare l'incarico, sottoscritta dal candidato.
5. Appena scaduto il termine per la presentazione delle candidature, il Presidente del Consiglio convoca la Commissione per l'elezione del Difensore civico, composta da:
 - a) il Presidente del Consiglio regionale, che la presiede;
 - b) il Presidente del Tribunale di Aosta;
 - c) il Presidente del Tribunale amministrativo della Valle d'Aosta;
 - d) il Presidente dell'Ordine degli avvocati di Aosta;
 - e) il Presidente della Commissione regionale di controllo sugli atti degli enti locali.

6. La Commissione per l'elezione del Difensore civico elegge il Difensore civico all'unanimità.

Articolo 7

(Ineleggibilità, incompatibilità e decadenza)

1. Non è eleggibile all'Ufficio del Difensore civico chi rivesta una carica pubblica elettiva o ricopra cariche in organismi di controllo su atti della pubblica amministrazione; l'Ufficio del Difensore civico è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o subordinato e di qualsiasi attività commerciale ed imprenditoriale.
2. La Commissione per l'elezione del Difensore civico ne dichiara la decadenza qualora rilevi cause di ineleggibilità o incompatibilità sulla base di ricorso scritto presentato da cittadini residenti nella Regione.

Articolo 8

(Durata del mandato. Revoca)

1. Il Difensore civico dura in carica cinque anni e può essere rieletto una sola volta.
2. Tre mesi prima della scadenza regolare del mandato del Difensore civico o immediatamente dopo la cessazione del mandato stesso per dimissioni o per qualunque altro motivo diverso dalla scadenza regolare, il Presidente della Giunta regionale provvede ad avviare l'iter di cui all'articolo 6.
3. Nel caso di scadenza regolare del mandato i poteri del Difensore civico sono prorogati fino all'entrata in carica del successore. La proroga non può comunque essere superiore ad un anno dalla scadenza del mandato stesso.
4. Per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni, il Difensore civico può essere revocato dalla Commissione per la nomina del Difensore civico, su proposta motivata approvata dal Consiglio regionale a maggioranza dei due terzi. La decisione di revoca deve essere assunta dalla Commissione all'unanimità.

Articolo 9
(Trattamento economico)

1. Al Difensore civico spetta un trattamento economico pari all'indennità di carica percepita dai Consiglieri regionali. Allo stesso spettano inoltre le indennità di missione ed i rimborsi per le spese di viaggio sostenute per l'espletamento dell'incarico in misura analoga a quella dei Consiglieri regionali.

Articolo 10
(Modalità dell'intervento)

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

Articolo 11*(Consulenze e traduzioni a fini istruttori)*

1. Il Difensore civico può chiedere consulenze e traduzioni a fini istruttori, avvalendosi di personale degli uffici regionali o, altrimenti, di consulenti ed interpreti. Le eventuali spese sono preventivamente autorizzate dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale.

Articolo 12*(Informazioni agli istanti)*

1. Il Difensore civico informa l'istante dell'esito del proprio intervento e dei provvedimenti dell'Amministrazione, rendendolo edotto delle iniziative che possono essere intraprese in sede amministrativa o giurisdizionale.

Articolo 13*(Disposizioni particolari)*

1. 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.
2. 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.
3. Il Difensore civico è tenuto al segreto d'ufficio anche dopo la cessazione dalla carica.

Articolo 14*(Relazioni sull'attività svolta)*

1. Il Difensore civico, entro il 31 marzo di ogni anno, sottopone all'esame del Consiglio regionale una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente con eventuali proposte di innovazioni normative o amministrative.

2. La relazione è pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. Il Consiglio regionale provvede a darne adeguata pubblicità tramite altri organi di stampa della Regione o indipendenti.
3. In casi di particolare importanza o urgenza il Difensore civico può inviare apposite relazioni al Consiglio regionale e al Presidente della Giunta per le opportune determinazioni.
4. Il Difensore civico, di propria iniziativa, provvede a dare adeguata pubblicità alla propria attività per la tutela degli interessi dei cittadini singoli o associati. Le relative spese sono preventivamente autorizzate dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale.

Articolo 15

(Rapporti con le Commissioni consiliari)

1. Il Difensore civico può essere ascoltato, a sua richiesta, dalle Commissioni consiliari in ordine a problemi particolari inerenti alla propria attività.
2. La Commissione consiliare competente può convocare il Difensore civico per avere chiarimenti sull'attività svolta.

Articolo 16

(Organizzazione)

1. Il Difensore civico ha sede nel capoluogo regionale presso la Presidenza del Consiglio regionale e svolge le proprie funzioni anche in sedi decentrate.
2. Il Difensore civico, previa intesa con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e con la Giunta regionale, per assicurare il funzionamento dell'Ufficio in forma decentrata, può utilizzare le strutture periferiche dell'Amministrazione regionale o di altri enti ed avvalersi di personale regionale che opera in loco.
3. Per le relazioni con gli enti pubblici aventi sede in Roma, il Difensore civico può avvalersi della collaborazione dell'Ufficio di collegamento e di rappresentanza di Roma della Regione Valle d'Aosta.

Articolo 17
(Personale e uffici)

1. L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale provvede ad assegnare al Difensore civico uffici adatti allo svolgimento delle sue funzioni.
2. Con successivo provvedimento legislativo si provvederà a dotare l'Ufficio del Difensore civico di adeguato personale.

Articolo 18
(Disposizioni finanziarie)

1. L'onere derivante dall'applicazione della presente legge, previsto per il 1992 in lire 30.000.000, graverà sul capitolo 20000 ("Fondo per il funzionamento del Consiglio regionale") del bilancio di previsione per l'anno finanziario 1992 e sui corrispondenti capitoli dei futuri bilanci.
2. Alla copertura dell'onere di cui al comma 1 si provvede, per l'anno 1992, mediante utilizzo di lire 30.000.000 dello stanziamento iscritto al capitolo 69000 ("Fondo globale per il finanziamento di spese correnti") a valere sull'apposito accantonamento previsto all'allegato n. 8 del bilancio per l'anno in corso (Area istituzionale - A. 4).
3. A decorrere dal 1993 gli oneri necessari saranno determinati con la legge di bilancio, ai sensi dell'articolo 15 della legge regionale 27 dicembre 1989, n. 90 (Norme in materia di bilancio e di contabilità generale della Regione Autonoma Valle d'Aosta).

Articolo 19
(Variazioni di bilancio)

1. Alla parte spesa del bilancio di previsione della Regione per l'anno finanziario 1992 sono apportate le seguenti variazioni di competenza e di cassa:

a) in diminuzione

Cap. 69000 "Fondo globale per il finanziamento di
spese correnti"

L. 30.000.000

b) in aumento

Cap. 20000 "Fondo per il funzionamento del Consiglio regionale"

L. 30.000.000

Articolo 20
(*Norma transitoria*)

1. La presente legge ha efficacia per cinque anni a far data dalla sua entrata in vigore.

La presente legge sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione.

E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Legge regionale 16 agosto 1994, n. 49
Modificazioni alla legge regionale 2 marzo 1992, n. 5
(Istituzione del Difensore civico).

Articolo 1
(Modificazioni all'art. 6)

1. L'art. 6 della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5 (Istituzione del Difensore civico), è sostituito dal seguente:

"Art. 6
(Elezione)

1. L'iter per l'elezione del Difensore civico viene avviato con la pubblicazione, disposta dal Presidente della Giunta regionale, sul Bollettino ufficiale della Regione di un avviso pubblico indicante:
 - a) l'intenzione della Regione di procedere all'elezione, o rinnovo, del Difensore civico;
 - b) i requisiti richiesti per ricoprire l'incarico;
 - c) il trattamento economico previsto;
 - d) il termine di trenta giorni, dalla pubblicazione dell'avviso sul Bollettino ufficiale della Regione, per la presentazione delle candidature presso la Presidenza del Consiglio regionale.
2. Le associazioni ed i singoli cittadini inoltrano al Presidente del Consiglio le proposte di candidatura.
3. Le proposte di candidatura devono contenere le seguenti indicazioni relative al candidato proposto:
 - a) dati anagrafici e residenza;
 - b) titoli di studio;
 - c) curriculum professionale;
 - d) elementi in grado di evidenziare una particolare competenza, esperienza, professionalità o attitudine del candidato per l'incarico.
4. Ad ogni proposta di candidatura dev'essere allegata la dichiarazione di disponibilità ad accettare l'incarico, sottoscritta dal candidato.

5. I candidati per l'incarico di Difensore civico devono dimostrare la piena conoscenza della lingua francese. A tale scopo, prima dell'elezione, devono superare un esame di lingua francese, svolto con le stesse modalità di quello previsto per l'accesso dall'esterno alle qualifiche dirigenziali dell'Amministrazione regionale.
6. Appena scaduto il termine per la presentazione delle candidature, il Presidente del Consiglio convoca la commissione per l'elezione del Difensore civico per lo svolgimento della prova preliminare di francese e per la successiva elezione del Difensore civico.
7. La commissione per l'elezione del Difensore civico è composta da:
 - a) il Presidente del Consiglio regionale, che la presiede;
 - b) il presidente del Tribunale di AOSTA;
 - c) il presidente del Tribunale amministrativo della Valle d'Aosta;
 - d) il presidente dell'Ordine degli avvocati di AOSTA;
 - e) il presidente della Commissione regionale di controllo sugli atti degli enti locali.
8. La commissione per l'elezione del Difensore civico è integrata, per lo svolgimento della prova preliminare di francese, da un insegnante di ruolo di lingua francese nelle scuole secondarie della Regione.
9. La Commissione per l'elezione del Difensore civico elegge il Difensore civico, tra i candidati che hanno superato la prova preliminare di francese, a maggioranza dei propri componenti."

La presente legge sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione.

E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

**CONVENZIONE
TRA LA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA E
LA CITTÀ DI AOSTA PER L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO**

TRA

La Regione Valle d'Aosta, cod. fisc. 80002270074, rappresentata dal Presidente della Giunta regionale, prof. Dino Viérin, a questo atto autorizzato con deliberazione del Consiglio regionale 1544/X, in data 27.9.1995,

E

Il Comune di Aosta, cod. fisc. 00120680079, rappresentato dal Sindaco, Dott. Pier Luigi Thiébat, a questo atto autorizzato con deliberazione del Consiglio comunale n. 3 del 18 gennaio 1996;

PREMESSO CHE

il terzo comma dell'art. 2 della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5, recante "Istituzione del Difensore civico" prevede che il medesimo possa esercitare le proprie funzioni di intervento nei confronti degli enti locali della Valle, previa apposita convenzione tra gli enti stessi e la Regione;

in data 23 dicembre 1993, il Consiglio comunale di Aosta, con provvedimento n. 326, adottava un atto di indirizzo in cui, in base alle opzioni previste dallo Statuto della città, sceglieva di procedere in tal senso mediante convenzionamento con la Regione;

è interesse comune di entrambi gli enti avviare al più presto l'attività del Difensore civico, non appena la Regione avrà espletato le procedure per la nomina e la costituzione dell'Ufficio;

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

- 1) Il Difensore civico regionale di cui alla legge regionale 2 marzo 1992, n. 5, eserciterà le funzioni di intervento nei confronti dell'Amministrazione comunale di Aosta in relazione alle funzioni proprie gestite direttamente o attraverso enti, fondazioni, istituzioni, aziende o società costituite o partecipate dal Comune, ovvero affidate in concessione.

- 2) A semplice richiesta, i responsabili dei servizi, degli uffici, nonché dei singoli procedimenti amministrativi, sono tenuti a fornire, entro 30 giorni, all'Ufficio del Difensore civico atti, documenti e relazioni rispetto a fatti e comportamenti dipendenti dalla civica amministrazione che si riferiscano alla loro specifica competenza. Di tale richiesta, a cura dell'Ufficio del Difensore civico, ne viene data notizia al Sindaco e al Segretario Generale.
- 3) Le determinazioni del Difensore Civico che riguardino i servizi comunali anche non gestiti direttamente, adottate nei termini di legge, sono trasmesse al Sindaco il quale provvede, nell'ambito del proprio potere di sovrintendenza degli uffici e dei servizi comunali, a renderne edotto il dirigente responsabile affinché provveda a rimuovere l'oggetto dell'osservazione, ovvero, controdeduca entro il termine dei successivi 15 giorni. La controdeduzione viene inoltrata a cura del dirigente, all'Ufficio del Difensore civico e, per conoscenza, al Sindaco e al Segretario Generale. Copia della determinazione del Difensore civico è trasmessa da quell'ufficio per conoscenza anche al Segretario Generale.
- 4) Almeno una volta l'anno, il Difensore civico regionale, invia al Presidente del Consiglio comunale, una relazione sulla propria attività per la parte riguardante i servizi e gli uffici del Comune, delle aziende, consorzi o società partecipate dal Comune, nonché per i servizi resi in concessione.
- 5) Il Difensore civico regionale ha facoltà di sentire i dirigenti e i responsabili degli uffici comunali, previa convocazione con preavviso di almeno 5 giorni, per fatti che riguardino le loro funzioni oggetto del competente intervento del Difensore civico stesso.
- 6) Ai sensi dell'art. 7 della legge 7 agosto 1990, n. 241, il Difensore civico informa l'amministrazione comunale nella persona del Sindaco, di aver avviato un procedimento informativo in ordine ad ogni istanza proveniente dai cittadini al proprio ufficio, che riguardi l'amministrazione comunale di Aosta.
- 7) Il Sindaco, con proprio provvedimento, designa un dirigente o un funzionario comunale, a svolgere la funzione di collegamento con l'Ufficio del Difensore civico regionale, per quanto attiene le sue competenze verso l'amministrazione comunale di Aosta.
- 8) La presente convenzione è valida per la durata del mandato del Difensore civico attualmente eletto e può essere prorogata con atto esplicito delle parti.
- 9) Per quanto non previsto dalla presente convenzione, valgono le norme di legge relative al funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico in vigore per l'amministrazione regionale.

RELAZIONE
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA
DAL DIFENSORE CIVICO VALDOSTANO
(25 marzo 1996 – 7 marzo 1997)

Regione Autonoma Valle d'Aosta**Difensore civico/Médiateur**

Dott. Prof. Maria Grazia VACCHINA

Ufficio del Difensore civico

Francesco CLAVATTONE	Capo Ufficio
Stephanja CALCAGNILE	Segretaria
Sandra ARAMINI	Segretaria
Edy NEX	Usciere

Consulente

Dott. Remo CHUC (dal'1.5.96 all'8.1.97)
Dott. Orazio GIUFFRIDA (dal 9.1.97)

* * *

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

MARTEDI' e GIOVEDI' 9.00 - 12.00

MERCOLEDI' 15.00 - 18.00

Il Difensore civico riceve anche su appuntamento per casi di necessità e si reca personalmente presso i diversamente abili

52, rue Festaz - 11100 AOSTA

Tel. 0165 - 262214/238868

Telefax 0165 - 32690

PREMESSA

Rinviando per le problematiche di base alla precedente Relazione, mi limiterò ad aggiornare il Consiglio regionale e comunale e, per essi, la Comunità valdostana e aostana, sugli sviluppi della dottrina e della pratica dell'Istituto del Difensore civico, nonché a fornire motivazioni e chiavi di lettura della Relazione stessa.

Incoraggiata dal favore riscontrato dall'impianto della prima Relazione, renderò conto dei casi trattati prima in forma sintetica e poi con documentazione analitica, nell'intento di vedere realizzata, ex art. 97 della Costituzione, la *ratio* del D. Lv. n. 29/93, mirante a distinguere e a valorizzare il buon funzionario e la buona amministrazione, l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

In un'epoca in cui si evidenzia una serie di crisi (dello spazio e della frontiera, dell'uguaglianza e del privilegio, per dirla con G. Lombardi), ormai il territorio conta meno, contano le istituzioni e soprattutto i servizi, per cui anche il federalismo - auspicato da molti - deve misurarsi con i tipi di servizi che possono costituire un'offerta ottimale per i Cittadini.

Dopo le alterne vicende dello stato sociale, nato dalla constatazione che la distribuzione delle risorse rende impossibile a una parte dei Cittadini soddisfare esigenze primarie quali curarsi e imparare, per cui è necessario creare servizi pubblici e attribuire ai Cittadini diritti sociali, occorrerà mediare - sulla scia di R. Ferrara - tra gli opposti eccessi del liberalismo economico dimentico dei doveri di solidarietà e dello stato assistenziale dimentico delle ragioni dell'efficienza, in nome del principio costituzionale implicito, ma fondamentale, di sussidiarietà.

Nell'attuale fase di legislazione civica italiana, prevalentemente regionale, può costituire un punto saldo quella riforma federale di cui tutti oggi parlano e che S. Bartole stigmatizza non come "mera razionalizzazione", bensì come effettivo "spostamento di potere dal centro alla periferia": il che non può avvenire se non per tardiva conquista delle Regioni, essendo il federalismo - sulla scia di G. Recchia - soprattutto "processo federativo", nel rispetto reciproco della diversità dei vari Enti federati. Anche i diritti sociali devono, allora, fare i conti con le Regioni, superando lo scollamento antitetico degli anni '70 tra disegno regionale e sviluppo centralizzato dello stato sociale. Il che deve valere soprattutto per le Regioni a Statuto Speciale e per le Province Autonome, che, non per nulla, hanno cercato da qualche tempo specifiche forme di colleganza operativa anche per la difesa civica.

In quest'ottica è stata nostra cura stendere un'ampia Bibliografia specifica comparata: come strumento di lavoro per Consiglieri regionali e comunali, Sindaci, Presidenti di Comunità montane, Universitari impegnati in Tesi di laurea sulla difesa civica con riferimento alle peculiarità della legge e dell'Ufficio valdostani.

Nella stessa logica è doveroso sottolineare le conseguenti necessità operative: la creazione di uno *staff* minimo di Esperti di settore accanto ad un ampliamento della segreteria, la fornitura di adeguato materiale tecnico (computers e fotocopiatore sufficienti ed efficienti, prima di tutto; Biblioteca specifica e collegamento Internet, in prospettiva) e l'attuazione sistematica del decentramento, indispensabile per rispondere alle attese e ai diritti di adeguata tutela e pari opportunità dei Cittadini.

Cittadini che non hanno sempre ragione, che qualche volta approfittano della disponibilità di questo come di altri Uffici, ma che, nella stragrande maggioranza dei casi, sono seri e dignitosi, pacati anche quando duramente protestano, grati quando la soluzione di un problema rinsalda i loro legami con la comunità: la cui armonia ed efficienza sono nostra specifica cura e primario obiettivo.

**IL CAMMINO RECENTE DELL'ISTITUTO,
CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO**

Con ritmo crescente i Cittadini si rivolgono all'Ufficio del Difensore civico per istanze di specifica e rilevante competenza, rendendo così incisiva e coerente la pratica dell'Istituto voluto dal Consiglio regionale.

Occorre, peraltro, notare che fanno riferimento all'Ufficio anche persone alla ricerca di assistenza non specifica. Esse non vedono istruita la loro pratica, ma vengono ascoltate e - per quanto possibile - informate, specie se appartenenti alle cosiddette categorie deboli: per casi particolari si studiano soluzioni; in via generale vengono fornite indicazioni relativamente a diritti-doveri, vie percorribili, Uffici o Enti cui rivolgersi. Del problema si è fatto carico il Coordinamento dei Difensori civici regionali, nella prospettiva di rendere effettivo il gratuito patrocinio che la legge assicura, con particolare riferimento al diritto privato che qualche Ufficio regionale privilegia, contrariamente a quanto da noi perseguito in stretta ottemperanza alla legge istitutiva. Il che è stato peraltro possibile per il lavoro ottimale che l'Ufficio valdostano ha potuto svolgere in collaborazione con la Magistratura, con le Forze dell'Ordine, con alcune Assistenti Sociali e Associazioni di volontariato (prime fra tutte l'A.V.P. - Associazione Valdostana Paraplegici - e il C.I.E. - Centro Immigrati Extracomunitari del Comune di Aosta) e con lo sportello del Cittadino.

Per quanto riguarda le fasce sociali o culturali più elevate, l'intervento dell'Ufficio ha limitato il ricorso alla giustizia ordinaria, soprattutto per i casi di cosiddetta malasanità, talora riconducibili a convinzioni affrettate, maturate o fatte maturare nei pazienti.

In quest'ottica di prevenzione, tenuto conto della primaria importanza della Scuola per la formazione civica, come ribadito dalla centralità interdisciplinare e costituzionale di tale disciplina voluta dalla C.M. n. 672 del 25.10.1996, è stata nuovamente offerta la nostra collaborazione agli Istituti Medii della Valle. Hanno risposto all'invito la Scuola Media "St. Roch" di Aosta, il Liceo Linguistico di Courmayeur e l'Istituto d'Arte di Aosta, con esiti rilevanti anche per gli alunni più giovani; contatti sono stati presi dall'I.P.R. di Saint Vincent e dall'Istituto tecnico ragionieri di Aosta, in vista di attività specifiche, anche bilingui.

Nella stessa prospettiva ci è stato di conforto e di stimolo l'interesse prestato al lavoro dell'Ufficio e la collaborazione richiesta da Università, Consigli regionali, Comuni e Comunità montane, Vertici dell'U.S.L., Movimenti - Associazioni - Uffici vari per la difesa dei Cittadini o di particolari categorie: valdostani e non.

Altrettanto importanti sono state per noi le numerose richieste della prima Relazione del marzo 1996 (sia in versione italiana che bilingue, nel B.U.R. del settembre '96, ex art. 14, c. 2 L.r. n. 5/92) da parte dell'E.O.I. e dell'I.O.I. (Istituto europeo e mondiale Ombudsman), del Consiglio d'Europa, di Difensori civili italiani e non, Riviste di settore, Organi di informazione, Magistrati (amministrativi e non), Consiglieri ed Assessori, Responsabili delle Forze dell'Ordine, Esperti del C.N.R., Docenti e Studenti Universitari, Accademici italo-francesi, Ambasciate, Associazioni, Cittadini.

Va segnalata anche la ricezione, pragmatica e costruttiva, della Relazione da parte del Comune di Aosta, che ha chiesto incontri - presenti il Segretario Comunale, il Funzionario di Gabinetto preposto ai Rapporti con l'Ufficio, i Responsabili dei settori maggiormente messi in discussione dai Cittadini e il Difensore civico - volti ad individuare prassi più efficaci sia da parte della Pubblica Amministrazione che del nostro Ufficio, con specifiche previsioni di tipologie e modalità di intervento, miranti ad assicurare adeguata tutela ai Cittadini non meno che agli Uffici, ad evitare aggravii di lavoro e sovrapposizioni di interventi, a promuovere possibili miglioramenti amministrativi. Nella stessa prospettiva sinergica si pone il tempestivo incontro con il Difensore civico da parte del nuovo Segretario generale del Comune, per la messa a fuoco dei problemi prioritari e delle prospettive di soluzione e miglioramento.

In assenza di Difensore civico nazionale e di Difensori civili comunali in Valle, significativa è stata la collaborazione dei restanti Comuni e delle Comunità Montane (con poche eccezioni), dei Ministeri e degli Enti statali decentrati per la nostra attività di supplenza, che abbiamo peraltro doverosamente contenuta; da segnalare alcuni apprezzamenti ministeriali per la tutela dei diritti e delle aspettative di Cittadini di residenza o provenienza non valdostana posta in essere dall'Ufficio.

Per il corretto disbrigo dei compiti istitutivi, corre l'obbligo di ringraziare il Presidente del Consiglio regionale e l'Ufficio di Presidenza per aver reso autonomo (a partire dal settembre '96) l'Ufficio del Difensore civico e per averlo dotato di un nuovo Segretario di 5° livello (aprile '96) e di un Consulente (maggio '96). Anche se decisamente sotto-organico rispetto alle richieste - soprattutto perché è data possibilità di appuntamento ai non aostani e a quanti hanno orari di lavoro incompatibili e perché ferie e malattia incidono pesantemente sul numero ridotto degli addetti - l'Ufficio si presenta ormai organizzato.

Pur avendo sempre privilegiato e tempestivamente assicurato il lavoro d'ufficio, il Difensore civico si è impegnato ad essere presente ai più specifici e rilevanti Incontri nazionali e internazionali.

Il Presidente della Repubblica ha ricevuto al Quirinale i Difensori civici regionali il 6.5.1996, soffermandosi sulla portata dell'Istituto della difesa civica, nella sua dimensione umana, persuasiva, cordiale, che, avendo come obiettivo la conciliazione di un contenzioso, a garanzia del diritto naturale, può offrire ai Cittadini, in caso di inadempienze-prevaricazioni-abusi (con particolare riferimento ai labili contorni dell'abuso d'ufficio), una tutela moderna, rapida ed efficace, restituendo fiducia nelle istituzioni ed evitando di ingrossare ulteriormente i canali della giustizia ordinaria, sempre più lenta e costosa, tanto da far pensare che giustizia più non sia. Si è, altresì, impegnato a che l'Istituto regionale abbia successo anche nei confronti dei Ministeri, ha chiesto di essere informato sulla consistenza del personale indispensabile per garantire efficienza e tempestività di intervento, si è reso disponibile a partecipare ad Incontri e Manifestazioni utili per un'efficace informazione sulla difesa civica. Se il Parlamento porrà mano alle riforme istituzionali - ha concluso - dovrà tener conto anche dell'assenza del Difensore civico nazionale.

L'importante incontro con il Capo dello Stato era, infatti, finalizzato anche a superare l'anomala assenza in Italia (unica nell'Europa dei quindici, come ufficialmente sottolineato anche dal Médiateur européen in una lettera al Ministro Bassanini) di un Difensore civico nazionale, oggetto peraltro - sin dagli anni '80 - di attenzione parlamentare, attualmente concretizzata in almeno due disegni di legge.

Merita attenzione la proposta, nell'85, da parte della c.d. Commissione Bozzi (*Relazione della Commissione parlamentare per le riforme istituzionali*), di un art. 97 bis della Costituzione: "La legge disciplina l'istituto del difensore civico, al servizio dei Cittadini per denunciare disfunzioni o abusi della pubblica amministrazione e per promuovere la tutela di interessi diffusi. // La legge prevede procedure che consentono al Difensore civico di intervenire contro le disfunzioni e gli abusi da lui accertati, di vigilare sull'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione, di attivare azioni di responsabilità nei confronti dei pubblici dipendenti, nonché di promuovere la tutela anche giurisdizionale degli interessi diffusi. // Il Difensore civico deve sempre fornire una motivata risposta ai Cittadini che gli si rivolgono nelle forme prescritte". Un'aggiunta che, a parere di molti, è a tutt'oggi doverosa nell'ambito della Riforma costituzionale e che potrebbe trovare posto anche in un art. 113 bis, 134 bis, 137 ter.

E poiché il Difensore civico non deve cercare colpevoli ma soluzioni, in vista della pacificazione tra Cittadini e Pubblica Amministrazione, l'Istituto è utile anche - e forse soprattutto - agli Amministratori e ai Funzionari. Lo provano le richieste di informazioni di

Sindaci e Consiglieri comunali (oltre che di semplici Cittadini) dei Comuni della Valle circa possibilità e modalità di Convenzione con l'Ufficio regionale.

La rilevanza del Convegno, organizzato il 9-10.5.1996 al C.N.R., dal Prof. T. Martines, Direttore dell'Istituto Studi sulle Regioni (d'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e con la Regione Lazio) sul tema *Regionalismo, federalismo, Welfare state*, ci ha impedito di partecipare all'importante Tavola rotonda di Cipro (Limassol, 8-10.5.1996) sul tema *Droits de l'homme et démocratie*, organizzata - per consuetudine biennale - dagli Ombudsmen europei, in collaborazione con la Direzione dei Diritti dell'Uomo del Consiglio d'Europa, che vede nel Difensore civico "la porta" per l'accesso all'Europa, nell'ambito di una difesa stragiudiziale in continua crescita perché essenziale alla realizzazione dell'equità. Il tutto in ordine alla trasparenza non meno che al diritto di accesso (si vedano, a proposito, la Risoluzione del Parlamento Europeo sulla Relazione annuale di attività del Médiateur européen - del 20.6.1996 - e il "Codice di condotta relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Consiglio e della Commissione", di cui al punto 8 della stessa Risoluzione. Perché, se la Pubblica Amministrazione è in funzione dei diritti fondamentali dei Cittadini, il Difensore civico è "promotore della capacità di esercitarli").

Forzatamente assenti, ne abbiamo peraltro esaminati gli *Atti*, che evidenziano i temi privilegiati nei titoli stessi delle Relazioni: *La fonction de l'ombudsman et sa perception par les organes de la Convention européenne des droits de l'homme; L'appréciation par les ombudsmen et par les organes de la Convention européenne des droits de l'homme des actes ou omissions des autorités publiques qui sont préjudiciables aux citoyens; L'incidence de leurs travaux sur l'action des gouvernements; Les ombudsmen et l'action des autres organes conventionnels et autres organes du Conseil de l'Europe en matière de protection et de promotion des droits de l'homme*. Il tutto in linea con il precedente incontro di Lisbona, "où a été abordé - sottolinea J. Pelletier, Médiateur de la République de France, nel suo Rapport annuel del 1995 - le thème de <La protection du citoyen en tant que consommateur des services gouvernementaux> et nous étions parvenus à la conclusion d'une exigence d'efficacité de l'Etat à l'égard du citoyen (...) nous avons reconnu (...) la fonction de contrôle de l'ombudsman, utile au règlement des litiges, mais aussi l'importance de son influence sur l'évolution des services publics (...) son rôle fondamental dans le domaine social", attraverso la presentazione di "toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'organisme concerné et à suggérer les modifications qu'il lui apparaît opportun d'apporter à des textes législatifs ou réglementaires. Pour ce faire, le Médiateur adresse aux autorités publiques des propositions de réforme qui mettent en évidence l'iniquité à laquelle aboutit l'application des textes et suggèrent le but à atteindre. Ainsi une trentaine de propositions de réforme sont présentées chaque an".

Importanti anche la nota statistica di J. Pelletier ("selon les pays, le taux de réussite se situe dans une fourchette variant entre 70 et 85%") e, soprattutto, la conclusione: "c'est devant l'opinion publique, qu'en dernier recours, l'ombudsman rend compte de son activité. (...) Nous pouvons retenir que l'ombudsman a aujourd'hui une influence réelle sur l'action des gouvernements. La proximité dont il jouit au quotidien, dans son écoute du citoyen et de ses problèmes concrets, en fait ce qu'on pourrait appeler un <baromètre social>. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que certains d'entre nous participent directement à la réforme des services publics. L'institution de l'ombudsman concourt donc indiscutablement à la démocratie, qu'il s'agisse de la renforcer, ou qu'elle soit une composante d'un processus démocratique en cours, comme dans certains pays d'Afrique, d'Amérique centrale ou de l'ex-Union soviétique". Il che è stato ribadito a Ljubijana/Slovenia, nell'Incontro organizzato dall'E.O.I. (Istituto europeo dell'Ombudsman) il 21.09.1996, cui abbiamo partecipato.

Dell'incontro di Cipro, merita ricordare che, secondo Mme G. Hillestad Thune, Vice-Président de la deuxième chambre de la Commission européenne des Droits de l'homme, occorre mettere l'accento - "sur ce qui, quotidiennement, est susceptible de porter préjudice, à des degrés divers, aux citoyens. L'Etat, il ne faut pas l'oublier, doit être l'affaire de tous les citoyens" (mais) "nombreux et complexes sont les domaines dans lesquels l'individu peut se trouver dans une situation d'infériorité et de vulnérabilité qui le mettent, parfois, véritablement à la merci de ceux qui détiennent le pouvoir". Rilevante, anche per la nostra Valle, una peculiare applicazione: "une catégorie (...) particulièrement vulnérable est constituée par les personnes privées de liberté dans le cadre des poursuites pénales" (et par) "les personnes atteintes d'aliénation, et privées de liberté à ce titre". Anche in questi ambiti, "le rôle <préventif> est le plus important, car ce faisant les médiateurs deviennent en quelque sorte, dans le cadre des compétences qui leur ont été assignées par les législations, l'organe naturel de protection des droits de l'homme".

In sintonia, Mme M. J. Leitaó, Présidente du Comité gouvernemental de la Charte sociale européenne, ricorda che, avendo "le Traité de l'Union expressément établi le respect des droits fondamentaux de l'homme" (...), il faut assurer une surveillance permanente afin que la proclamation de ces droits s'accompagne de mesures chaque fois plus efficaces qui garantissent leur respect effectif. Parmi ces mesures, celles dont l'objectif est de compléter l'action des tribunaux par le recours à des moyens de nature non judiciaire, sont particulièrement importantes. C'est le cas de l'activité développée par l'Ombudsman".

E' dunque necessario - ne deduce M. N. Charalambous, Commissioner for Administration (Ombudsman) di Cipro - "renforcer la coopération entre les ombudsmen

européens et le Conseil de l'Europe, puisqu'ils ont en commun un objectif important, à savoir, protéger et mettre en œuvre les droits fondamentaux en Europe", tanto più che - aggiunge il Collega M. J. Menéres Pimentel, Provedor de Justiça di Lisbona - "la Convention européenne des droits de l'homme, en vigueur depuis le 3 septembre 1953, s'inscrit dans le mouvement qui a envisagé de doter l'Europe d'une carte commune de droits et libertés résumant les valeurs politiques et culturelles des démocraties occidentales".

Del resto, come noto, autorevole dottrina - da La Pergola a Mortati - vede il Difensore civico come "Magistrato di persuasione e di influenza", a servizio soprattutto del Cittadino debole e indifeso, essendo il carattere fondamentale dell'Istituto quello di garantire effettiva partecipazione e libertà attiva.

In tale prospettiva, per problemi pratici cruciali (a titolo es., l'applicazione della L. n. 482/68 "Disciplina generale delle assunzioni obbligatorie presso le pubbliche amministrazioni e le aziende private" da parte degli Organi regionali e/o provinciali preposti) è stata da noi instaurata una proficua collaborazione con i Colleghi di altre Regioni e con i competenti Ministeri, al fine di arricchire la nostra esperienza ancora limitata e di contribuire ad un'attività regionale organica della difesa civica.

Analoga collaborazione è stata assicurata - su richiesta - ai due Istituti, europeo e mondiale, dell'Ombudsman (E.O.I. e I.O.I.) e al Médiateur européen, anche mediante divulgazione agli Organi regionali e ai Mass-Media degli ambiti e delle modalità di intervento dell'Ufficio europeo. Su richiesta del Segretariato generale del Consiglio d'Europa e in vista di un dettagliato Studio comparativo sulle diverse figure di Ombudsmen europei (realtà e prospettive), affidato dal Consiglio d'Europa al Capo della Sezione dei Diritti dell'Uomo, sono stati da noi inviati i testi e i dati interessanti la normativa valdostana e il funzionamento dell'Ufficio.

Anche nel Convegno aostano *Sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo del lavoro* del 26.3.1996 - cui il Difensore civico, invitato come oratore, ha preferito essere presente come uditore - si è parlato giustamente di Europa dei Cittadini: il che si inserisce nello sviluppo europeo dell'Istituto e nell'ottica dell'azione dell'Ombudsman quale organo di garanzia e tutela di interessi individuali e collettivi.

In questa prospettiva ideale e nell'ambito concreto di una crescente costruttiva collaborazione - tramite la pratica del riesame - da parte della Regione e del Comune di Aosta al fine di restituire ai Cittadini fiducia nelle Istituzioni, risultano isolati e fuorvianti atteggiamenti assunti, sia pure episodicamente, da qualche Responsabile della Pubblica Amministrazione, come documentato dall'esame dei casi più significativi. Va detto che si

tratta, per lo più, di ambiti cruciali anche in altre Regioni: ma ciò dovrebbe spingere a dare compiuta attuazione alla L.r. n. 5/92, soprattutto perché lo Statuto Speciale favorisce l'assunzione di responsabilità. Da parte nostra ci siamo vieppiù adoperati a difendere, quando possibile, l'operato dei Responsabili di settore (esplicitando al Cittadino che cosa e come chiedere, non istruendo alcuni casi, istruendone e risolvendone rapidamente altri, raramente convocando e sempre nello spirito solutorio di cui all'art. 10, c. 2), ma abbiamo anche sollecitato - perché atto dovuto - taluni adempimenti di legge e valutato omissioni e/o violazioni di legge.

Permane generalmente buona la collaborazione con i Sindaci dei diversi Comuni della Valle, pochi dei quali tardano a rispondere o tendono ad eludere i problemi. Molti sono, anzi, i Sindaci, gli Assessori e i Consiglieri comunali che instaurano spontaneamente rapporti con l'Ufficio del Difensore civico: in merito, ci è gradito segnalare il caso di Courmayeur, che, a fronte di precedenti problematiche da noi evidenziate, ha aperto un confronto costruttivo circa gli strumenti opportuni per favorire la partecipazione del Cittadino alla programmazione amministrativa e per orientare gli interventi del Difensore civico.

In questa logica, a seguito anche di esplicita richiesta di alcuni Sindaci, è stato proposto dal Difensore civico - e realizzato il 2.7.1996 - un incontro con il Direttivo dell'Associazione Sindaci, per esaminare problematiche e strategie operative, con particolare riferimento al complesso rapporto competenze delegate-competenze proprie (per le quali, peraltro, ci si è sempre limitati ad indicare ai Cittadini le modalità di esercizio di diritti e doveri e, in alcuni casi, a richiedere la collaborazione del Comune).

Poiché i Cittadini non sono vasi vuoti, ma portatori di risorse e di esigenze, che il Difensore civico collabora a rendere attive anche cooperando a valorizzare i pubblici dipendenti, è essenziale innanzitutto dare piena attuazione - sia a livello regionale che comunale - alla L. 241/90 (L.r. n. 59/91), a tutt'oggi poco praticata anche dagli Uffici valdostani, non ostante sia ormai in vigore il "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi" (Reg. r. 17 giugno 1996 n. 3). In merito, occorre peraltro sottolineare che alcuni articoli di tale Regolamento dovrebbero essere rivisti, perché troppo restrittivi del diritto di accesso e/o non sufficientemente garantistici sotto il profilo delle pari opportunità circa i diritti e doveri del Cittadino e della Pubblica Amministrazione. Citiamo, a titolo es., la travagliata stesura dell'art. 2, il cui c. 1 non è in linea - nella sua forma definitiva - con la logica della privatizzazione del pubblico e con il conseguente diritto del Cittadino di avere risposte anche là dove l'Ente pubblico demandi al privato la conclusione o spiegazione dell'iter amministrativo. Ne è chiara riprova la

concomitante procedura messa in atto dalla FinAosta a fronte delle richieste del Difensore civico di motivazioni per mancate erogazioni di Mutui regionali, preventivamente deliberati dalla R.A.V.A.: dopo una serie di considerazioni dottrinali evasive, la risposta ci è, infatti, arrivata per il tramite della Presidenza della Giunta, cui ci siamo infine rivolti.

Soprattutto nell'importante Incontro europeo di Ljubjiana del 21.9.1996, organizzato dall'E.O.I. (Istituto europeo dell'Ombudsman) sul tema *Privatizzazione dei compiti amministrativi dello stato e controllo da parte dell'Ombudsman*, si è dibattuto a fondo tale problema, di capitale importanza anche per la Valle d'Aosta. Le riflessioni, di rilevanza costituzionale comparata, sono state guidate dalla relazione del Prof. Dott. H. Stolzlechner di Salzburg, partendo dalle misure pratiche di privatizzazione dei compiti amministrativi messe in atto in tutti gli Stati europei e dalla conseguente necessità di trovare soluzioni al problema-pericolo della "fuga dal controllo" nell'ambito della generale cessione di compiti amministrativi dello Stato a Soggetti di diritto privato.

Dalla Finlandia all'Austria alla Slovenia si può ricorrere all'Ombudsman in caso di cattiva amministrazione, comprese le attività amministrative da soggetto di diritto privato. Il criterio distintivo essenziale non è infatti l'organizzazione, ma il compito richiesto: la prestazione di pubblica utilità, così come presente nella legislazione della Francia, che ha tradizione ventennale di privatizzazione.

Anche a questo proposito occorre ricordare che, se nei paesi europei di solida tradizione democratica l'Ombudsman è visto come misura della democrazia, nei paesi ex socialisti ne è considerato strumento di accelerazione ("semaforo", dicono), tanto che, nel caso della Slovenia (come già per la Spagna del dopo dittatura), lo prevede la Costituzione. Secondo B. Lorenz, studioso dell'importanza e dell'evoluzione storica dell'Istituto a livello europeo, mentre la diffusione dell'Ombudsman in occidente è imputabile alla disaffezione dei Cittadini nei confronti delle Istituzioni, gli Ombudsman operanti nelle giovani democrazie orientali fungono piuttosto da guida e da garante di uno sviluppo democratico.

Più in generale, nell'ambito della duplice contrapposta visione della giustizia, rispettivamente ispirata - secondo A. Panebianco - alla "concezione dello Stato etico, che si propone di proteggere e rigenerare la società", da un lato, e, dall'altro, alla "concezione liberale dello Stato laico, che intende tutelare i diritti individuali", si pone, in forma stragiudiziale, l'attività del *Difensore civico*. Una voce che appare per la prima volta sul *Dizionario delle istituzioni e dei diritti del Cittadino* a c. di L. Violante, che ne parla, con chiarezza sintetica, a livello nazionale-comunale-europeo, soprattutto in funzione di "composizione conciliativa dei conflitti": con fine - a livello europeo - di snellire il carico della Corte di Giustizia e - a livello

locale e nazionale - del "progressivo superamento del distacco tra apparato statale e società civile", tra centro e periferia.

E', dunque, sempre emblematico il senso letterale della parola Ombudsman (= "uomo tramite", "portaparola"), che segna - a partire dalla Costituzione svedese del 1908 (con radici storiche nel mondo arabo, conosciuto da Carlo XII nel suo esilio in Turchia) - un passaggio istituzionale importante nella limitazione dell'assolutismo regio. Difesa civica oggi diffusa nel mondo intero: dall' Europa (anche al di fuori della Comunità), all'America del Nord e del Sud, all'Africa, all'Asia anche.

Per quanto concerne in particolare l'Europa, la tutela stragiudiziale è ritenuta essenziale: vuoi per la sopravvivenza dello stato sociale, vuoi a garanzia dell'*aequitas*, che, a buon diritto, la pratica giuridica romana preferiva all'astratto *ius*, al quale guardava anzi con sospetto, essendo privo di *humanitas*. In questa logica il Coordinamento dei Difensori civici regionali sta lavorando ad una Raccolta di giurisprudenza, a partire dalle parti più significative delle singole Relazioni annuali.

Per quanto concerne l'Ufficio valdostano, salutiamo con favore la decisione - presa all'unanimità dalla Comunità Montana della Valdigne, nell'autunno del '96, dopo un Incontro a La Salle tra l'Ufficio del Difensore civico, gli Amministratori locali e la popolazione - di dare il via al decentramento, previsto dalla L. r. n. 5/92 ed indispensabile per rendere effettive le pari opportunità.

Vi facciamo fronte con determinazione, non ostante le difficoltà logistiche e l'aggravio di lavoro, nella convinzione che un corretto esercizio e utilizzo dell'Ufficio è determinante per il democratico passaggio dal Cittadino "utente" e "cliente" al Cittadino che, "conoscendo", "controlla" e "collabora": ben sapendo che l'abbandono della pratica della "passività" per l'esercizio della "responsabilità" porta anche ad un diverso atteggiamento e giudizio nei confronti delle Istituzioni. Fino - ce lo auguriamo - a sentire "amico" lo Stato, come già ipotizzava Cicerone: a tutt'oggi un'utopia, peraltro realizzabile con l'equilibrio tra diritti e doveri, risorse e bisogni, grazie ad una concreta politica sociale di pari opportunità che veda protagonisti tutti i titolari di interessi, senza esclusione di quanti faticano ad acquisire e ad esercitare identità, perché emarginati, non inseriti, non "normalmente" abili. Per una crescita effettiva della qualità della vita, personale e comunitaria, di tutti.

Per questo, non ostante l'autorevole scelta da parte di altri Colleghi di privilegiare gli interventi d'ufficio, il Difensore civico valdostano continua a preferire il coordinamento delle richieste provenienti da numerosi Cittadini. Le ragioni della nostra scelta, che trova conferma nell'art. 3,2 della L.r. n. 4/89 della Sardegna ("Il Difensore civico cerca di intervenire nei casi

che, comunque venuti a sua conoscenza, destino particolare allarme o preoccupazione nella cittadinanza”), vanno identificate nella volontà di essere voce del Cittadino, “concreto strumento per l’esercizio del diritto di garanzia e di controllo del Cittadino” più che ente di difesa e di controllo legittimato ad agire.

Continua, però, come intervento d’ufficio, la collaborazione con il Direttore del Carcere e con alcuni Volontari: essendo gli Ospiti della Casa circondariale la categoria in assoluto impedita di venire da noi. Con l’occasione, si segnala la programmazione di visite congiunte tra il Difensore civico, i Vertici dell’U.S.L. e il Direttore del Carcere per il settore medico-infermieristico della Casa Circondariale, la positiva conclusione della richiesta di una cabina telefonica e di una pensilina nei pressi dell’Istituto e la programmazione di qualche attività di volontariato, grazie alla disponibilità di un Sacerdote e di alcuni/e Giovani. Ma i settori di maggior impegno e rilevanza sono, al presente, quelli del “minimo vitale” (ex art. 3 L.r. n. 19/94) per alcuni casi drammatici (di extracomunitari soprattutto, ospiti o dismessi, per i quali sono stati avviati contatti di collaborazione anche con i Vertici dell’Assessorato della Sanità e Assistenza Sociale), delle cure mediche specialistiche o ospedaliere (per le quali il Direttore amministrativo e il Direttore generale dell’U.S.L. hanno dimostrato concreta disponibilità) e del reinserimento nel mondo del lavoro, anche tramite lo studio della lingua francese con l’ausilio di Volontari e Volontarie.

Nella stessa direzione, e in parte collegata, si segnala la qualità della collaborazione operativa (soluzione di casi e proposizione di miglioramenti normativi e/o amministrativi) avanzata dal C.I.E. (Centro Immigrati del Comune di Aosta) e da noi accolta con favore, soprattutto nella prospettiva dell’inserimento “legale” nella comunità, in un settore ancora poco attivato nel e dal nostro Ufficio, contrariamente a quanto avviene in altre Regioni, peraltro sorrette da specifiche previsioni normative.

L’Ufficio del Difensore civico costituisce indubbiamente un Osservatorio privilegiato, sia per apprezzare il funzionamento dei vari settori della Pubblica Amministrazione che per cogliere il dramma della disoccupazione, della casa e del bisogno in genere, anche in una terra complessivamente privilegiata come la nostra. Perché, se in Valle - diversamente da altre Regioni - ricorrono abitualmente al Difensore civico Cittadini di alto livello socio-culturale, sono soprattutto le fasce deboli e con minore capacità di interlocuzione con l’Ente pubblico a servirsene in forma piena e costante.

Che un disagio si annidi nella Sanità e nell’Assistenza sociale è cosa ricorrente in Valle d’Aosta, come peraltro in altre Regioni, ma da noi le proteste per le procedure concorsuali, di appalto e di esproprio non sono meno gettonate, così come le richieste per la mancata

applicazione dell'autocertificazione (L. n. 15/68) e del diritto di accesso (L. n. 241/90 e L.r. n. 59/91), anche se alcune felici eccezioni non mancano e fanno ben sperare: a titolo es., abbiamo notato che qualche Comune, ex art. 7 L. n. 241/90 e L.r. n. 59/91, dà al Cittadino tempestiva informazione scritta dell'avvio del procedimento.

Giova ricordare l'impostazione di F. Zanaroli in un interessante studio sui diritti di conoscenza-natura e funzione nel rapporto amministrativo, ex L. n. 142/90 e L. n. 241/90, messo a disposizione dalla R.A.V.A.: "Lo stato amministrativo, come risulta dalle trasformazioni legislative (...) degli anni '90, è tale in quanto il contatto tra amministrazioni pubbliche e Cittadini non è rappresentato soltanto dall'atto amministrativo ma si estende all'attività, configurando, mediante la partecipazione e la collaborazione, un modello relazionale stabile (...) dismessa la contrapposizione autorità/amministrati. (...). Taluni diritti formalizzati dalla L. n. 142/90 e dalla L. n. 241/90 (...) rappresentano una sorta di carta o statuto dei diritti del Cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche e introducono i c.d. diritti della quarta generazione" (dopo i diritti della persona, i diritti della libertà e i diritti sociali). Diritto alla conoscenza dell'attività amministrativa che ogni giorno verifichiamo come esigenza - in gran parte insoddisfatta - dei Cittadini. Col rischio, dunque, che le fondamentali leggi n. 142 e n. 241 del '90 si riducano ad essere - per dirla con T. Martines - "delle leggi-manifesto".

In merito, abbiamo ricordato, nella precedente e prima Relazione, l'importanza basilare degli art. 3 - c. 2 in particolare - e 97 della Costituzione. Ma per capire a pieno la portata costituzionale e civile della L. n. 241/90 - sia sotto il profilo della garanzia del buon andamento e della imparzialità dell'amministrazione che in riferimento alla responsabilità dei dipendenti - occorre rimeditare anche l'art. 28, con cui il Costituente stabilisce che "I funzionari e i dipendenti dello stato e degli enti pubblici sono direttamente responsabili, secondo le leggi penali, civili e amministrative, degli atti compiuti in violazione dei diritti". Anche in questo senso l'Ufficio del Difensore civico è utile perché il Cittadino - compreso il Funzionario e l'Amministratore - diventi protagonista e responsabile.

Nello spirito di favorire per tutti efficienza ed efficacia di servizi, il Difensore civico valdostano ha partecipato con convinzione al progetto valdostano "Simplevie", sia pure nei limiti imposti dai doveri specifici. Due sono stati gli interventi: intervista registrata del 5.6.1996 e Riunione "Tavolo privato" di lavoro (14.6.1996, Assessorato regionale Industria, Commercio e Artigianato - USAS) per un progetto di "Piano di coordinamento spazio-temporale a dimensione sovracomunale", ex L.r. n. 60/93 ("Criteri e incentivi regionali per

l'adozione di un piano di coordinamento degli orari dei Servizi pubblici e privati in applicazione dell'art. 36 c. 3 della L. 8 giugno 1990, n. 142").

Il che presuppone anche un'intelligente distribuzione dei servizi sul territorio e un'adeguata applicazione delle tecnologie informatiche, al fine di superare complicatezze e scollamenti che tolgono fiducia nella Pubblica Amministrazione, presentandola non già come apparato al servizio del bene comune, bensì come macchina contro la persona. Con riferimento specifico all'istituto del Difensore civico, corre l'obbligo di sottolineare il felice accostamento stabilito dall'art. 3, 1 c) della citata L.r. n. 60/93 tra tempi e modalità di organizzazione dei servizi pubblici e diritto di accesso ai documenti amministrativi, tanto disatteso quanto essenziale per la pratica della democrazia.

Con l'occasione, si è chiarito che non sono giunte lamentele all'Ufficio del Difensore civico sugli orari dei servizi pubblici: il che deve far riflettere, potendo leggersi in vari modi (il Cittadino è talmente abituato a non aver diritto di scelta che neppure si lamenta; vi sono problemi più gravi nella Pubblica Amministrazione; ecc.). In questo orizzonte, con specifico riferimento al problema del rapporto tra orari di lavoro e di servizi, per un effettivo miglioramento della qualità della vita, non va sottovalutata la peculiare situazione delle donne. E' altresì doveroso ricordare che il progetto "Simplevie" trova le sue radici - nel 1992 - nella sinergia tra una Consigliera regionale e la Consulta regionale femminile, così come, per l'attuale fase attuativa di respiro europeo, vede protagoniste Responsabili femminili, sia del Consiglio regionale e della Consulta delle elette che dell'Assessorato regionale Industria, Commercio e Artigianato, dell'Università e del Consorzio U.S.A.S di Torino.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI (ex art. 14, 1 L.r. n. 5/92): R.A.V.A., U.S.L. - STRUTTURE OSPEDALIERE E COMUNE DI AOSTA

L'intento che ci ha mossi in questa importante parte del nostro lavoro è duplice e complementare: dare voce ai Cittadini, anche e soprattutto come diritto di partecipazione costituzionalmente garantito, da un lato, e assicurare, dall'altro, un giusto equilibrio tra l'azione della Pubblica Amministrazione e le attese dei Cittadini, col fine di costituire un agente di evoluzione della democrazia.

In merito, notiamo con soddisfazione che le nostre osservazioni - a seguito di istanze dei Cittadini - sulla necessità di regolamentare adeguatamente l'erogazione dei contributi di cui alla L.r. 6 giugno 1977, n. 41 ("Provvidenze per l'artigianato. Norme per la concessione di contributi regionali per l'avviamento ed il miglioramento delle attività delle imprese artigiane") e succ. mod., al fine di eliminare impressioni di possibili arbitrii nell'ambito della doverosa discrezionalità amministrativa, è stato recepito dal Provvedimento Dirigenziale 22 aprile 1996 n. 1448 dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato, comprensivo di specifiche tipologie costruttive e di esclusione dal contributo per cessione tra parenti o affini di primo grado o coniugi.

Parimenti, è stata favorevolmente valutata dall'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale la nostra proposta di revisione della modulistica attestante la percentuale di invalidità (civile, visiva e sordomutismo), al fine di rendere più evidente e trasparente l'operato della Pubblica Amministrazione anche nei confronti dei non addetti ai lavori, che, numerosi, si sono rivolti al nostro Ufficio.

Ci è stato segnalato per iscritto da Avvocati valdostani il disagio insorgente e alcune casistiche di conseguenze penali per eredi (soprattutto vedove) che ritirano - al 2° semestre - buoni di benzina. In merito, si propone all'Assessore all'Industria, Commercio ed Artigianato e al Dirigente Ufficio Zona Franca e Contingentamento dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato di intensificare ogni possibile verifica preventiva dei requisiti dell'assegnatario, in luogo dei controlli successivi (comprensivi anche di eventuale restituzione dei buoni e di conseguente doverosa denuncia alla Procura della Repubblica). A questa e ad altre numerose richieste e proteste sul settore risponde l'Assessore all'Industria, Commercio e Artigianato, segnalando l'elaborazione di un progetto di legge che innoverà completamente il sistema di gestione e distribuzione dei contingenti di carburante in esenzione fiscale, semplificando e riducendo gli adempimenti da parte degli Utenti.

Prendiamo atto con soddisfazione che l'art. 7, c. 10 del Regolamento regionale 11 dicembre 1996, n. 6, recante "Norme sull'accesso agli organici dell'Amministrazione regionale, degli enti pubblici non economici dipendenti dalla Regione e degli enti locali della Valle d'Aosta", ha recepito le proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi avanzate dall'Ufficio del Difensore civico in tema di accertamento della lingua francese per portatori di handicap psichico e sensoriale: "I portatori di handicap psichico o sensoriale, associato a massicce difficoltà di eloquio, di comunicazione e di comprensione del linguaggio verbale o scritto, accertato dalla commissione di cui all'art. 4 della legge 5 febbraio 1992 n. 104 (Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate) sono esonerati dalla forma di accertamento della lingua francese e/o italiana".

Per contro, si è tenuto poco conto, nel medesimo Regolamento, degli esiti delle numerose istanze da noi istruite in merito alla prova preliminare di francese, con particolare riferimento alle diverse categorie culturali di concorso. Si è invece precisato meglio quanto concerne le responsabilità e modalità di recapito agli Aspiranti e/o Idonei.

Sempre nell'ambito del tormentato settore dei concorsi - sullo sfondo del corrispondente travagliato settore dell'occupazione, per il quale tanto numerose sono le istanze dei Cittadini - riteniamo doveroso sottolineare che gli artt. 24 (c.1-2) e 40 del Regolamento n. 6/96 relativo all'accesso agli organici R.A.V.A. ed Enti locali rappresenta un passo indietro rispetto alla *ratio* e alla lettera della L.r. n. 70/92, (che, infatti, cessa di aver efficacia, come esplicitato all'art. 56, c. 5, 1. gg.), con particolare riferimento ai criteri di scelta e nomina dei Membri esperti. Notiamo, inoltre, che i criteri di valutazione sono ancora demandati alla Commissione giudicatrice, in attesa della definizione di una Commissione Tecnica, nominata dalla Giunta regionale, che determini quale profilo di esame e di valutazione debba essere applicato per ogni fascia funzionale (art. 7, cc. 8 e 9). Con tutta probabilità si assisterà, dunque, ancora a difformi valutazioni da parte delle Commissioni d'esame e/o alla mancata verbalizzazione - precedentemente allo svolgimento delle prove, francese compreso - di criteri puntuali, rispondenti al basilare dovere di documentazione e motivazione previsto dall'art. 3 della L. 241/90 (L.r. n. 59/91) che recita: "Ogni provvedimento amministrativo, compresi quelli concernenti l'organizzazione amministrativa, lo svolgimento dei pubblici concorsi ed il personale deve essere motivato (...) La motivazione deve indicare i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell'amministrazione". Sottolineiamo, altresì, il predominio eccessivo - soprattutto tenuto conto dei rilievi testé fatti - della prova d'esame, indubbiamente basilare, rispetto ai titoli: e ciò anche nei concorsi apicali, per i quali è più doverosa la specializzazione culturale documentabile. Per quanto concerne la Commissione giudicatrice, si ritiene ancora opportuno proporre, a garanzia della trasparenza

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

QUANTO RESTA DA FARE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LA LEZIONE QUOTIDIANA: I CASI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

parte della Dirigenza (Ufficio regionale per il Turismo e lo Sport; Ufficio infrastrutture ricettive e sportive). Dopo parecchi mesi, la R.A.V.A. applica l'Istituto dell'autotutela.

Si procede ad una doppia verifica sistematica delle liste di collocamento relativamente a trenta Cittadini (dodici valdostani e diciotto aostani) e quaranta Cittadine (diciotto valdostane e ventidue aostane), nonché - nell'ambito della disabilità - a sette Cittadine aostane e tre valdostane e a cinque Cittadini aostani e quattro valdostani. Controlli analoghi vengono eseguiti relativamente alle graduatorie triennali dei bidelli (per sei Cittadine aostane e tre valdostane, quattro Cittadini aostani - di cui uno disabile - e due valdostani). Per i caratteri e i fini di giustizia sostanziale che sono specifici della difesa civica, l'Ufficio non concorda con le spiegazioni fornite dall'Ufficio del Personale della Presidenza della Giunta per ciò che concerne il calcolo dei titoli di una Cittadina valdostana inserita nella graduatoria bidelli, soprattutto in riferimento alla situazione di carico di fatto dei figli, in regime di separazione, e alla durata triennale della graduatoria. Dubbi sulla graduatoria e sull'utilizzo della stessa emergono anche da altri confronti, segnalati da altri Cittadini e Cittadine, con particolare riferimento a soggetti invalidi e a sedi di servizio disagiate per delicate situazioni di minori.

Due Cittadini e una Cittadina aostani presentano un complesso problema relativo all'aumento dell'affitto in stabile I.A.C.P., con complicità di doppio nucleo familiare e di precaria salute della madre vedova. Senza istruire il caso, si forniscono indicazioni normative e vie percorribili.

Per il tramite del Presidente della Giunta regionale - cui dopo mesi si rivolge il Difensore civico per assolvere ai compiti istitutivi - perviene a conclusione la complessa istruttoria relativa a due Mutui regionali non erogati dalla FinAosta a due Cittadine (una valdostana e una aostana) e ad un Cittadino aostano, a fronte della positiva deliberazione della R.A.V.A.. Le motivazioni risultano, in un caso, pienamente legittime, mentre, per l'altro caso, si registrano discordanze tra valutazioni parallele espresse dalla doppia verifica R.A.V.A. e FinAosta. Con l'occasione, si approfondisce la problematica relativa alle attività pubblicistiche svolte da Enti privatistici, di cui è palmare esempio la Finanziaria valdostana, che, non a caso, fornisce con rapidità e completezza le motivazioni al Vertice dell'esecutivo regionale.

Un Cittadino e una Cittadina aostani lamentano di non aver potuto esercitare il diritto di opzione e recesso in ordine ad un servizio di assistenza domiciliare già gratuito. Gli Istanti, che sostengono di non aver ricevuto dal Comune di Aosta comunicazioni in merito, si rivolgono anche all'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale e al Presidente del Consiglio regionale, ottenendo dall'Assessore alla Sanità un parere positivo circa la possibilità del Comune di accollarsi l'onere. Riesaminata la posizione assunta dal Comune, risponde con puntualità -

circa le competenze comunali in rapporto alla deliberazione regionale relativa al calcolo dei redditi - il Dirigente del 1° Settore, Servizi alla Persona U.O.I. n. 1 del Comune di Aosta, per cui l'Ufficio del Difensore civico si limita a proporre di valutare l'opportunità di scegliere forme di inoltro documentabile nei casi di comunicazione socialmente rilevante.

Viene ripresa e rideterminata, per ulteriore richiesta di una Cittadina e di un Cittadino valdostani, un'istanza relativa ad un esproprio, con complicità derivate dalla procedura d'urgenza, da un lato, e, dall'altro, da dubbi sul pubblico interesse. Dopo una serie di solleciti, il Comune in questione risponde per quanto di nostra competenza; gli Istanti chiedono però di conoscere altre vie di tutela in ordine a presunte responsabilità dell'Ente pubblico.

Si risolve con la piena assoluzione dagli addebiti ("perché il fatto non sussiste") la complessa vicenda del Cittadino valdostano che aveva visto sospesi i lavori di costruzione rurale a seguito di denuncia da parte del Corpo forestale e per la quale il Difensore civico aveva prima chiesto la documentazione regionale al Servizio Forestale dell'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali e poi sospeso l'intervento a seguito del "decreto di citazione a giudizio".

Arriva al termine, dopo mesi, l'istruttoria relativa all'istanza del Cittadino valdostano, dipendente regionale, che lamentava di non essere stato risarcito, a seguito di infortunio, dalla Società assicuratrice con la quale l'Amministrazione regionale è convenzionata, non essendo stato edotto di termini e incombenze di competenza del Cittadino. Si ha modo di verificare che i competenti Uffici dell'Assessorato del Bilancio e delle Finanze non avevano omesso nulla.

Un Cittadino valdostano pone problemi relativi ad espropri e viabilità in un Comune della Valle, senza poi chiedere di istruire il caso.

Più di cento sono i casi distinti di richiesta di controllo per la mancata erogazione del cosiddetto "minimo vitale", ex art. 3 della L.r. n. 19/94, per Cittadini e Cittadine valdostani e aostani. Alcuni vengono istruiti, per gli altri si provvede a prendere contatto operativo con il Segretario dell'Assessore alla Sanità ed Assistenza Sociale e con il Vice Dirigente competente.

Due Cittadine e un Cittadino valdostani presentano un pluriennale problema di esproprio, corredato di sentenza del T.A.R. a loro favorevole, ma non eseguita dall'Ente Comune. L'avvenuta transazione civile non permette il proseguo della pratica.

Giunge a conclusione, dopo mesi, l'istanza del Cittadino aostano che lamentava non chiare trattative con la R.A.V.A. in ordine all'offerta economica di un sistema di telemonitoraggio delle masse nevose, con la precisazione da parte dell'Assessore all'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, per il tramite del Presidente della Giunta regionale, di una valutazione

sostanzialmente positiva della tipologia del sistema proposto accanto a perplessità per l'installazione e il costo.

Alla vigilia di un Concorso, che si conclude poi positivamente, un Cittadino aostano, impiegato regionale, chiede informazioni e rassicurazioni per una complessa situazione lavorativa e pensionistica.

Dopo mesi e svariati solleciti, giunge a conclusione, per quanto di competenza, una pluriennale vicenda sollevata da un Cittadino valdostano a proposito di un forno consortile e ad una procedura di usucapione in un Comune della Valle. Vicenda non priva di ambiguità anche documentali: l'Ufficio verifica soprattutto la sussistenza o meno di estremi autorizzativi in riferimento alla Soprintendenza per i Beni Culturali e Ambientali, diversamente esplicitata in tempi diversi.

Giunge a conclusione, per quanto possibile in situazione oggettivamente precaria e ambigua e dopo mesi, l'istanza relativa alla Cittadina valdostana che lamentava danni alla sua proprietà a seguito di lavori a cura di Cantonieri dell'Assessorato dei Lavori Pubblici e mancato risarcimento da parte dell'Assessorato del Bilancio e Finanze.

Tre Cittadini aostani e uno valdostano lamentano separatamente il presunto mancato risarcimento di danno e/o prestazione d'opera da parte di vari settori R.A.V.A., senza peraltro formalizzare l'istanza dopo alcuni chiarimenti.

Prosegue e viene portata a termine dopo mesi, per quanto di competenza, l'istruttoria relativa all'istanza presentata da una Cittadina aostana che lamentava l'esclusione - a favore della mobilità interna - dalla lista dei partecipanti al corso di formazione per aiuto bibliotecario previsto dal bando di concorso, non ostante il buon risultato di graduatoria conseguito nel Concorso. Una serie di richieste e di precisazioni si instaura con l'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale e con il Responsabile del Sistema Bibliotecario regionale dell'Assessorato della Pubblica Istruzione, a tutela delle legittime aspettative dei Cittadini interessati, fatte salve le competenze discrezionali della R.A.V.A. ma anche le doverose procedure garantistiche. Dubbi emergono a seguito del controllo di dati e date, anche se il caso specifico sembra risolto.

Prosegue e viene portata a termine, per quanto di competenza, l'istanza relativa a una Cittadina valdostana e ad un Cittadino aostano che lamentavano la procedura di contestazione di ammanco di buoni benzina da parte dei Superiori. Nel corso della verifica, e anche casualmente in ordine a successivi interventi operati dall'Ufficio per altre istanze, si constata che, contrariamente a quanto affermato dai Responsabili dell'Assessorato

dell'Industria, Commercio ed Artigianato, diversi casi simili si sono verificati. Irregolarità si constatano anche in ordine a verbalizzazioni.

Viene portato a termine, per quanto di competenza, il caso del Cittadino aostano che lamentava le modalità di accertamento della conoscenza della lingua francese relativamente all'indennità di bilinguismo per Ente statale decentrato. La verifica dell'Ufficio si concentra soprattutto su rilevanti irregolarità di verbalizzazione da parte del Segretario designato dall'Ufficio personale e della Commissione tutta.

Una Cittadina e due Cittadini aostani lamentano separatamente, all'interno di una complessa situazione socio-economica e lavorativa, le risultanze relative alla richiesta di revisione della percentuale di invalidità e del cosiddetto "minimo vitale". Vengono operati gli opportuni controlli e fornite le informazioni del caso.

Una Cittadina e due Cittadini valdostani, studenti universitari, lamentano di non aver ricevuto idonei contributi da parte dell'Assessorato della Pubblica Istruzione. Nel corso della verifica dei dati forniti dai Cittadini si perviene a constatare alcune imprecisioni loro addebitabili, accanto a possibili inesattezze verbali da parte degli Addetti al Servizio, sottolineate da altre due Cittadine aostane. Una di esse ottiene poi un contributo straordinario.

Due Cittadine aostane espongono problemi relativi ad una Scuola, con particolare riferimento alla presenza di disabili privi di insegnanti aggiunti, ai percorsi di apprendimento individualizzati, agli interventi di carattere individuale, ai moduli, all'incentivazione. Si risponde sul piano della normativa e nei settori di competenza (handicap, Sovrintendenza agli Studi, Assessorato della Pubblica Istruzione), evidenziando ambiti diversi di diritti-doveri.

Si segue - per quanto di competenza - una Cittadina aostana con precaria situazione familiare e socio-economica, direttamente collegata al problema dell'affidamento del figlio minore.

Dopo una serie di incontri e di lettere, giunge a temporanea conclusione l'istanza relativa all'acquisto di alloggio I.A.C.P. già locato da un Cittadino aostano profugo. Si seguiranno ancora gli sviluppi paralleli in altre Regioni, al fine di offrire ogni possibile e legittimo aiuto al Cittadino qualora l'interpretazione vigente sia, altrove, meno restrittiva.

Due Cittadine e un Cittadino aostani chiedono informazioni e garanzie in ordine alle procedure e ai criteri di valutazione delle preselezioni per accedere ai corsi di formazione per maestri di sci. Collabora l'Assessore al Turismo, Sport e Beni Culturali, inoltrando il Regolamento tecnico richiesto all'Associazione valdostana Maestri di Sci. I Cittadini

manifestano ancora perplessità su alcune prassi attuative, ma non chiedono di proseguire l'istanza.

Si segue il problema di un Cittadino aostano che presenta una complessa vicenda di ristrutturazione di proprietà, in presenza e confino di beni archeologici.

Una Cittadina aostana lamenta la presunta violazione dei suoi diritti di lavoratrice da parte di una Ditta vincitrice di un appalto regionale, nonché la relativa diffusione esterna di notizie delicate da lei fornite per lettera all'Assessorato del Turismo, Sport e Beni Culturali.

Con la collaborazione di un Comune della Valle e dell'Ufficio espropri della Presidenza della Giunta regionale, si segue con attenzione, ma senza possibilità di soluzione per scadenza dei termini, il caso delle due Cittadine valdostane che lamentano il mancato risarcimento per esproprio di terreni su cui è stata costruita una strada comunale.

Una Cittadina aostana lamenta l'esclusione dalle graduatorie per l'insegnamento dell'Istituto Musicale regionale. Appurato, con la collaborazione del Direttore della Fondazione, che la Cittadina era stata informata, anche per iscritto, del mancato requisito dell'esame di francese, si precisano gli ambiti di doverosa competenza del Difensore civico, messi in forse da un Esperto.

Con particolare riferimento alle pari opportunità, due Cittadini aostani, impiegati R.A.V.A., chiedono separatamente di conoscere meglio i loro diritti e doveri relativamente ad altre attività e ad alcuni problemi insorti con la reciproca Dirigenza,.

Sedici Cittadine e dieci Cittadini (valdostani e aostani) pongono problemi relativi alle pari opportunità e alle legittime aspettative in ordine a miglioramenti di carriera da 5° a 7° livello, da 7° a 8°, da 8° a qualifica dirigenziale -, in riferimento alla L.r. n. 45/95. Si inviano alcune lettere al Presidente della Giunta regionale e ai Segretari dei Sindacati per quanto di competenza.

Un Cittadino valdostano, una Cittadina e un Cittadino aostani espongono separatamente problemi relativi alle Convenzioni tra Regione e Cooperative. Vengono informati e assistiti per quanto di competenza.

Un cambio di residenza da Aosta in altro Comune della Valle, richiesto per due persone da una Cittadina valdostana in presenza di gravi problemi socio-familiari, viene concesso dal Sindaco del Comune interessato non senza difficoltà.

Tre Cittadine valdostane, a nome e per conto anche di altri, presentano un complesso e pluriennale problema di latteria turnaria in un Comune della Valle, con complicità di cambio destinazione, permuta di proprietà, contributi regionali vincolati ecc. Collabora il

Sindaco, ma non si perviene a risolvere, se non in parte, quanto di competenza. Vengono, comunque, fornite ai Cittadini dettagliate informazioni relativamente agli aspetti giuridici di quanto loro proposto dal Comune.

Un Cittadino aostano presenta una complessa vicenda relativamente alla decadenza dell'assegnazione di alloggio di E.R.P., ex art. 37 L.r. n. 39/95. Si segue il problema, soprattutto in ordine alle pari opportunità e ai possibili miglioramenti normativi e/o amministrativi per quanto concerne la definizione di criteri oggettivi comprovanti la permanenza non stabile, ma si constata anche che il Cittadino scambia arbitrariamente la richiesta di informazioni e le proposte di miglioramenti avanzate all'Assessorato dei Lavori Pubblici dal Difensore civico con il presunto diritto di non eseguire il decreto di sfratto.

Una Cittadina valdostana, titolare di una Cooperativa, presenta una travagliata vicenda relativa alla concessione di contributi ai sensi della L.r. n. 44/91 e alla commutazione dei mandati di pagamento in ordinativi di incasso, ex L.r. n. 42/79. Per quanto di competenza in una vicenda complicata anche da problemi sindacali e privatistici, si chiedono e ottengono spiegazioni dai Dirigenti dell'Assessorato del Bilancio e dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato. A detta dell'Istante la vicenda si sta risolvendo.

Una Cittadina valdostana, dipendente R.A.V.A., presenta un delicato e annoso problema di attribuzione di trattamento economico a seguito di avanzamento da 7° livello a qualifica dirigenziale. A fronte del succedersi di diverse normative e in assenza (come da lettera del Dirigente dell'Ufficio personale) di specifica disposizione legislativa relativamente al periodo in questione, non si riesce a tutelare le pari opportunità.

Un Cittadino valdostano, con complessa situazione socio-economica, viene seguito per la richiesta del cosiddetto "minimo vitale", che, con qualche difficoltà viene infine concesso.

Con una serie di distinte istanze, quattordici Cittadine e un Cittadino valdostani, una Cittadina e un Cittadino aostani, pongono il problema della zonizzazione delle Scuole elementari relativamente agli abitanti delle frazioni di Arpuilles ed Excenex. Risponde dettagliatamente l'Assessore alla Pubblica Istruzione.

Una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano chiedono separatamente di conoscere meglio i loro diritti in riferimento a precedenti invase richieste di trasferimento, all'interno del pubblico impiego R.A.V.A.. Si ottengono puntuali risposte dal Dirigente dell'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale relativamente ad un caso.

Il Presidente di un'Associazione valdostana di categoria protetta, insieme ad un Cittadino e ad una Cittadina aostani, presenta un delicato problema di interruzione del rapporto di lavoro da

parte del Casino' de la Vallée nei confronti di un disabile che non pare privo di responsabilità per l'accaduto. La sollecita collaborazione del Casino' e dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione evidenzia la correttezza del tutto e la posizione del Cittadino di primo e unico nella graduatoria specifica per una prossima assunzione.

Con riferimento a casi concreti, dieci Cittadini (di cui sei aostani) e quattordici Cittadine (di cui otto valdostane) chiedono separatamente di conoscere rapporti e differenze tra il TAR e l'Ufficio del Difensore civico.

Si seguono ancora le vicende relative a due Medici aostani che rivendicano la quota del 30% dei posti vacanti per idonei a seguito di Concorso. Dopo una presunta apertura, a detta degli Istanti la situazione ristagna. Nel frattempo i Cittadini ricorrono al TAR.

Una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano chiedono separatamente di conoscere meglio la normativa e la pratica relativa all'autocertificazione, di cui alla L. n. 15/68, constatando diversi comportamenti da parte dei Comuni valdostani.

Quattro Cittadini (due valdostani e due aostani), impiegati R.A.V.A., chiedono di poter conoscere meglio quanto attiene le responsabilità del procedimento (ex L. n. 241/90 e L.r. n. 59/91) a fronte della logica dirigenziale di cui alla L.r. n. 45/95.

Giunge a termine, per quanto di competenza, l'istruttoria relativa alle istanze delle due Cittadine (una valdostana e una aostana) e del Cittadino italiano che lamentavano presunte irregolarità in un Concorso di 8° livello nell'ambito della Soprintendenza per i Beni Culturali ed Ambientali dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni Culturali. Si dà atto della disponibilità e correttezza nella serie di risposte e di incontri con l'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale e con la Presidente della Commissione. Ma, alla fine, restano forti perplessità, soprattutto in ordine all'esito determinante della prova di francese, gravemente carente nello scritto della vincitrice.

Senza istruire specifiche pratiche, si raccolgono le distinte proteste di una decina di Cittadini e Cittadine circa il servizio di distribuzione, in Aosta, dei buoni carburanti.

Si assicurano ulteriori motivazioni scritte, da parte della Dirigenza del Servizio Affari generali e legali della Presidenza della Giunta regionale, alla Cittadina e al Cittadino valdostani interessati all'acquisizione di un'area di proprietà regionale venduta ad altri.

Si forniscono separatamente a quattro Cittadini aostani, impiegati R.A.V.A., principi giuridici in ordine alla contestazione di addebito, irrogata o subita.

Dopo mesi e difficoltà, giunge a buon esito l'istanza relativa alla Cittadina aostana che intendeva restituire una piccola somma erroneamente attribuita, quale rimborso festività, da parte dell'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale.

All'interno di una serie corposa di distinte richieste (una trentina tra Cittadine e Cittadini aostani e una ventina di valdostani), si segue con particolare attenzione la doppia problematica della certificazione di invalidità e del superamento della prova preventiva di francese per un Cittadino valdostano e una Cittadina aostana gravemente disabili e con complessa situazione socio-economica. Con l'occasione, vengono affrontate, con l'aiuto di Esperti nazionali, le relative problematiche giuridiche.

Con distinte istanze, due Cittadini e una Cittadina aostani chiedono l'ampliamento dei servizi pubblici di trasporto per le persone con significativa percentuale di invalidità e/o l'aumento dei buoni benzina per i famigliari debitamente forniti di attestato. Si propone al Presidente della Giunta regionale di considerare questa opportunità, ricevendo l'inoltro delle informazioni assunte presso gli Assessorati competenti sulla prassi in uso.

Per quanto di competenza, si segue l'istanza di tre Cittadini valdostani che lamentano il mancato indennizzo dei danni subiti - a seguito dei lavori dell'autostrada Monte Bianco in concessione R.A.V.-S.p.A. - da un capannone, con presunto pericolo anche per lavoratori e macchinari. Fornisce dettagliate informazioni il Presidente della Giunta regionale, dopo di che i Cittadini non proseguono nelle richieste relativamente ai settori pubblicistici e privatistici di più specifica competenza.

Due Cittadine aostane presentano distinte istanze relativamente al mancato ricovero della madre anziana e non autosufficiente in varie microcomunità. Vengono fornite dai vari Responsabili comunali puntuali risposte. Le due situazioni si risolvono.

Un Cittadino aostano, un Cittadino e una Cittadina valdostani - a nome anche di altri novanta - presentano una serie di problemi giuridici e pratici in riferimento alla L.r. n. 34/91 ("Ordinamento della professione di accompagnatori della natura"). Vengono indirizzati.

Tre Cittadini valdostani lamentano separatamente le procedure di un appalto da parte di Comuni della Valle. Vengono fornite le indicazioni di competenza.

Per il tramite del Presidente della Giunta regionale, cui infine si rivolge il Difensore civico per assolvere ai compiti istitutivi, perviene a conclusione la complessa istruttoria relativa ai mutui regionali non erogati dalla FinAosta a due Cittadine (una valdostana e una aostana) e ad un Cittadino aostano, a fronte della positiva deliberazione della R.A.V.A.. Le motivazioni fornite sono, in un caso, pienamente legittime mentre perplessità residuano per l'altro caso,

soprattutto in riferimento a discordanze su valutazione parallele espresse dalla doppia verifica R.A.V.A. e FinAosta. Con l'occasione si approfondisce la problematica relativa all'attività pubblicistica svolta da Enti privati, di cui è palmare esempio la Finanziaria valdostana.

Da venti Cittadini e quindici Cittadine aostani vengono separatamente richieste e verificate le posizioni nelle liste di collocamento e/o nella graduatoria regionale dei bidelli. In alcuni casi si constata che mai hanno ricevuto chiamata di avviamento, in altri che i Cittadini non hanno risposto alla chiamata. Si verificano anche possibilità e/o richiesta del cosiddetto "minimo vitale".

Un Cittadino e una Cittadina valdostani presentano un grave caso familiare relativo alla verifica di francese in un soggetto interessato da paralisi cerebrale infantile, con invalidità del 90%. Si verificano i dati presso il Comune e l'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione e si propongono doverosi miglioramenti normativi e/o amministrativi, che verranno recepiti.

Tre Cittadine (due aostane e una valdostana), in servizio presso le Scuole della Regione, chiedono separatamente informazioni rispetto a presunte non pari opportunità in ordine a contestazioni di addebito, attivate o meno, da parte della Sovrintendenza agli Studi.

Due Cittadini valdostani lamentano presunte illegittimità, in una procedura di esproprio, da parte di un Sindaco valdostano. Consigliate di contattare quest'ultimo, con richieste puntuali e scritte, risolvono bene il tutto.

Una Cittadina valdostana lamenta l'interruzione di trattative con la Presidenza della Giunta regionale, per l'acquisto di terreni - già di sua proprietà - da destinare ad alpeggio. Ricostruisce dettagliatamente la vicenda, anche in merito al Servizio Affari generali e legali, il Presidente della Giunta regionale, con particolare riferimento alle probabilità che restano aperte, fatti salvi i diritti di prelazione agraria di cui alla L. n. 817/71.

Un Cittadino valdostano presenta un complesso problema di licenziamento da un'Azienda sottoposta a controllo della R.A.V.A., con sostegno di medici mutualistici da lui presunti come non corretti nelle certificazioni. Viene istruita la pratica per quanto di competenza: non si perviene ad ottenere adeguate risposte e documentazione, ma si può ricostruire, grazie alla collaborazione con la sede locale dell'I.N.P.S., la non fondatezza dei rilievi mossi dal lavoratore.

Due Cittadine e due Cittadini aostani, domiciliati in alloggi gravemente malsani e gravati da sfratto da parte del Comune, presentano una complessa vicenda di richiesta di E.R.P. e di

ricorsi non accolti in ordine al punteggio e alla relativa documentazione. Risponde, con dettagliate considerazioni e disponibilità, il Presidente della Giunta regionale.

Un Cittadino aostano lamenta la mancata erogazione di due contributi ex L.r. n. 19/94, non ostante la grave situazione socio-economica. Si ha modo di nutrire dubbi sulle dichiarazioni del Cittadino.

Un Cittadino aostano chiede informazioni specifiche in ordine a possibili miglioramenti normativi e/o amministrativi riguardanti le cure mediche domestiche di anziani non autosufficienti, con riferimento anche al piano sanitario regionale.

Si conclude rapidamente e positivamente una complessa pratica di adeguamento funzionale di un Hôtel in un Comune valdostano, che si trascinava da tempo e per la quale il Difensore civico aveva richiesto risposte puntuali, per le parti di competenza, e sopralluoghi congiunti da parte della Soprintendenza ai Beni Culturali e del Comune, atti a risolvere il delicato problema. Viene così superata anche la precedente invasione di richieste inoltrate dal Cittadino.

Un Cittadino valdostano lamenta irregolarità da parte delle Assistenti sociali e invasione di richieste da parte di una serie di microcomunità valdostane in merito alla domanda di ricovero della madre. Collaborano in modo soddisfacente i vari Sindaci.

Un Cittadino aostano lamenta le procedure attivate dalla Commissione di Concorso per un posto di Vice-Rettore del Convitto regionale "F.Chabod" di Aosta, Sovrintendenza agli Studi della R.A.V.A.. Il complesso esame degli atti, faticosamente ottenuti, rileva - a parere dell'Ufficio - encomiabile verbalizzazione accanto a procedure di dubbia trasparenza amministrativa. Si evidenzia la scarsa conoscenza delle competenze dell'Ufficio del Difensore civico da parte del Presidente della Commissione.

Due Cittadini e due Cittadine valdostani mettono in dubbio il pubblico interesse nella procedura di esproprio di un Comune della Valle. Senza intervenire, si segue il rapporto del Cittadino con gli Organi competenti, fornendo i richiesti chiarimenti circa diritti e doveri.

Una Cittadina aostana chiede di verificare la legittimità della sua esclusione da un Concorso presso l'Assessorato della Sanità e Assistenza sociale (L.r. n. 41/95). Vengono forniti rapidamente gli Atti, che, dopo attento esame, portano l'Ufficio a non ritenere fondate le aspettative dell'Istante, ma, al tempo stesso, a nutrire perplessità sulle pari opportunità rispetto ad un altro candidato ritenuto idoneo. Con l'occasione si propone, come miglioramento normativo e/o amministrativo, di considerare l'opportunità di evitare la presenza in

Commissione del Dirigente del Servizio di un candidato, con particolare riferimento alla valutazione di titoli rilasciati dallo stesso.

Un Cittadino e una Cittadina aostani presentano un delicato problema relativo alla figlia minore adottata, con particolare riferimento alla opportunità - debitamente documentata - di un cambio di Direzione didattica per risultati scolastici negativi ma non addebitabili al Corpo insegnante. Con la collaborazione della Sovrintendente agli Studi inc. il caso si risolve e, con l'occasione, si perviene ad auspicare un omogeneo comportamento da parte delle varie Direzioni didattiche.

Un Cittadino aostano chiede informazioni sulla normativa e sulla prassi amministrativa R.A.V.A. relativamente alle alternative all'insegnamento e ai diritti-doveri della Pubblica Amministrazione e del Cittadino in ordine all'attività di Esperto e/o Consulente R.A.V.A..

Tre Cittadini (un aostano e due valdostani), a nome anche di altri impiegati regionali, lamentano non pari opportunità a fronte di categorie parallele per quanto concerne l'indennità di trasferta, non adeguata nel corso degli anni. Si interessa il Presidente della Giunta regionale e se ne dà comunicazione anche ai Sindacati, per un'equa soluzione contrattuale.

A richiesta di un Cittadino aostano vengono esaminate alcune problematiche relative ad un Ente non comunale sottoposto a controllo CO.RE.CO.: alla luce di Convenzione, Statuto, Leggi regionali.

Con esito positivo per le Istanti, tre Cittadine (due aostane e una valdostana), propongono separatamente la verifica delle pari opportunità relativamente alla concessione di contributi per infissi, ex L.r. n. 9/95, in regime di sanatoria.

Sei Cittadine e Cittadini aostani, appartenenti ad un Gruppo teatrale, lamentano una forte decurtazione dei contributi per il 1996 rispetto al 1995. Vengono documentati dai Servizi Culturali dell'Assessorato regionale della Pubblica Istruzione e verificati il piano di riparto dei fondi per il 1996 e le motivazioni amministrative che sono alla base della determinazione di criteri e parametri di cui al Regolamento reg. 14 dicembre 1993, n. 3, relativo alla L.r. n. 29/92

Due Cittadini aostani, già addetti ai Servizi di controllo regionale della Casa da gioco di St. Vincent, per conto anche di altri dipendenti regionali distaccati presso gli Uffici del Giudice di Pace e in nome delle pari opportunità rispetto ad altro personale collocato in aspettativa sindacale, chiedono informazioni relativamente alla corresponsione delle indennità di servizio e giudiziarie (ora "di amministrazione") e agli eventuali arretrati. Vengono verificate le varie problematiche con la Presidenza della Giunta regionale, con particolare riferimento alla

previsione di disciplina delle indennità di amministrazione da parte delle rappresentanze negoziali, ex art. 45 L.r. n. 45/95.

Un Cittadino valdostano, dipendente regionale presso l'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, lamenta irregolarità nella irrogazione di una Sanzione disciplinare. Vengono date informazioni su diritti e doveri specifici.

Una Cittadina aostana lamenta non pari opportunità e disservizio nella raccolta dei rifiuti in un Comune della Valle. Si danno le opportune informazioni normative e regolamentari e si indirizza l'Istante al Comune.

Un Cittadino aostano espone una tortuosa vicenda di diniego di contributo per infissi (ex L.r. n. 34/87), lamentando anche alcuni comportamenti da parte dei Responsabili specifici dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato. Si inoltrano puntuali richieste sull'intera vicenda, ma "essendo il fascicolo relativo (...) sequestrato dall'autorità giudiziaria", si sospende, per il momento, l'intervento.

Un Cittadino aostano presenta una serie di problemi familiari, in apparenza gravi ma non suffragati da adeguati riscontri (soprattutto per quanto concerne il presunto incidente occorso ad un figlio in qualità di lavoratore presso l'Assessorato dei Lavori Pubblici), in un contesto socio-economico complesso, per cui si inoltra l'Istante alle Assistenti sociali, dopo aver spiegato alcuni diritti-doveri.

Per quattro Cittadine aostane si verificano e spiegano separatamente le modalità di assunzione dei bidelli, con particolare riferimento agli incarichi di supplenza.

Nel corso di mesi, nove Cittadini valdostani lamentano presunte irregolarità nelle procedure di appalto ed esecuzione dei lavori per la realizzazione di una pista forestale in un Comune della Valle. Dopo un complesso carteggio con i competenti Assessorati dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali e dell'Ambiente, Territorio e Trasporti, il Difensore civico evidenzia l'opportunità di un sopralluogo congiunto tra l'Assessore all'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, l'Assessore all'Ambiente, Territorio e Trasporti, il Sindaco e i Cittadini interessati: effettuano due sopralluoghi l'Assessore e i Tecnici dell'Assessorato dell'Ambiente, Territorio e Trasporti alla presenza dei Cittadini interessati, con previsione scritta di tutela dell'ambiente e dell'accesso ai fondi dei proprietari terrieri. Quando l'Assessore all'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali comunica formalmente la pendenza "di procedimenti penali promossi da entrambe le parti interessate", il Difensore civico, ex art. 3 L.r. n. 5/92, sospende l'intervento, non senza aver precisato all'Ente pubblico la natura stragiudiziale dell'Ufficio a fronte di reiterate richieste dell'identità degli Istanti non in linea con la *ratio* e la lettera della L.r. n. 5/92.

Una Cittadina e un Cittadino aostani, iscritti nelle liste di collocamento e invalidi, lamentano di aver ricevuto - a loro dire - solo un intervento per il cosiddetto "minimo vitale" e di non essere stati avviati al lavoro da anni. Il Direttore dell'Ufficio del Lavoro e della Massima Occupazione documenta dettagliatamente alcuni rifiuti per motivi di salute e precisa che è in corso per entrambi un avviamento a selezione accettato.

Una Cittadina aostana sottopone problemi logistici relativamente al ritiro dei buoni carburante da parte di Valdostani temporaneamente domiciliati all'estero per studio o lavoro. Risponde, con puntuali notazioni relativamente al Regolamento regionale in vigore, l'Assessore all'Industria, Commercio ed Artigianato, preannunciando anche un progetto di legge che rinnoverà completamente il sistema di gestione e distribuzione, semplificando e riducendo gli adempimenti da parte degli utenti.

Un Cittadino italiano presenta istanza relativamente al Rinnovo della Commissione Tecnica regionale di vigilanza sui locali destinati alla fabbricazione, deposito e manipolazione di materiali esplosivi, di cui all'art. 49 del T.U.L.P.S. Un fitto carteggio tra la Presidenza della Giunta regionale e l'Ufficio del Difensore civico verifica una visione sostanzialmente uguale del problema, pur con qualche *distinguo* relativamente al membro supplente: il Cittadino non sembra avere ragione.

Un Cittadino italiano, rappresentante legale di una Ditta, contesta l'esclusione da una gara a pubblico incanto per la fornitura di arredi da assegnare agli Uffici dell'Amministrazione regionale, affermando anzi che la sua Ditta era l'unica - tra più di venti - ad avere i requisiti richiesti dal capitolato speciale di oneri. La verifica conferma, invece, la trasparenza della R.A.V.A., come da puntualizzazioni e documentazioni dell'Assessore al Bilancio e alle Finanze: del che si provvede a dare comunicazione al Cittadino.

Una Cittadina valdostana lamenta irregolarità nella procedura di due Concorsi per l'accesso ai ruoli direttivi presso la Sovrintendenza agli Studi della Valle d'Aosta. L'esame complesso dell'intera documentazione, faticosamente ottenuta, rileva la sostanziale correttezza della procedura, con qualche perplessità per una Candidata, che, peraltro, non ha presentato istanza e per la scarsa puntualità nel definire i criteri di valutazione.

Un Cittadino valdostano, impiegato R.A.V.A., necessita di trasferimento per documentati problemi familiari e di salute, lamentando anche lettere inevase. Vengono fornite informazioni giuridico-amministrative.

Una Cittadina valdostana, impiegata presso una microcomunità e con situazione di non pari opportunità, chiede di conoscere per quando è prevista l'apertura di altra comunità a Lei più

idonea. Si ottengono concrete risposte dal Sindaco del Comune e dall'Assessorato dei Lavori Pubblici.

Un Cittadino valdostano, impiegato R.A.V.A., chiede di conoscere diritti e doveri dei funzionari e della R.A.V.A. in ordine al permesso o divieto di partecipazione a Seminari specifici. Viene indirizzato.

A fronte di una serie di incidenti occorsi ad una Coppia valdostana e alle attuali difficoltà economiche della vedova, vengono illustrati i possibili sussidi e/o interventi regionali, nonché il gratuito patrocinio per quanto di non competenza.

Con riferimento ad una difficile situazione economica e familiare, quattro Cittadine aostane chiedono di controllare gli esiti di una selezione per l'ammissione al corso di prima formazione per ADEST (Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale). La procedura risulta regolare.

Quattro Cittadine e due Cittadini (valdostani e aostani), risultati idonei all'esame di abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, lamentano che, a fronte della comunicazione di esito positivo dell'esame, il Dirigente dell'Ufficio regionale per il Turismo con una nota successiva ne abbia annullata la valenza per mancata adozione da parte della Giunta regionale di una delibera concernente una sostituzione di membro esperto in materia facoltativa. La vicenda si conclude positivamente per gli Istanti, ma solo dopo un nuovo esame orale a distanza di mesi, per cui si mantengono le perplessità sull'*iter* pregresso.

Una Cittadina aostana lamenta la mancata concessione dell'indennità di accompagnamento (ex L. n. 509/88 e L.r. n. 18/80) per la figlia portatrice di grave disabilità, documentata da specialisti dell'U.S.L. Dopo la risposta del Presidente delle Commissioni mediche collegiali, che evidenzia anche errori formali nella documentazione allegata, si consiglia di presentare domanda di revisione della percentuale di invalidità.

Un Cittadino aostano, disabile, e una Cittadina, con percentuale di invalidità consistente, espongono una serie di problemi ruotanti intorno alla disoccupazione, alla casa inadeguata, al ritiro della patente di guida. Vengono date indicazioni generali, ma non si interviene perché gli Istanti rifiutano di fornire elementi indispensabili per l'istruttoria.

Quattro Cittadini e una Cittadina valdostani, nell'ambito di una annosa vicenda, lamentano disparità di trattamento per quanto concerne l'edificabilità, con particolare riferimento al piano regolatore del Comune e alle autorizzazioni all'edificazione rilasciate dalla Soprintendenza alle Belle Arti. Quest'ultima fornisce dettagliate informazioni di altro segno: dopo di che si sospende l'intervento, anche per la presenza di sentenze del TAR.

Due Cittadini valdostani, a nome e per conto anche di altri sei Cittadini e due Cittadine valdostani, manifestano perplessità e preoccupazione sulla realizzazione di una discarica di materiale inerte in un Comune della Valle, in zona - dicono - poco idonea. Rispondono con precisione il Sindaco del Comune interessato e l'Assessore all', Territorio e Trasporti, documentando la correttezza dell'iter seguito.

Vengono chiarite a quattro Cittadine (tre valdostane e una aostana) le modalità di copertura dei turni provvisori di attività psicologica (normativa e prassi); vengono ugualmente puntualizzate, da parte dell'Assessore alla Sanità ed Assistenza Sociale, le modalità di svolgimento dei corsi di aggiornamento professionale degli psicologi convenzionati, a seguito di istanza di due Cittadine (una aostana e una valdostana).

Due Cittadini e una Cittadina aostani presentano un complesso problema relativo all'aumento dell'affitto in stabile I.A.C.P., con complicità di doppio nucleo familiare e di precaria salute della madre vedova. Vengono informati.

Una Cittadina valdostana lamenta di essere stata ingiustamente esclusa dalla graduatoria di un Concorso per la nomina di catalogatori (7ⁱ livelli) nell'ambito dei Servizi culturali dell'Assessorato regionale della Pubblica Istruzione, ma l'esame attento della documentazione conferma la correttezza della procedura concorsuale.

Un Cittadino valdostano lamenta dalla R.A.V.A. e da un Comune disparità di trattamento in ordine all'autorizzazione per l'accesso carrabile alla sua proprietà, confinante con una strada regionale. Viene indirizzato.

Una Cittadina italiana, già vincitrice di un Concorso in Valle presso un Ente pubblico, chiede spiegazioni per interpretare alcuni punti del bando di nuovi Concorsi regionali e comunali di livello superiore, chiedendo altresì informazioni sullo stato giuridico del personale docente in Valle.

Con agile bilinguismo una Cittadina valdostana documenta il suo disagio negli Uffici della R.A.V.A. e dell'U.S.L., per l'insufficiente o inesistente conoscenza del francese da parte del pubblico impiego.

Con riferimento alle pari opportunità e a concrete problematiche (Sovrintendenza agli Studi - Assessorato della Pubblica Istruzione), un Cittadino e una Cittadina aostani chiedono di conoscere: normativa e regolamento dei Concorsi banditi dall'Amministrazione regionale, con particolare riferimento alla Commissione esaminatrice; prassi amministrativa attinente le varie forme di sponsorizzazione di libri e strumenti culturali e didattici.

Con distinte richieste, sei Cittadine e cinque Cittadini aostani e quattro Cittadini valdostani pongono problemi pratici relativamente alle gare d'appalto; tre Cittadine e due Cittadini aostani chiedono se esistono criteri cui la Pubblica Amministrazione debba attenersi nella scelta discrezionale di mostre e altre forme di sponsorizzazione; tre Cittadine e due Cittadini aostani e tre Cittadini valdostani pongono analoghi quesiti per quanto attiene le nomine e designazioni di competenza regionale. Vengono informati sui principi generali.

Una Cittadina valdostana, dipendente regionale, chiede informazioni relative a diritti e doveri per un prestito tramite R.A.V.A., da restituire con trattenute sullo stipendio. Indirizzata poi all'Ufficio personale, risolve il problema.

Ventidue Famiglie (valdostane e aostane) con figli disabili in età adulta, lamentano di non aver avuto preventiva informazione sul restringimento della fascia degli aventi diritto a contributi regionali per il Soggiorno Marino "Mare e Vita", chiedendo il ripristino del Servizio precedente, risultato determinante per la salute e serenità dei figli. Trattandosi della categoria dei diversamente abili, il Difensore civico interviene anche sollecitando un'interpretazione sostanziale della *ratio* dell'art.1 della L.r. n. 19/94 per l'anno in corso. Rispondono con attenzione e disponibilità il Presidente della V^a Commissione consiliare permanente, il Dirigente del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e l'Assessore comunale alle politiche sociali del Comune di Aosta, sia per il problema contingente che per la programmazione futura.

Una Cittadina e un Cittadino (gravato da pesante invalidità, poi quantificata al 100%) aostani aspettano da tempo e con complicità, burocratiche e non, la visita per l'accertamento dell'invalidità. Dopo l'intervento dell'Ufficio, il problema si sblocca rapidamente.

All'interno di una complessa situazione giudiziaria da cui esce assolto, un Cittadino aostano chiede di conoscere meglio diritti e doveri del dipendente pubblico.

Una Cittadina aostana si informa sulle modalità di interruzione delle costose cure mediche privatistiche, a fronte di gravi problemi e di presunte scorrettezze del professionista. Viene informata soprattutto in riferimento al servizio pubblico.

Un Cittadino valdostano contesta un'ordinanza di demolizione emessa da un Comune valdostano. Poiché il problema interessa anche la Soprintendenza ai Beni Culturali e Ambientali, l'Ufficio chiede chiarimenti al Sindaco, che riconferma il tutto.

In riferimento a un danno subito, un Cittadino aostano chiede di conoscere le garanzie inerenti l'uso e la consegna dei buoni di benzina.

Un Cittadino aostano, docente in Valle, solleva problemi giuridici circa l'obbligatorietà di prendere parte agli esami di francese della R.A.V.A. in qualità di membro di commissione. Vengono puntualizzati i termini del problema.

Un Cittadino e una Cittadina aostani lamentano una serie di problemi familiari legati alla casa (debitamente certificata come antigienica e insalubre dall'U.S.L.), alle liste di collocamento al lavoro e alla mancata concessione di contributo ex art. 3 L.r. n. 19/94. Si sollecitano verifiche da parte del Cittadino nei vari settori e si chiede documentazione per quanto riguarda il "minimo vitale" rifiutato. Nel frattempo il Cittadino trova un lavoro saltuario.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano il mancato pagamento, da parte del competente Ufficio della Presidenza della Giunta regionale, di un risarcimento per esproprio. L'ufficio regionale assicura la rapida liquidazione del tutto, non appena effettuato il frazionamento da parte della Comunità Montana, che sollecita.

Un Cittadino aostano, amministratore di uno stabile, lamenta per conto di un condominio (ventitré Famiglie) complicità e irregolarità di vario tipo in ordine alla richiesta di contributi ai sensi della L.r. n. 9/95 ("Incentivazione di interventi finalizzati all'abbattimento delle dispersioni termiche in edifici a prevalente uso di civile abitazione"). L'Assessore all'Industria, Commercio ed Artigianato assicura per iscritto che se si provvederà al più presto alla liquidazione della somma erroneamente omessa.

Un Cittadino aostano presenta, anche per iscritto, reiterate proteste per una serie di disservizi regionali. Data la genericità delle affermazioni, il Difensore civico non interviene, come in altri casi simili, che si omette di citare.

In riferimento a grave incidente occorso al figlio in montagna, una Cittadina italiana, loda il soccorso medico-ospedaliero, ma lamenta la mancanza di adeguata segnaletica di pericolo. Vengono date indicazioni anche in riferimento alla richiesta di forme di tutela.

Una Cittadina valdostana, a seguito di una contravvenzione - con relativa sanzione amministrativa - non viene informata, dell'esito del ricorso nei tempi previsti dal Codice della Strada. Il Dirigente inc. del Servizio Patenti e Sanzioni amministrative della Presidenza della Giunta regionale giustifica l'esame ritardato della pratica con carenze di personale che ricadono sul Cittadino. Viene successivamente accolto il pagamento della semplice sanzione.

Con una serie di istanze, una Cittadina e un Cittadino valdostani, evidenziano una serie di problemi legati in particolare all'asilo nido e all'inserimento del figlio disabile, nonché a situazioni di altri figli minori che frequentano scuole di paesi diversi, con conseguenti problemi

anche economici e logistici per i genitori. Si interessano gli Assessori alla Sanità ed Assistenza sociale e alla Pubblica Istruzione: risponde dettagliatamente l'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale ma più sul piano generale dei Servizi che su quello del caso specifico. Parte dei problemi si risolvono con il contatto diretto con i Sindaci.

Una Cittadina aostana lamenta non pari opportunità nell'ambito delle graduatorie regionali delle Scuole materne, in rapporto alla graduatoria delle Scuole elementari. Verifica con sollecitudine e comunica, per le vie brevi, la regolarità del tutto il Responsabile del Servizio Amministrazione del Personale Scolastico della Sovrintendenza agli Studi.

Quattro Cittadine aostane, laureate e in attesa di lavoro come supplenti presso le Scuole valdostane, chiedono separatamente una serie di chiarimenti e garanzie in rapporto alla normativa regionale e nazionale. Vengono informate.

Una Cittadina aostana e una valdostana chiedono garanzie in ordine alla contestazione di addebito di ambito scolastico. Vengono indirizzate.

Dieci Cittadini (di cui cinque aostani) e otto Cittadine (di cui tre aostane) lamentano scarso rispetto del Cittadino da parte del pubblico impiego. Vengono informati su diritti e doveri.

Con istanze separate, due Cittadini e una Cittadina aostani, una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono informazioni relativamente ai diritti-doveri degli universitari rispetto alle varie forme di sovvenzioni e rimborso assicurate dalla Sovrintendenza agli Studi-Assessorato della Pubblica Istruzione, lamentando informazioni lacunose o errate da parte dell'Ufficio competente. Si evidenziano le responsabilità dei Cittadini e si forniscono elementi per ovviare alla presunta inefficienza del pubblico impiego. Per la parte relativa ai trasporti si propongono, soprattutto all'Assessorato dell'Ambiente, Territorio e Trasporti, possibili miglioramenti per quanti perseguono ricerca e specializzazione all'estero e per l'utilizzo dei biglietti convenzionati.

Un Sindaco valdostano chiede di verificare eventuali responsabilità nei confronti di un privato che contesta il rifacimento di un muro pericolante ai bordi di una strada in zona geologicamente vincolata. Viene informato, per quanto di competenza, e indirizzato ad altri Esperti specifici.

Nell'ambito di una serie di richieste economiche e lavorative interessanti un Cittadino e una Cittadina aostani con particolari problemi anche di salute, dopo ripetute istanze e insistenze si ritiene di dover verificare, anche a tutela della Pubblica Amministrazione, la regolarità dei tempi di avviamento all'attività presso i cantieri dell'Assessorato regionale dei Lavori Pubblici, che giudica intempestivo l'intervento dell'Ufficio. Per altre richieste del Cittadino, inerenti

contestazioni disciplinari in ambito R.A.V.A., il Difensore civico decide invece di non intervenire, così come per un altro Cittadino, limitandosi in entrambi i casi, a chiarire i relativi diritti e doveri.

Anche in riferimento alle pari opportunità, una Cittadina aostana chiede informazioni sui fondamenti giuridici dell'obbligo di iscriversi ad un'Associazione per quanto concerne l'esercizio dell'attività di guida e accompagnatore turistico in Valle (ex L.r. n. 35/91), secondo le direttive - dice - della Dirigenza dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni Culturali. Successivi contatti diretti con l'Assessorato, da noi consigliati, risultano tutelanti anche del singolo Cittadino.

In riferimento ad un caso concreto, due Cittadine valdostane chiedono conto delle incompatibilità per parenti e affini di essere membri di una commissione giudicante per selezione o concorso. Vengono spiegati i principi fondamentali.

Per un problema occupazionale urgente del figlio, un Cittadino valdostano lamenta il mancato riconoscimento, da parte dell'Assessorato dei Lavori Pubblici, di una qualifica da addestramento professionale. La risposta dell'Assessore competente documenta che il Cittadino è privo di idoneità e che il timbro erroneamente apposto sul libretto di lavoro è da annullare: il che era già stato spiegato agli Istanti dall'Ente pubblico.

Con una serie di puntuali osservazioni, una Cittadina e un Cittadino valdostani contestano le modalità e lo stesso pubblico interesse nella procedura espropriativa messa in atto da un Comune della Valle. Nei limiti di competenza, l'esame dei documenti non permette di confermare quanto asserito dai Cittadini, per cui, a richiesta, si indicano vie privatistiche di tutela.

Un Cittadino aostano, con situazione socio-economica e lavorativa difficile, lamenta problemi logistici relativi alla lontananza tra le Scuole materne ed elementari dei figli, ma la risposta della Sovrintendente agli Studi inc. documenta che la responsabilità del disagio ricade sul Cittadino.

Dieci Cittadini valdostani lamentano la mancata attivazione del V° corso serale dell'Istituto Geometri per lavoratori, a fronte di legittime aspettative attivate dai Responsabili dell'Istituto (contro le direttive della Sovrintendenza), nonché le modalità del successivo intervento dell'Assessore alla Pubblica Istruzione per tentare possibili soluzioni. L'Assessore risponde documentando dettagliatamente l'impossibilità di contravvenire ad una specifica deliberazione regionale risalente al settembre del 1995, ma evidenziando anche effettive irregolarità nel "comportamento dell'Istituto" e inadempienze "alle disposizioni emanate al riguardo".

Una Cittadina, gravata anche da sfratto ed emergenza abitativa, e due Cittadini aostani, privi di lavoro, lamentano separatamente la mancata erogazione del “minimo vitale” da parte dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale. Se ne verificano le motivazioni.

Dieci Cittadini aostani, sei valdostani, quattro Cittadine valdostane, sei aostane chiedono separatamente di conoscere meglio le competenze dell'Ufficio, esemplificando alcuni loro problemi.

Dieci Cittadini valdostani e cinque Cittadine aostane chiedono separatamente di conoscere le competenze dell'Ufficio del Difensore civico in rapporto a già attivate procedure giudiziarie.

Tre Cittadini valdostani lamentano l'incertezza nelle modalità di notifica delle sanzioni amministrative. Vengono date informazioni e indirizzati agli Organi competenti.

Due Cittadine valdostane, Segretari comunali in esperimento, chiedono aiuto per non ottemperare nell'immediato, in presenza di figli piccoli, all'obbligo di seguire a Roma il corso trimestrale presso il Ministero dell'Interno. La situazione si risolve grazie all'intervento della Presidenza della Giunta, ma si constata anche che la convocazione era prevedibile.

Una Cittadina valdostana lamenta la mancata esecuzione, da parte dell'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, della sistemazione di terreni interessati, in un Comune della Valle, da eventi franosi conseguenti a lavori di restauro di una strada poderale. La risposta del Dirigente della Forestazione e Risorse naturali conferma la prossima realizzazione d'ufficio della sistemazione, in danno all'Impresa inadempiente, ma evidenzia altresì che la proprietaria non ha provveduto a quanto di Sua competenza (comunicato con lettera dall'Ente pubblico).

Due Cittadini, Agenti di Polizia stradale, lamentano lettere inevase, ritardi e complicità da parte della Dirigenza dell'Ufficio Patenti e Sanzioni Amministrative della Presidenza della Giunta regionale. Si prendono accordi operativi e si affronta il problema delle reciproche competenze e responsabilità.

Due Cittadine valdostane avanzano dubbi sulle modalità di un esproprio. Senza intervenire, vengono informate in linea di principio e indirizzate agli Uffici competenti.

Un Cittadino aostano chiede di verificare le motivazioni della revoca di un mutuo regionale per ristrutturazione di un rustico. Si chiedono informazioni per le vie brevi ai competenti Uffici regionali, dopo di che l'Istante decide di presentare domanda di riesame.

Due Cittadine valdostane chiedono spiegazioni relativamente ad una serie di problemi comunali, attinenti anche la Regione: consorzi agricoli, espropri ed indennizzi, zone protette ecc. L'Ufficio non ritiene di dover intervenire.

Due Cittadini valdostani lamentano l'inevitabile disparità di trattamento economico conseguente alla precedenza di convocazione, tra diverse materie, nella nomina a supplente annuale nelle Scuole della Valle. Il caso, proposto con insistenza dagli Istanti al fine di chiedere un ripensamento di quanto è possibile nell'ambito della stretta discrezionalità amministrativa, dà luogo ad una puntualissima risposta da parte della Sovrintendente agli Studi inc.

Una Cittadina aostana, con una difficile situazione economica e familiare conseguente alla morte del marito e alla presenza di una figlia minore, deve affrontare un problema inerente la motorizzazione Civile e l'Ufficio Distribuzione Buoni Carburante (di Aosta) dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato. Il caso viene risolto, per le vie brevi, con i Responsabili.

Con istanze separate, due Cittadini aostani, una Cittadina e due Cittadini valdostani lamentano di aver pagato sanzioni amministrative per auto non più di loro proprietà. Vengono informati su termini e modi di opposizione, soprattutto per il futuro.

Due Cittadine e una Responsabile di un'Associazione di volontariato lamentano l'allontanamento dalla sede di esame per qualificazione professionale nell'ambito di un'Associazione di volontariato di una Candidata, per motivi di parentela con un Membro della Commissione, peraltro già docente del corso. L'Ufficio non ritiene di poter condividere la prassi della Commissione e le motivazioni addotte a giustificazione dall'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale e dal Presidente della Commissione, ma incoraggia la Candidata a reiterare la prova e la Responsabile dell'Associazione a non lasciare il suo posto.

Una Cittadina valdostana, con un problema specifico complicato dalla natura privatistica dell'Ente di assunzione, chiede di controllare la sua posizione nelle graduatorie delle Scuole materne. Si consiglia prima, reiteratamente, un contatto diretto con gli Uffici della Sovrintendenza agli Studi, poi si chiedono precisazioni per quanto la Cittadina non ha potuto o saputo chiarire, con qualche complicità con gli Uffici.

Un Cittadino valdostano, Dirigente regionale, chiede precisazioni in ordine ad una contestazione di addebito. Vengono forniti principi specifici.

Un Cittadino valdostano disabile, presenta istanza scritta in riferimento alle barriere architettoniche di un Assessorato regionale. Risponde al Cittadino, con umana attenzione e concrete prospettive, l'Assessore all'Industria, Commercio ed Artigianato.

All'interno di una complessa vicenda di natura anche giudiziaria da cui l'Ufficio prescinde, una Cittadina aostana di origine non italiana lamenta reiteratamente il mancato percepimento di

contributi specifici per i minori a suo carico (ex L.r. n. 17/84) da parte dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale risalenti ad anni addietro. Appurato che la Cittadina ha comunque fruito di diversi contributi straordinari, si verifica la correttezza della R.A.V.A. nel settore di mancata erogazione.

Un Cittadino valdostano, ricorso anche alla difesa privatistica, lamenta disparità di trattamento in ordine al non superamento di esami successivi ai corsi di formazione complementare per giovani agricoltori e la conseguente richiesta di rimborso del premio da parte della R.A.V.A.. L'esame dell'intera documentazione e alcuni incontri con il Dirigente del Servizio Assistenza tecnico-economica e sociale e dello sviluppo agricolo dell'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse Naturali non permettono di sostenere le ragioni del Cittadino.

Una Cittadina e un Cittadino aostani contestano l'aggiornamento di una sanzione amministrativa per sosta e divieto di transito in zona di residenza, essendo forniti di regolare pass. Vengono informati su di un ricorso già da loro apprestato. La vicenda si risolve.

Dopo alcuni mesi, una complessa istruttoria relativa ad un Cittadino aostano, Medico nelle strutture ospedaliere valdostane, che contesta la legittimità di una deliberazione della Giunta regionale di mancato pagamento di compensi per consulenza, si conclude con la dovuta liquidazione, come da motivazioni dell'U.S.L..

Una Cittadina, separata e con tre figli minori a carico, è indirizzata all'Ufficio da parte del Giudice tutelare. Viene informata per risolvere alcuni complessi problemi relativi alla casa, al lavoro, all'assistenza U.S.L. in Valle e fuori Valle.

Una Cittadina e un Cittadino aostani, legali rappresentanti di una Cooperativa, lamentano la mancata stipulazione da parte dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale di una Convenzione, prevista da una deliberazione della Presidenza della Giunta regionale, nonché le procedure di commissariamento. L'esame dei molti documenti testimonia la sostanziale correttezza della R.A.V.A. (Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato e Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale) e dell'U.S.L.. Nell'ambito della complessa vicenda vengono date informazioni giuridiche di vario tipo ai Cittadini.

Come da indicazioni dell'Ufficio, un Cittadino valdostano vede chiarita e riconosciuta, da parte del Soprintendente ai Beni culturali e ambientali, l'interesse storico-etnografico di un fontanile - insistente su sua proprietà e oggetto di complesse contestazioni - attestante gli usi e le capacità artigianali degli abitanti di una frazione della Valle. Collabora il Sindaco.

Due Cittadine aostane protestano per il reiterato non superamento dell'esame di francese richiesto per l'insegnamento nelle Scuole della Regione. Vengono date informazioni specifiche. Per un caso, a richiesta, si verificano le prove, che risultano peraltro gravemente insufficienti. L'Assessore alla Pubblica Istruzione, pur inoltrando la dovuta documentazione, vorrebbe una specifica motivazione per la richiesta del Difensore civico: il che non è in linea con la L.r. n. 5/92 e neppure con il diritto di accesso del semplice Cittadino, come da recenti sentenze del Consiglio di stato.

A seguito di incidente, una Cittadina valdostana, di origine straniera, chiede spiegazioni sull'accertamento dell'invalidità civile da parte della R.A.V.A., con particolare riferimento al rinvio del giudizio per patologia non stabilizzata. Viene informata.

Una Cittadina aostana, dipendente ospedaliera ausiliaria, in riferimento alla diversa quantificazione dell'invalidità in due differenti sedi (R.A.V.A. e U.S.L.), chiede di conoscere le vie percorribili a difesa del suo stato di salute e del posto di lavoro. Viene indirizzata.

Una Cittadina aostana presenta una serie di puntuali proteste nei confronti di alcuni Responsabili della Pubblica Amministrazione, reiterate nel tempo, per cui si decide di non intervenire. Viene invece indirizzata e seguita per il "minimo vitale".

Un Cittadino aostano, con aggravamento acuto di invalidità, chiede il controllo dei tempi necessari per la revisione dell'invalidità. Viene confermato quanto in atto dalla R.A.V.A. e dall'U.S.L..

Con riferimento a casi concreti e a garanzia delle pari opportunità un gruppo di genitori, impegnati nei Consigli di Istituto, chiede di conoscere quale normativa e quale prassi sia alla base di eventuali interventi economici straordinari dell'Assessorato della Pubblica Istruzione per le singole Scuole. Vengono informati.

Un Cittadino aostano, impiegato R.A.V.A. e universitario, chiede di controllare le modalità di decurtazione dei permessi retribuiti per diritto allo studio, ex Circ. reg. n. 8/95. Con la collaborazione dell'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale si valuta sia la sostanziale correttezza di quanto operato dalla R.A.V.A. che le più positive prospettive *in itinere*.

Otto Cittadini valdostani e aostani aggiornano per iscritto l'istanza relativa alla caccia al cinghiale di cui alla precedente Relazione, contestando due deliberazioni regionali. Il problema si risolve senza intervento.

Due Cittadine valdostane chiedono conto di una occupazione temporanea di proprietà per lavori autostradali, risalente alla fine degli anni '80 ma tutt'ora perdurante, e sollecitano la

relativa indennità di occupazione. Si esamina il tutto, per le vie brevi, con l'Ufficio espropri della Giunta regionale e con i Responsabili della R.A.V.-S.p.A., definendo concrete previsioni a breve termine.

Una Cittadina valdostana, madre di un disabile iscritto alla Scuola Media Superiore, chiede concrete informazioni su quanto previsto dalla L.n. 104/92 e dalle relative applicazioni nella Scuola valdostana, con particolare riferimento alla valutazione orale tramite verifiche prevalentemente scritte, alle prove scritte, nonché alla L.n. 482/68 e relative applicazioni in Valle per l'avviamento al lavoro delle categorie protette.

Alla luce di numerosi casi con rilevanza penale e in funzione preventiva, un gruppo di Avvocati aostani chiede, con lettera, di rivedere la pratica della verifica di assegnazioni indebite di buoni carburanti e lubrificanti. Il Dirigente inc. del Servizio del Commercio, Zona franca e Contingentamento dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato risponde dettagliatamente sulle pratiche in atto.

Otto Cittadini valdostani e sei Cittadine aostane ripropongono separatamente il problema delle microcomunità, con particolare riferimento ai criteri per richiedere contributi agli ospiti e famigliari. Risponde con attenzione la V^a Commissione consiliare permanente.

Con riferimento ad una complessa situazione venutasi a creare sul posto di lavoro, una Cittadina valdostana, dipendente R.A.V.A., chiede di conoscere meglio i suoi diritti e doveri in ordine ai Superiori gerarchici e ai Collaboratori esterni. Analoghe problematiche, riferite a casi concreti, vengono prospettati da altri tre Cittadini (due aostani e uno valdostano) e quattro Cittadine (due aostane e due valdostane).

Dodici Cittadini e tre Cittadine, abitanti in un Comune di montagna, segnalano separatamente gravi disservizi su tratti di strada regionali e comunali. Per il caso di un Comune si interviene per le vie brevi, per il resto si indicano ai Cittadini vie percorribili con l'Ente pubblico, non senza chiedere e ottenere dall'Assessorato dei Lavori Pubblici una relazione del Capo Cantiere sui lavori della Ditta appaltatrice per quanto concerne un tratto di strada che - a dire degli Istanti - presentava anche pericoli per la viabilità.

Nell'ambito di una complessa situazione familiare e lavorativa, un Cittadino valdostano lamenta una serie di complicazioni burocratiche inter-assessorili e comunali, che, a suo dire, gli avrebbero impedito per anni l'iscrizione all'Albo artigiano e la realizzazione di un centro di stoccaggio in un Comune della Valle. L'esame approfondito del caso permette di evitare una vera e propria istruttoria, rilevando che anche il Cittadino doveva essere più attento all'iter richiesto.

Una Cittadina valdostana, con grave situazione di salute e tre figli a carico, chiede di verificare la sua posizione di lavoro, come dipendente R.A.V.A., già con stipendio dimezzato ex art. 142 L.r. n. 3/56. Viene specificata la situazione dall'Ufficio personale della Giunta regionale, anche per iscritto.

Un Cittadino aostano chiede di verificare la correttezza della procedura utilizzata per il passaggio di un servizio di pubblica utilità, su terreno di sua proprietà. Lo si informa dopo contatti telefonici con il competente Ufficio della Presidenza della Giunta regionale.

Con distinte istanze, tre Cittadini e una Cittadina valdostana, affetti da patologie specifiche, temono abusi per la sospensione della patente. Esaminati alcuni documenti, vengono rassicurati sulla correttezza del procedimento.

All'interno di una grave situazione socio-economica, un Cittadino valdostano chiede e ottiene la documentazione relativa al suo stato di avviamento al lavoro, nonché indicazioni per le case popolari e per il "minimo vitale". Si intravedono soluzioni.

Un Cittadino valdostano, Rappresentante di una Ditta, solleva perplessità circa la correttezza procedurale tenuta dal Consiglio di Istituto di una Scuola Media Superiore nell'aggiudicazione ad altra Ditta dell'autorizzazione all'installazione di distributori automatici. Per competenza si interviene solo presso la Sovrintendente agli Studi inc.: la delibera in oggetto viene annullata con decreto sovrintendentizio.

Due Cittadini valdostani (di cui uno disabile), dipendenti R.A.V.A., sottopongono un delicato problema di responsabilità personale, a fronte della mole di lavoro dell'Ufficio e delle collaterali indagini giudiziarie in corso. Vengono esaminati con puntualità i vari aspetti.

Un Cittadino valdostano, con percentuale di invalidità, viene informato per quanto concerne il gratuito patrocinio, il "minimo vitale", le liste di collocamento (di cui viene chiesta la situazione all'Ufficio del Lavoro ecc.), con esame dei doveri non meno che dei diritti.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani, dipendenti regionali, presentano una complessa vicenda personale e familiare, con risvolti anche giudiziari da cui si prescinde. L'Ufficio interviene per quanto concerne un presunto calcolo errato di ore di ferie da parte dell'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale. Il caso si risolve con la presa d'atto di un errore materiale da parte dell'Ufficio del Personale (che propone anche al dipendente ipotesi di recupero a scelta) e del limite annuale del diritto alle ferie da parte del Cittadino.

Tre Cittadine valdostane chiedono di verificare la legittimità della proroga della Convenzione U.S.L. per l'A.I.T. di Torino, con riferimento ad altre Associazioni che possano offrire gli stessi servizi nell'ambito dell'assistenza infermieristica. Viene comunicato, dal Responsabile

dell'Ufficio personale dipendente e convenzionato del S.S.N. dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza Sociale l'annullamento della deliberazione U.S.L. e, dal Direttore generale U.S.L., la sospensione del rapporto convenzionato.

Quattro Cittadini (di cui due aostani) e tre Cittadine (di cui due aostane) chiedono separatamente di conoscere meglio come limitare la responsabilità del procedimento di cui alla L. n. 241/90 (L.r. n. 59/91) rispetto alle effettive competenze e ai tempi necessari per lo smaltimento delle pratiche in periodo di ancora incerta regolamentazione regionale e comunale.

Con separate istanze, tre Cittadini e una Cittadina valdostana lamentano la sospensione della patente per motivi di salute. Si ascoltano le ragioni umane, sottolineando altresì la correttezza dei provvedimenti.

Un Cittadino valdostano e un'Associazione di Categoria protetta sottopongono il problema dei costi e dei disagi di chi deve, per motivi di salute, sottoposti a periodici rinnovi della patente. Si propone il problema dei possibili miglioramenti amministrativi, nell'ambito della stretta discrezionalità che la legge determina.

Per una ventina di Cittadini vengono indicate separatamente vie percorribili per ridefinire l'invalidità, in rapporto anche al "minimo vitale" e al possibile conseguimento della pensione di invalidità.

Due Cittadini e una Cittadina italiani chiedono di conoscere diritti e doveri dei proprietari di case e terreni, a fronte di esproprio per pubblica utilità che può anche compromettere la stabilità di piante ad alto fusto, e di approfondire la normativa e la pratica del diritto d'accesso. Vengono informati, per quanto di competenza, e indirizzati al Sindaco del Comune interessato.

Una Cittadina aostana è costretta a pagare un altissimo pedaggio autostradale, pur essendo la sbarra sollevata e pur essendo uscita per spiegare l'accaduto e pagare il dovuto. Si consiglia il ricorso, che viene parimenti illustrato anche dai Vertici della S.A.V.-S.p.A.

Un Cittadino aostano, a nome di una Compagnia teatrale, contesta l'entità dei finanziamenti e le modalità di erogazione, con particolare riferimento alle non pari opportunità di quanti chiedono i contributi regionali ex L.r. n. 29/92 e relativo Regolamento di attuazione n. 3/93. Pur notando alcune discutibili o interpretabili decurtazioni, l'Ufficio ritiene sostanzialmente corretto l'operato dei Servizi culturali dell'Assessorato regionale della Pubblica Istruzione.

Tre Cittadine aostane, bidelle con incarico temporaneo, chiedono separatamente precisazioni circa la loro situazione precaria, con particolare riferimento al senso letterale della lettera di

conferimento, in un caso, e alla consistente percentuale di invalidità, in un altro. Vengono chiariti i problemi, per le vie brevi, con il Rettore del Convitto regionale.

Con riferimento a problemi concreti, cinque Cittadini, operanti nelle Scuole della Valle, chiedono separatamente di conoscere meglio le responsabilità e le competenze dai vari componenti la Scuola. Vengono informati per quanto di competenza.

Un Cittadino e due Cittadine valdostani lamentano separatamente di non aver potuto fruire delle agevolazioni di mutuo regionale per ritardi o disguidi postali, con esiti di pochissimi giorni utili (insufficienti per le procedure) oppure di comunicazione successiva alla scadenza. Si propone agli Organi competenti il caso di un Cittadino che vuole segnalare il disservizio pur avendo potuto trovare una soluzione alternativa.

Una decina di Cittadini e Cittadine, operatori scolastici, chiedono separatamente di conoscere alcune applicazioni pratiche, di loro competenza, della L.n. 15/68 e i principi-base dell'autocertificazione.

Una operatrice scolastica chiede di conoscere meglio, in riferimento ad un caso concreto, doveri e vie operative in riferimento alle violenze dei minori in famiglia. Viene informata e indirizzata.

A due Cittadini valdostani, vittime di sanzioni amministrative ingenti addebitate per insolvenza da parte di una Ditta di lavoro fallita e in grave precarietà familiare, vengono date informazioni sul "minimo vitale" e sul gratuito patrocinio.

Due Cittadine aostane, titolari di Ditte private, lamentano il mancato rilascio, da parte dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione, degli elenchi di avviamento al lavoro per le parti interessanti le loro assunzioni. Vengono indirizzate.

Un Cittadino straniero, insegnante fuori Valle, chiede di conoscere la normativa scolastica per l'avvicinamento al coniuge. Viene indirizzato.

Sette Cittadini e quattro Cittadine chiedono separatamente informazioni sui gradi e tempi di ricorso avverso sanzioni amministrative, con particolare riferimento all'Ufficio regionale.

Un Cittadino valdostano lamenta il mancato percepimento di contributi per impresa artigiana (ex L.r. n. 41/71), in periodo di assenza di precise regolamentazioni delle tipologie costruttive, successivamente regolamentate dal Prov. dir. n. 1448/96, opportunamente redatto a seguito delle osservazioni dell'Ufficio per un caso analogo. Il caso non è chiaro, trattandosi di precedenti non regolamentate modalità di erogazione.

Si verificano le liste per l'avviamento al lavoro per cinque Cittadini e tre Cittadine, che, da precedenti controlli, risultano esemplari anche per *excursus* storico. Le documentazioni dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione sono puntuali, anche se non mancano perplessità nei rapporti complessivi.

Un Cittadino valdostano lamenta il mancato accoglimento, per mero errore materiale, di un ricorso avverso sanzione amministrativa. Come risulta anche da altri Cittadini, l'Ufficio rileva che la pratica, da parte del Dirigente inc. del Servizio Patenti e Sanzioni amministrative della Presidenza della Giunta regionale, di dilazionare il tempo dell'esame dei ricorsi contrasta con la rigida applicazione dei termini per i Cittadini, con conseguenze anche sulla possibilità di opportune integrazioni indispensabili per l'accoglimento.

Tre Cittadine aostane lamentano irregolarità nella prova di francese per personale non di ruolo (L.r. n. 58/88) appartenente alla 2^a fascia funzionale. L'esame della documentazione evidenzia insufficiente o carente motivazione dell'esito e non pari opportunità. Il riesame da parte della Commissione non corregge la sostanza delle cose, per cui l'Ufficio riconferma le gravi perplessità. Si segnalano altresì irregolarità di verbalizzazione da parte del Segretario designato dall'Ufficio del Personale - Presidenza della Giunta regionale, già evidenziate da questo Ufficio per altre prove concorsuali.

Un Cittadino aostano, a nome e per conto di altri diciotto Cittadini e cinque Cittadine aostani chiede allo I.A.C.P. che vengano ricalcolati i canoni di locazione e riconsiderati gli arretrati, che contesta con dettagliate motivazioni, lamentando anche lettere inevase e lavori di mantenimento dello stabile, non onorati - si dice - dall'Ente. Lo I.A.C.P. risponde puntualmente a termini di legge.

Un Cittadino valdostano e una Cittadina italiana lamentano, con istanze separate, modalità e tempi di risarcimento dei danni per l'alluvione '96 - Campeggio Rhêmes, con complicità economiche più o meno gravi. In un caso si danno indicazioni, nell'altro è in corso la verifica dell'Ufficio presso l'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali.

- Su istanza di due Cittadine aostane si chiede all'Ufficio del Personale-Presidenza della Giunta regionale, la documentazione necessaria per verificare la prova scritta di francese
- relativamente ad una selezione di personale educativo supplente a tempo determinato presso gli asili nido (6^a qualifica). L'esame è in corso.

Un Cittadino valdostano e uno aostano, una Cittadina valdostana e una aostana dipendenti R.A.V.A., chiedono informazioni sulle detrazioni in busta paga per il recupero automatico di somma indebitamente corrisposta per errore dell'Ente pubblico erogante. E' in corso l'esame.

Restano aperte e consolidate le perplessità relative ai criteri seguiti dall'U.S.L. per verificare quali Cittadini debbano usufruire di ricovero presso la convenzionata Clinica San Michele di Albenga a seguito di istanze presentate da due Cittadine aostane. Si evidenzia il parere chiesto dall'U.S.L. al Dirigente Servizio Affari generali e legali della Presidenza della Giunta regionale.

Quattro Cittadine e tre Cittadini aostani chiedono separatamente informazioni e garanzie circa l'adeguamento degli affitti, in riferimento a stabili IACP.

Due Cittadini valdostani pongono istanza per emergenza abitativa in un Comune della Valle. Si interviene, con competenza non specifica, presso il Sindaco, mentre si chiede una relazione completa dell'Assistente sociale, per il tramite del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza Sociale.

Un Cittadino aostano, la cui istanza era conclusa con assicurazione scritta per il 1996, vede nuovamente spostati i termini per la liquidazione dell'indennità di esproprio al 1997 e solo dopo un'ulteriore nostra sollecitazione. Si resta in attesa di una sollecita soluzione del caso pluriennale. Analoga sorte per un Cittadino italiano, di cui si è faticosamente definita la possibilità di equo indennizzo in base ai metri effettivamente espropriati, a seguito di una riunione congiunta con i Responsabili dei diversi settori regionali competenti e con il Cittadino.

Un Complesso problema sollevato da un Cittadino valdostano per danni subiti nella sua proprietà da lavori di arginatura di un torrente, risalenti a molti anni addietro, viene faticosamente affrontato, nel corso di mesi, con una serie di Dirigenti e Responsabili dell'Assessorato dei Lavori Pubblici. Il caso si può sintetizzare come protesta tardiva rispetto a diritti effettivamente esistenti.

Una Cittadina valdostana chiede un indennizzo per danni conseguenti ai lavori di costruzione di uno svincolo attrezzato tra strade della Valle. Una serie di responsabilità palleggiate tra l'Ufficio espropri della Presidenza della Giunta regionale e l'Assessorato dei Lavori Pubblici ritardano la liquidazione del dovuto, che è ora in dirittura d'arrivo.

Nel corso di mesi, tre Cittadine e due Cittadini valdostani sottopongono una pluriennale e complessa vicenda di Consorterie che non sembrano trattate con pari opportunità anche rispetto ad altre della stessa Valle. Il caso è segnato da una serie di atti amministrativi e giudiziari pregressi, nonché di "Pareri" di Esperti non di parte, che sembrano dare ragione ai Cittadini, intenzionati ad affermare il diritto di proprietà. Il Difensore civico interviene in nome delle pari opportunità e in riferimento al contrasto tra precedenti decreti, risalenti alla fine degli anni '80, del Presidente della Giunta regionale (determinanti la consistenza

territoriale delle Consorterie e difesi con successo dalla R.A.V.A. innanzi al TAR) e una recente delibera della Presidenza della Giunta regionale, quale intervento “*ad adiuvandum*” rispetto al giudizio promosso da un Comune innanzi al Commissario per la liquidazione degli usi civici di Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta. Si attendono le motivazioni.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani presentano istanza per mancata erogazione, da parte della Presidenza della Giunta regionale, di un saldo riferito ad una sentenza relativa ad un immobile di proprietà. Si verifica che la Presidenza della Giunta regionale ha più volte sollecitato il Ministero dell'Interno (già nel '94 e '95) al fine di ottenere l'autorizzazione per il prelievo sui fondi della contabilità speciale. Si sollecita, allora, il Ministero, anche alla luce degli obblighi stabiliti dall'art. 14 del recente D.L. n. 669 del 31.12.1996.

Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione di una lettera da parte del Presidente della Fédération régionale des Coopératives valdôtaines, in cui puntualizzava disparità di trattamento e mancata osservanza della L. r. n. 56/86. Si resta in attesa di risposta per una parte dell'istanza.

Due Cittadine valdostane lamentano l'inevasione di lettere, di rilevanza anche contrattuale, da parte di un Sindaco della Valle. Dopo ripetuti solleciti si resta in attesa di risposta.

Una Cittadina valdostana, impiegata regionale e madre di minori in età scolare e a carico, con complessa situazione di salute ed economica, chiede aiuto per la parte di competenza socio-sanitaria ai competenti Uffici dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale, comprensivi anche di interventi per il Convitto regionale. Si fanno carico del non facile caso i Vertici dell'Assessorato, ma si resta a tutt'oggi in attesa della “valutazione integrata sul caso”.

Un Cittadino valdostano lamenta un inadeguato risarcimento, da parte dell'Assessorato dei Lavori Pubblici, per danni alla sua azienda, seguiti da regolare inoltro di avviso *ad opponendum*. Una transazione, messa direttamente in atto da un dipendente dell'Assessorato, risulta alquanto anomala e attende da mesi le dovute motivazioni richieste dall'Ufficio.

Anche a tutela delle categorie protette e dei diversamente abili, tre Cittadine aostane presentano separatamente istanza per gli esiti di un Concorso di 8^a qualifica funzionale nell'ambito del Servizio elaborazione dati della Presidenza della Giunta regionale. L'esame della documentazione rileva irregolarità, formali e non, con particolare riferimento alla motivazione richiesta per gli atti amministrativi ex art. 3 L. n. 241/90 (L.r. n. 59/91). Si resta in attesa degli esiti del riesame per autotutela, comunicato dal Presidente della Commissione esaminatrice.

Una coppia valdostana (di cui un Cittadino di origine extracomunitaria) si trovano a affrontare una serie di gravi problemi contingenti, in aggiunta ad una difficile situazione socio-economica e di salute, interessante anche figli minori. Data l'urgenza e la gravità del caso e a tutela delle pari opportunità, segnalate anche da Associazioni di Volontariato, si interviene con una riunione congiunta tra i Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e gli Uffici per l'emergenza abitativa della Presidenza della Giunta regionale. A tutt'oggi l'emergenza abitativa, non rientrando nei casi formalmente previsti ma rispondente ad eccezionalità documentata, non è risolta, non ostante le assicurazioni ufficiali date a questo Ufficio. Si segnala la spontanea collaborazione dell'Équipe medica e di un'Assistente sociale che hanno seguito il caso.

Due Cittadine e un Cittadino aostani contestano un incarico affidato dall'Assessorato del Turismo, Sport e Beni Culturali - Soprintendenza per i Beni Culturali, per presunta mancanza di competenza specifica. L'esame degli Atti e delle motivazioni inviate, documenta - a parere dell'Ufficio - la fondatezza dei rilievi proposti dagli Istanti.

Un Cittadino aostano, con ingente percentuale di invalidità, vuole lavorare invece di fruire della pensione di invalidità, cui ha diritto. Si verifica la situazione con l'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione e si aspettano notizie per il "minimo vitale".

Due Cittadine e due Cittadini aostani, interessati all'applicazione e all'eventuale miglioramento degli accordi stipulati tra la R.A.V.A. e le FF. SS. a favore degli studenti universitari, chiedono di poter esaminare la Convenzione in vigore, senza peraltro volerne fare richiesta agli Uffici competenti. Si interviene in vista di possibili proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi, da valutare.

Un Cittadino valdostano, Amministratore di Società, lamenta l'inevasione protratta, da parte di un Comune della Valle, di un'istanza di sanatoria per abuso edilizio (D.L. n. 551/94). Il Sindaco risponde al Difensore civico, preannunciando la soluzione previo "Parere" legale.

Tre Cittadini e due Cittadine aostane si rivolgono separatamente all'Ufficio per legittime informazioni circa l'applicazione della L. n. 4/97 in Valle, con particolare riferimento alla Direzione Sanitario-ospedaliera. Si pone un quesito al Ministero della Sanità e si resta in attesa di risposta.

Un Cittadino aostano, in situazione socio-economica particolarmente difficile, chiede di controllare la sua posizione nelle liste di collocamento e per quanto concerne il "minimo vitale". Non si riscontrano irregolarità da parte della Pubblica Amministrazione.

Per un grave problema occupazionale che incide per pochi mesi sul diritto di pensionamento, una Cittadina aostana dice di non riuscire a avere un colloquio con i Responsabili dell'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale. Si consiglia di fare richiesta scritta: il problema si risolve.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani e una Cittadina aostana sottopongono un delicato problema inerente alcuni episodi avvenuti in un Centro socio-educativo e interessanti persone gravemente disabili. Il caso viene rapidamente e positivamente risolto previa convocazione del Dirigente del Servizio Affari generali e legali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale.

Un Cittadino e una Cittadina aostani chiedono di conoscere le motivazioni per reiterati rifiuti di inclusione tra i casi di emergenza abitativa da parte del preposto Ufficio della Presidenza della Giunta regionale. Si chiedono informazioni.

Un Cittadino valdostano lamenta gravi disagi conseguenti il mancato inizio, in un Comune della Valle, dei lavori di adattamento a passaggio agricolo di un canale irriguo, assicurati con lettera del Dirigente del Servizio Affari generali e legali della Presidenza della Giunta regionale. Si resta in attesa di risposta.

Una Cittadina aostana lamenta il mancato riconoscimento, da parte del Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione, di un titolo di studio di Scuola media superiore. Si resta in attesa di risposta.

Un Cittadino italiano lamenta, prima telefonicamente e poi con istanza scritta, le modalità e l'entità del risarcimento, da parte dell'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, del danno subito, a seguito di alluvione, nel campeggio di Rhêmes. Si resta in attesa di risposta da parte della Dirigenza dell'Ufficio Protezione Civile della R.A.V.A..

Una Cittadina, madre di tre figli a carico e con precaria situazione lavorativa a causa di motivi di salute, presenta, nel corso di mesi, una complessa problematica di autorizzazioni per cure odontoiatriche specialistiche fuori Valle, che - dice - non le vengono rilasciate. Alcune risposte dell'U.S.L. sembrano solutorie, ma del caso delicato si preferisce informare direttamente i Vertici dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e il Direttore amministrativo dell'U.S.L.

Da parte di un Cittadino valdostano, dipendente ospedaliero, viene segnalato un caso, socialmente rilevante, di presunta discutibile procedura nell'accertamento di eventuale uso di sostanze stupefacenti in riferimento al rilascio di patente di guida. Si aspettano ulteriori

sviluppi dopo la risposta, puntuale ma interlocutoria, del Presidente della Commissione Patenti.

Il Direttore del Carcere di Aosta presenta una serie di richieste (prima verbali e poi scritte) relativamente alle cure specialistiche nella Casa circondariale e ai ricoveri ospedalieri dei Detenuti, evidenziando anche una serie di problemi logistici e di diritto. Il Direttore amministrativo dell'U.S.L. comunica, per le vie brevi, la piena disponibilità sua e del Direttore generale dell'U.S.L. e concorda una visita ospedaliera congiunta (Direttore Casa circondariale, Direttore generale U.S.L., Direttore amministrativo U.S.L., Difensore civico) per mercoledì 12 marzo 1997.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani presentano una complessa pluriennale vicenda di permessi e licenze, per costruzioni e attività, che sembrano presentare contraddizioni e anomalie varie. L'esame è in corso e interessa vari settori della R.A.V.A. e un Comune della Valle.

Due Cittadini aostani presentano istanza per una complessa situazione socio-sanitaria e di salute: disoccupazione, mancato percepimento di contributi (ex art. 3 L.r. n. 19/94), gravi problemi odontoiatrici incidenti anche sull'attività lavorativa ecc. L'esame è in corso.

Un Cittadino valdostano, impiegato R.A.V.A., pone una serie di problemi, personali e professionali, inerenti doveri e responsabilità nell'applicazione di Leggi regionali del settore Agricoltura e Forestazione.

B) Competenza non specifica

Due Amministratori valdostani, in riferimento ad un'istanza di ventisette Cittadini, affrontano il problema del diritto-dovere, costituzionalmente garantito, di partecipazione e controllo del Cittadino, con particolare riferimento all'Ente Comune e alle funzioni dell'Ufficio del Difensore civico.

Un Cittadino aostano presenta un complesso problema di ricostruzione della carriera, con connesso incrocio di burocrazia decentrata e ministeriale. Vengono attivati gli opportuni contatti e indicate le vie percorribili.

Un Cittadino aostano chiede aiuto per una complessa pluriennale contestazione di presunti errori tributari, ottenendo i dovuti rimborsi.

Un Cittadino aostano chiede aiuto per il difficile reperimento, da Enti vari, di documenti necessari al completamento della pratica pensionistica. L'intricata vicenda si risolve.

Due Cittadini valdostani, dopo aver sporto anche denuncia alla Polizia di Stato e presentato ricorso avverso l'iscrizione a ruolo di una consistente somma concernente il mancato pagamento di tasse automobilistiche relative ad auto di non proprietà, chiedono aiuto per risolvere il problema presso Ufficio Riscossione Tributi di altra Regione. La vicenda sembra positivamente conclusa.

Un Cittadino e un Sindaco valdostani chiedono l'intervento dell'Ufficio per la soluzione di una complessa pluriennale vicenda di incarico comunale. La vicenda si risolve positivamente con la definizione del termine temporale dell'incarico, per il Comune, e della relativa completa retribuzione del lavoro svolto, per il Cittadino.

Un Cittadino valdostano chiede e ottiene spiegazioni per il raddoppio di una sanzione amministrativa da parte di un Comune.

Anche a seguito di ricorso possessorio accolto dalla Pretura di Aosta, due Cittadini e una Cittadina valdostani lamentano il mancato ripristino del precedente accesso abitativo, da sempre utilizzato. Il Sindaco del Comune interessato documenta i termini della situazione, sia provvisoria che definitiva, relativamente alla zona e al riordino della numerazione civica.

Una Cittadina valdostana invalida al 100%, per il tramite di un parente, chiede aiuto per la mancata concessione edilizia di servizi igienici. Al di là dell'applicazione corretta della relativa Legge regionale, l'Ufficio propone al Sindaco l'opportunità di riesaminare la pratica alla luce del grave handicap della Cittadina e della mancanza di parenti prossimi, consigliando altresì

all'Istante un rapporto diretto con l'Amministrazione comunale. La riconferma dell'esito negativo si basa anche su un parere legale; stranamente, però, il Sindaco consiglia - a detta dell'Istante - il ricorso al TAR.

Un Cittadino aostano lamenta la richiesta di restituzione di un'ingente somma da parte dell'INPS. Il caso sembra rientrare, almeno in parte, nella sanatoria prevista dall'art. 55 della L. n. 88/89, ma la puntuale risposta dell'Ufficio decentrato documenta l'omessa segnalazione, da parte dell'Istante, di circostanze influenti sulla prestazione erogata.

Un Cittadino e una Cittadina aostani chiedono di conoscere la normativa concernente l'espletamento del servizio militare da parte dei profughi. Vengono forniti i relativi testi di legge e le informazioni sulla certificazione dello *status* specifico.

Con distinte richieste, un Cittadino italiano e una Cittadina valdostana - per il tramite di due Cittadini e due Cittadine aostani e di due Cittadine e un Cittadino italiani - incontrano difficoltà a fissare visite specialistiche all'estero e ad ottenere le relative certificazioni. Verificata la necessità dell'intervento - per diversa complessità, inesistenza di cure specifiche in Italia e scarsa conoscenza della lingua francese - il Difensore civico fornisce ogni possibile aiuto.

Un Cittadino valdostano chiede l'intervento dell'Ufficio e recupera dalla sede romana dell'ENASARCO le somme di riepilogo dovute per il 1994. Anche per il moltiplicarsi del lavoro abbiamo poi lasciato cadere questi interventi non specifici.

Un Cittadino valdostano presenta una complessa vicenda di rimborso, non effettuato, per erroneo versamento di tassa del Registro, a fronte anche di sentenza favorevole della Commissione Tributaria di secondo grado. Poiché il problema incide su di un mutuo deliberato dall'Assessorato del Turismo, si scrivono alcune lettere alla Direzione Entrate per la Valle d'Aosta e all'Ufficio del Registro di un Comune. La situazione è ancora fluida.

Un Cittadino aostano, gravemente ospedalizzato e privo di parenti prossimi, viene segnalato da un conoscente come caso di temporanea perdita di facoltà, in riferimento ad alcuni obblighi civili. Vengono fornite opportune indicazioni.

Nel contesto di una difficile situazione socio-economica, vengono fornite ad un Cittadino valdostano e ad una Cittadina aostana delucidazioni giuridiche in ordine alla tutela del diritto al lavoro e al cosiddetto "minimo vitale", con complicità di difesa privatistica da truffa.

Due Cittadine aostane e una valdostana chiedono di conoscere meglio garanzie e vie di difesa per complesse congiunture fallimentari.

Una Universitaria aostana propone il problema giuridico e pratico dell'individuazione di Autori di tesi di laurea che sembrano identiche a quanto assegnatole.

Non ostante sia assistito da Avvocati e Sindacalisti e da noi più volte edotto sulla scarsa competenza del caso, un Cittadino aostano torna insistentemente all'Ufficio, nel contesto di una delicata situazione, debitamente certificata dai Medici legali U.S.L., che incide sul rapporto lavorativo presso un Ente statale decentrato. Non vengono fornite le pretese documentazioni e valutazioni privatistiche.

Un Cittadino valdostano lamenta un problema di sconfinamento in una sua proprietà da parte dell'ANAS, che rivela disponibilità a risolvere una situazione obiettivamente ambigua.

Un Sindaco chiede il nostro intervento per un conflitto tra un acquedotto privato - a suo tempo finanziato anche dalla Regione - e i diritti dei frazionisti, con complicità di abusi.

Un Cittadino aostano, immigrato, lamenta la mancata erogazione della pensione di guerra (la cui domanda dice accolta), avverso la quale ha presentato ricorso giurisdizionale alla Corte dei Conti. Il Ministero del Tesoro fornisce prontamente la situazione della pratica.

Un Cittadino valdostano chiede informazioni circa una complessa situazione concorsuale, relativamente ad un Comune della Valle. Vengono fornite le opportune indicazioni amministrative e chiarite - in base ai dati forniti dall'Istante - la correttezza dell'*iter* seguito dalla Commissione.

Un Cittadino valdostano chiede aiuto per una sanzione amministrativa comminata fuori Valle. Viene attivato l'intervento del Difensore civico competente per territorio.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani chiedono e ottengono informazioni circa i diritti e i doveri contrattuali, con indiretto riferimento ad un Comune.

Un Cittadino italiano domiciliato in Valle, con complessa vicenda familiare e di salute, chiede aiuto a seguito della revoca dell'assegnazione ad Uffici valdostani da parte del Ministero Grazia e Giustizia. Risponde il Direttore generale, documentando la correttezza dell'*iter*, anche a seguito di avvenuto espletamento concorsuale specifico per la Valle d'Aosta.

Una Cittadina valdostana chiede l'intervento dell'Ufficio per una lunga e complessa non evasione, da parte del Ministero del Tesoro, di lettera inerente alla ricongiunzione di contributi INPS a fini pensionistici. La vicenda si risolve rapidamente.

In collaborazione con la Polizia di Stato si cerca di tutelare i diritti fondamentali di due Cittadine extracomunitarie (di cui una minorenni), con particolare riferimento al diritto alla

vita, alla salute e al lavoro; altri quattro Cittadini extracomunitari vengono indirizzati, per problemi analoghi, al Centro Immigrati.

Venticinque Cittadine, di cui dieci valdostane e quindici aostane (alcune indirizzate dalla Consulta femminile), lamentano separatamente il mancato rispetto, da parte dell'ex marito, della Sentenza di separazione o divorzio in ordine al mantenimento dei figli minorenni. Anche un Cittadino valdostano e un Cittadino aostano lamentano fatti analoghi. Collaborano in particolare i Carabinieri.

Un Cittadino valdostano lamenta le procedure di un Concorso di idee per la realizzazione di opera d'arte da parte della Sezione valdostana di un'Associazione privata a dimensione nazionale, con contributo tecnico della Soprintendenza alle Belle Arti e finanziario della Giunta regionale e del Comune di Aosta. La disponibilità dei Responsabili dell'Associazione permette di verificare la sostanziale correttezza del tutto e di intravedere miglioramenti futuri in ordine alla trasparenza e alla valorizzazione dei giovani artisti.

Un Cittadino aostano, già dipendente regionale, chiede aiuto per il ricongiungimento a fini pensionistici. Collabora con sollecitudine la Sede regionale dell'INPS.

Quattro Cittadine aostane chiedono separatamente di conoscere le possibili forme di tutela in presenza di figlio e/o marito violento, con complicità di alcool, droga, debiti ecc. e solo saltuari lavori anche presso Enti locali. Vengono indicate vie di tutela e di assistenza.

Una Cittadina aostana chiede aiuto per un riesame INPS al fine di ottenere l'inquadramento nella superiore qualifica funzionale, in riferimento a pari opportunità rispetto a colleghi di altre Regioni. Non ostante la cortese risposta, non si perviene a risolvere il problema.

Una Cittadina valdostana lamenta la permanente residenza presso la sua abitazione (con complicità anche di pignoramento) dell'ex convivente, da tempo fuori casa per decisione consensuale. Grazie alla collaborazione del Sindaco del Comune, il caso si risolve presto.

Ventisette Cittadine e trenta Cittadini aostani chiedono separatamente aiuto per settori di competenza del Giudice di pace. Vengono chiarite le competenze, in riferimento alle concrete problematiche.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani, operatori turistico-commerciali vengono indirizzati al nostro Ufficio per problemi privatistici complessi e/o per truffe subite che influenzano l'erogazione di un mutuo regionale.

Una Cittadina e un Cittadino italiani chiedono aiuto per mancati contributi relativamente ai diritti del figlio minorenne gravemente disabile. Vengono informati per linee generali e indirizzati al Difensore civico regionale competente per territorio.

Una Cittadina, dipendente di Ente Pubblico, chiede di conoscere meglio le conseguenze sullo stipendio per una caparra da completare per conto del marito defunto. Un'altra Cittadina e un Cittadino aostani chiedono chiarimenti circa decreti di pignoramento emessi dal Servizio Riscossione Tributi. Vengono indirizzati.

Tre Cittadine valdostane chiedono di conoscere meglio diritti e doveri nei confronti della madre malata e del padre defunto, anche in riferimento ad alcune leggi R.A.V.A..

Cinque Cittadini valdostani chiedono separatamente informazioni e tutela per sanzioni amministrative nei Comuni di residenza. Un Cittadino aostano chiede come tutelarsi per una sanzione amministrativa comminata fuori Valle ad un veicolo non suo.

Quattro Cittadini e una Cittadina aostani chiedono separatamente garanzie circa la prassi di documentazione dell'infrazione stradale, con particolare riferimento agli orari di servizio dei vigili addetti e ai cosiddetti "premi di produzione" apparsi su qualche giornale locale.

Di comune accordo, una Coppia valdostana, chiede di conoscere doveri e garanzie in ordine all'affidamento - presente e futuro - del bimbo di pochi mesi, in regime di separazione, con complicità socio-economiche. Vengono fornite indicazioni per quanto di competenza.

Cinque Cittadini valdostani e tre cittadine aostane, socialmente deboli, chiedono separatamente aiuto per perfezionare la reversibilità della pensione del marito defunto. Vengono aiutate sui principi e indirizzate alla sede regionale I.N.P.S.

Gravi problemi di truffa, con complicità socio-economiche incidenti anche sul minimo vitale, vengono evidenziati separatamente da quattro Cittadini aostani e tre valdostani, sei Cittadine aostane e quattro valdostane. Vengono indirizzate: alcune situazioni si risolvono rapidamente.

Ventidue Cittadini aostani e tre valdostani, quattro Cittadine valdostane e due aostane chiedono separatamente spiegazioni sulle clausole assicurative e/o contrattuali. Vengono indirizzate, con particolare riferimento alle Assicurazioni R.A.V.A. e del Comune di Aosta.

Un Cittadino aostano lamenta la manutenzione di tratti della S.S. 26. Risponde prontamente il Direttore ANAS competente.

Sei Cittadine valdostane e quattro aostane, tre Cittadini valdostani e quattro aostani chiedono separatamente informazioni sul diritto di proprietà, anche in rapporto ad esproprio per pubblico interesse.

Una Cittadina valdostana, due Cittadini valdostani e un Cittadino italiano di origine extracomunitaria chiedono separatamente aiuto per ottenere il mancato pagamento della prestazione d'opera da parte di una Cooperativa con contributo R.A.V.A..

Una Coppia valdostana, una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono separatamente indirizzo per diatribe pluriennali relative a proprietà di falde acquifere e a problemi di immissioni tra confinanti. Vengono informati per quanto di competenza.

Un Cittadino valdostano e uno aostano espongono un complesso problema di diritto alla casa, a seguito di una procedura fallimentare che compromette pesanti sacrifici in una situazione socio-economica precaria. Vengono date indicazioni anche per il gratuito patrocinio e il minimo vitale, così come - per altri motivi - a dieci altre Cittadine aostane e quattro valdostane e a sette Cittadini aostani e sei valdostani.

Due Cittadine e un Cittadino valdostano, per il tramite di una Volontaria aostana, chiedono aiuto per un farmaco, di difficile reperibilità, indispensabile per alleviare la sofferenza causata da una gravissima malattia. Risponde positivamente la Farmacia Vaticana.

Venti Cittadine (di cui sedici aostane e quattro valdostane) e sette Cittadini (di cui due valdostani e cinque aostani) chiedono separatamente informazioni per problemi condominiali: si risponde solo in presenza di rapporto con Ente pubblico o dipendente.

Con riferimento ad Enti locali, una Cittadina aostana e una valdostana chiedono separatamente informazioni sulla tassa rifiuti per la seconda casa, con riferimento ad avvenuti o avvenienti miglioramenti normativi e regolamentari.

Un Cittadino valdostano chiede tutela per una presunta violazione di diritti da parte di un medico INPS. Viene indirizzato.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono informazioni sull'eventuale riserva di posti di lavoro per il figlio di persona deceduta, per causa di servizio, nell'ambito di Ente statale decentrato. Vengono indirizzati.

Una Cittadina valdostana chiede informazioni relative ad un problema testamentario in riferimento alla figlia invalida al 100% e assistita dalla R.A.V.A.. Si risponde per la parte assistenziale R.A.V.A..

Due Cittadini valdostani e tre aostani e quattro Cittadine aostane chiedono separatamente informazioni circa i loro diritti in ordine all'accesso al giudizio di ammissione o non ammissione agli Esami maturità.

Due Cittadine valdostane presentano complessi problemi di divorzio con conseguenze sulla graduatoria triennale dei bidelli. Vengono aiutate per le parti di competenza e informate sul gratuito patrocinio.

Quattro Cittadini valdostani e due aostani chiedono informazioni per complicità da acquisto di beni in asta pubblica. Vengono indirizzati agli Uffici competenti.

Quattro Cittadini aostani e due valdostani chiedono separatamente garanzie circa ricongiungimenti e/o riscatto a fine pensionistico. Vengono indirizzati agli Organi competenti.

Due Cittadine valdostane lamentano, nei confronti di un Comune, il restringimento di un passaggio di servizio alla propria abitazione, a seguito dell'allargamento di una strada comunale. Il Sindaco documenta dettagliatamente la correttezza della procedura.

In colleganza con la competente Autorità giudiziaria, si affronta un complesso problema di procedura espropriativa sul terreno di una minore sottoposta a Giudice tutelare da parte di un Comune di altra Regione. Collabora positivamente il Sindaco, rivedendo precedenti atti e prassi non lineari.

Due Cittadini e una Cittadina valdostana e una Cittadina extracomunitaria chiedono separatamente garanzie in ordine alla residenza e/o alla cittadinanza, con complicità occupazionali e/o di non stabile dimora.

Una Cittadina valdostana e una aostana, chiedono spiegazioni in ordine all'interpretazione di un bando e relativa esplicitazione concorsuale in un Comune della Valle.

Dieci Cittadini aostani, due Cittadini e quattro Cittadine valdostani chiedono informazioni circa problemi di ampliamento e/o ristrutturazione edifici, con riferimento a rapporti di vicinato e alle competenze dei Comuni di residenza.

Due Cittadini valdostani e un Responsabile di Associazione di categoria protetta chiedono aiuto per problemi inerenti il Servizio militare di un giovane, con complicità di studi universitari e di padre invalido. Il complesso duplice problema si risolve.

Due Cittadini aostani evidenziano separatamente problemi inerenti un infortunio verificatosi nel corso di lavoro all'estero, sottolineando presunte disorganizzazioni della sede locale dell'INAIL in ordine alla modulistica bilingue. Collabora la sede INAIL.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono informazioni circa alcuni problemi di proprietà, con complicità di esproprio in un Comune della Valle.

Due Cittadini valdostani chiedono informazione circa la restituzione di tasse non dovute, in presenza di gravi disabilità che determinano il nostro intervento: con esito positivo.

Un Cittadino valdostano chiede se è possibile ripristinare la sospesa pensione da silicosi, in presenza di legittime aspettative economiche concorrenti con l'onere di un mutuo regionale e con documentabili ristrettezze economiche. Viene informato per quanto di competenza.

Una Cittadina aostana chiede di conoscere i diritti dell'affittuario, in ordine a gravi danni subiti dal proprietario di un Comune della Valle. Si risponde trattandosi di caso sociale.

Quattro Cittadine aostane chiedono di conoscere meglio le forme di tutela per mancato rispetto delle normative condominiali, con pericolo di usucapione. Si risponde per la parte pubblicistica.

Un Cittadino valdostano lamenta disservizi dei mezzi di trasporto pubblico in un Comune della Valle. Due Cittadine valdostane lamentano disservizi sgombero neve sia in strada comunale che regionale. Vengono informati sui principi generali e indirizzati agli Organi competenti.

Un Cittadino valdostano lamenta il distacco lavorativo, per esubero, da parte di un Ente statale decentrato, in regime di assunzione di categorie protette. Si constata la correttezza della procedura.

Una Cittadina valdostana espone una complessa vicenda lavorativa presso un Comune della Valle, lamentando irregolarità. Vengono date indicazioni di principio.

Dieci Cittadini valdostani chiedono informazioni circa la correttezza del numero chiuso universitario e l'attivazione di corsi universitari in Valle.

Un Cittadino valdostano disabile chiede aiuto per la messa all'asta di una casa di sua proprietà a causa delle garanzie fornite ad una parente che lo assiste. Trattandosi di portatore di handicap, fuori competenza vengono indicate possibili vie di tutela.

Un Cittadino valdostano contesta la mancata regolarizzazione delle visure catastali conseguenti ad una procedura ereditaria, non ostante le regolari richieste presentate. Gli Uffici competenti collaborano alla soluzione del caso.

Una Cittadina valdostana, in servizio presso la Commissione di Coordinamento della Valle d'Aosta, lamenta la mancata corresponsione dell'indennità di Pubblica sicurezza. Si interviene con successo presso il Ministero dell'Interno.

Un Cittadino valdostano lamenta un grave danno economico conseguente all'eliminazione - di dubbia procedura - della segnaletica di Pubblico esercizio, nonché la sanzione amministrativa comminata non ostante il Nulla Osta ottenuto. Consigliato il ricorso agli Uffici competenti.

Un Cittadino aostano chiede garanzie circa la richiesta di restituzione di stipendio erogato in eccesso. Chiariti i principi-guida, viene indirizzato agli Uffici decentrati del Ministero del Tesoro.

Tre Cittadini valdostani chiedono garanzie per addebito di spese non sostenute, con particolare riferimento al servizio telefonico. Vengono chiariti i diritti del consumatore.

Un Cittadino aostano lamenta la mancata erogazione della pensione di guerra. Vengono date indicazioni anche di indirizzo agli Uffici competenti.

Quattro Cittadini aostani e tre Cittadini valdostani chiedono conto del dovere di conoscere le varie leggi da parte dei Cittadini, con riferimento a specifiche problematiche.

Su casi concreti, sei Cittadini e tre Cittadine valdostani chiedono separatamente informazioni relative alle concessioni edilizie, nonché alle relative forme di tutela, con particolare riferimento ai rapporti di vicinato.

Tre Cittadini e due Cittadine aostane chiedono separatamente informazioni sulle pensioni privilegiate, previo avvenuto riconoscimento di malattia per causa di servizio; altri quattro Cittadini valdostani chiedono conto per ricorsi respinti dalla sede INPS.

Un Cittadino e una Cittadina extracomunitari vengono indirizzati al nostro Ufficio da Associazioni di volontariato per due diversi e complessi problemi relativi al lavoro, ai permessi di soggiorno, al recupero del pagamento di prestazione lavorativa.

Una coppia valdostana chiede aiuto per potersi garantire la prestazione d'opera di un extracomunitario di fiducia. Vengono interessati altri Enti e Uffici: collaborano il Centro Immigrati e la Polizia di Stato.

Quattro Cittadini valdostani chiedono informazioni relativamente a condoni e a pagamenti vari, con particolare riferimento all'esercizio di professioni. Vengono informati per quanto di competenza.

Due Cittadine aostane e quattro Cittadini valdostani chiedono informazioni su sanzioni amministrative comminate fuori Valle.

Quattro Cittadine valdostane e due aostane chiedono separatamente informazioni su servitù, sia esistenti sia da costituire, anche in riferimento ad Enti statali decentrati.

Quattro Cittadine e quattro Cittadini aostani vengono separatamente indirizzati al nostro Ufficio per problemi di danni, causati o subiti. Vengono illustrati i principi fondamentali per quanto riguarda gli Enti pubblici.

Una Cittadina italiana solleva il problema del trasferimento da e per Ente statale decentrato in Valle. Viene indirizzata.

Un Cittadino e una Cittadina italiani e una Cittadina aostana chiedono precisazioni relativamente alle graduatorie per l'insegnamento in Valle e presso le sedi italiane all'estero.

Due Cittadini e una Cittadina valdostani chiedono separatamente informazioni circa diritti-doveri relativi alla citazione per giudizio d'appello, con riferimento al gratuito patrocinio.

Una Cittadina aostana lamenta un doppio pagamento di tributi rispetto ad una città di precedente residenza. Vengono date informazioni in ordine alla cancellazione dall'Ufficio Tributi del Comune di non residenza.

Tramite l'Ufficio decentrato del Tesoro, si danno spiegazioni per una complessa vicenda pensionistica che avrebbe dovuto assicurare arretrati e per la quale risultava ambigua l'informazione scritta al Cittadino.

Una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano un duplice problema di riduzione e restituzione pensionistica. Vengono indirizzati, con particolare riferimento alle modalità di ricorso.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani espongono un complesso problema di reciproca responsabilità dei privati e del Comune, a fronte dell'accesso ad una Strada Statale richiesto come unitario dall'ANAS per zona edificata ma già agricola. Si consiglia di esaminare le proposte che saranno fatte dal Sindaco prima di avanzare qualunque rivendicazione.

Quattro Cittadine aostane pongono problemi relativi alla correttezza o meno dell'organizzazione dei corsi di recupero nelle Scuole della Valle. Vengono informate per quanto di competenza.

Un Sindaco si rivolge al Difensore civico per complicità relative ad un Ricorso straordinario al Capo dello Stato promosso da un Cittadino e da una Cittadina valdostani in riferimento a procedure comunali oggetto di una loro precedente istanza presso l'Ufficio del Difensore civico e risultate corrette a parere dell'Ufficio. Viene informato per quanto di competenza.

Un Cittadino valdostano lamenta di essere stato arbitrariamente escluso da un Concorso in un Comune della Valle. Date al Cittadino alcune informazioni specifiche, la vicenda si conclude positivamente con l'ammissione *sub iudice*.

Due Cittadine aostane chiedono informazioni relativamente al pagamento di un intervento della protezione civile non richiesto da loro. Si danno indicazioni per quanto di competenza.

Un Cittadino valdostano lamenta presunte illegittimità in ordine a ristrutturazioni abitative confinanti. Si forniscono opportuni dati tecnici, con esito positivo del problema sia in rapporto al Comune che ai vicini.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani chiedono informazioni su diritti e vie percorribili a fronte della mancata evasione, da parte di un Sindaco valdostano, di una richiesta di concessione edilizia.

Due Cittadine valdostane chiedono informazioni e verifiche rispetto a servitù di passaggio per mezzi agricoli, a recinzione costruita a loro danno e a possibili azioni possessorie. Collabora l'Assessore competente del Comune interessato, comunicando di aver richiesto una pesante sanzione per la mancata denuncia di inizio dell'attività di recinzione.

Tre Cittadini aostani lamentano trattative quinquennali inconcludenti per l'acquisto, in riscatto, di alloggi prima di servizio (ma non di Ente pubblico), con riferimento a vincoli di destinazione per esproprio R.A.V.A.. Vengono informati, con particolare riferimento alla parte di competenza regionale e alle pari opportunità rispetto ad altre Città e Regioni.

Una Cittadina valdostana lamenta irregolarità pregresse da parte di proprietari confinanti, con presunta copertura comunale, insistendo invano per un'intervento dell'Ufficio.

Nell'ambito di una complessa situazione socio-economica, un Cittadino valdostano chiede informazioni sui doveri rispettivi dei componenti il nucleo familiare in ordine alle spese di ricovero di un parente in microcomunità.

Un Cittadino valdostano chiede aiuto per un complesso problema pensionistico conseguente a pubblico impiego. Visti gli elementi per il ricorso, viene indirizzato alla Corte dei Conti ed ad altri Uffici.

Un Cittadino valdostano chiede informazioni relativamente ad aggravio pecuniario per un condono edilizio, in riferimento all'ultima Finanziaria. Si danno indicazioni e si indirizza il Cittadino al Comune di residenza.

Una Cittadina valdostana lamenta il mancato ottenimento del cambio di residenza in un Comune della Valle a seguito di documentati non regolari controlli. Se ne informa il Sindaco.

Due Cittadine e un Cittadino presentano il problema di una minore, figlia di Coniugi separati, trasferita dal padre in altra città a seguito di Nulla Osta presumibilmente rilasciato in forma scarsamente garantistica da una Direzione didattica di Aosta. Si forniscono le informazioni di competenza e si indirizza dal Giudice tutelare.

Un Cittadino e una Cittadina di un Comune valdostano, pongono problemi pratici in riferimento alla normativa regolante la minima metratura di proprietà indispensabile per costruire e alle garanzie di pari opportunità correlate al versamento di imposta ICI. Collabora il Sindaco.

Grazie alla collaborazione degli Uffici del Ministero del Tesoro di due altre Regioni giunge a rapida conclusione la pratica relativa all'istanza di un Cittadino e di una Cittadina aostani che chiedevano, per gravi motivi socio-economici, di poter ottenere la pensione di invalidità per la madre invalida al 100%, residente in altra Regione ma domiciliata presso di loro.

Un Cittadino valdostano lamenta il doppio addebito della tassa di smaltimento dei rifiuti (per attività lavorativa e nucleo familiare) in un Comune della Valle. Collaborano con efficienza i competenti sportelli comunali.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani presentano una complessa vicenda di sanzione amministrativa comminata in Regione lontana e iscritta a ruolo non ostante l'opposizione scritta inviata. Si danno indicazioni normative e si indicano vie percorribili.

Due Cittadine aostane lamentano l'esito di un Concorso, per titoli ed esami, presso Ente privato sia pure di rilevanza sociale pubblica. Vengono chiariti i limiti di competenza dell'Ufficio e - a richiesta - indicate alle Cittadine vie percorribili e ai Responsabili dell'Ente elementi normativi e regolamentari.

Una Cittadina valdostana chiede di verificare il mancato rispetto delle pari opportunità, da parte di un Sindaco valdostano, relativamente a controlli e sanzioni applicabili per abusi edilizi. L'esauriente risposta del Sindaco permette di obiettare alle pretese dell'Istante, per quanto di nostra competenza.

Due Cittadini aostani presentano separatamente una serie di richieste relativamente a invalidità, disoccupazione, emergenza abitazione, e, in un caso, figli a carico. Con l'occasione si provvede anche a chiedere ai vari Responsabili regionali chiarificazioni scritte e verbali circa parametri di valutazione sociale, formulari e scadenze d'uso ecc..

Un Cittadino aostano lamenta, per la madre anziana, una multa su imposta per presunta errata informazione da parte dell'Ufficio Affari Generali e Legali della Presidenza della Giunta regionale. Vengono precisati diritti e doveri del Cittadino riguardo scadenze e termini.

Due Cittadini valdostani e un'Associazione Nazionale Consumatori lamentano lettere invase e la gestione poco trasparente di un'autorimessa comunale in un Comune della Valle. Si interviene, nei limiti di competenza, ottenendo dal Sindaco precisazioni specifiche, ritenute non soddisfacenti dagli Istanti, ai quali si illustrano allora - a richiesta - diritti e doveri.

Una Cittadina valdostana lamenta il mancato rimborso, da parte di un Comune della Valle di una tassa raccolta rifiuti. Si rileva la correttezza del Comune, dovendo la domanda di rimborso essere proposta, pena la decadenza, entro sei mesi dalla notifica della cartella esattoriale, ex art. 75, c. 2, D. Lv. n. 507/93.

Tre Cittadine aostane e due Cittadini italiani presentano distinte problematiche relative al riconoscimento, in Valle e in Italia, di titoli universitari e abilitanti conseguiti nell'ambito dell'Unione europea. Dopo aver indirizzato le Cittadine ai competenti Uffici dell'Assessorato della Pubblica Istruzione, si prendono contatti con il Ministero di Grazia e Giustizia, che preannuncia una probabile soluzione del problema specifico.

Una Cittadina valdostana e un Cittadino italiano lamentano il mancato pagamento da parte di una Cooperativa con contributi regionali. Vengono informati per quanto concerne la normativa regionale e indirizzati alla difesa privatistica.

Una Cittadina aostana lamenta l'esclusione da un Concorso comunale per mero errore materiale nella domanda, imputabile non solo a Lei. Fuori competenza, dopo aver stigmatizzato la responsabilità del candidato, si chiede al Comune di valutare la possibilità di ammettere tutti gli esclusi per la stessa motivazione.

Una Consiglieria di pari opportunità e un'Esponente sindacale chiedono a più riprese informazioni giuridiche a tutela di una Cittadina valdostana ingiustamente sottoposta - a loro dire - a procedimento disciplinare, in periodo di maternità, da parte di un Segretario comunale. Si interviene solo indirettamente e per le parti di competenza.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano la mancata osservanza, da parte di un Comune, di un contratto di vendita dei diritti di sorgente, con riferimento ad approvvigionamento idrico necessario al mantenimento di un alpeggio. Vengono indirizzati a livello normativo per un proficuo contatto diretto con il Sindaco, con esito positivo.

Una Cittadina valdostana lamenta responsabilità e danni provocati dall'acquedotto di un Comune ad uno stabile di sua proprietà. Date informazioni relative a diritti e doveri, viene consigliata di rivolgersi direttamente al Sindaco.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani chiedono di conoscere garanzie e vie di tutela per una sanzione irrogata per il tramite di un Ufficio periferico del Ministero delle Finanze di un Comune. Vengono informati.

Una Cittadina valdostana chiede informazioni su normative e modalità dei contratti di affitto di proprietà privata ad Ente pubblico. Viene informata, per quanto di competenza.

Tre Cittadini valdostani e due Cittadine aostane vengono indirizzate al nostro Ufficio per problemi di lavoro. Si danno indicazioni sugli Uffici regionali competenti.

Due Cittadine italiane lamentano un presunto abuso edilizio in un Comune della Valle. Il Sindaco fornisce risposta e documentazione. A richiesta, si informano le Cittadine sui loro diritti.

Con istanze separate, due Cittadine valdostane lamentano le modalità di verifica, da parte di due Comuni della Valle, delle presenze per residenza abitativa. Vengono illustrati principi normativi utili per un proficuo colloquio con i Sindaci.

Un gruppo di insegnanti e sindacalisti chiedono puntuali informazioni su documenti normativi e regolamentari, diritti e doveri in ordine all'applicazione del bilinguismo nelle Scuole Medie Superiori della Regione. Si danno informazioni, per quanto di competenza.

Tre Cittadini e una Cittadina italiani, con istanze separate lamentano problemi di manutenzione e di accesso alla loro proprietà e/o danni di esproprio che sembrano compromettere la stabilità del terreno. Illustrati principi giuridici, vengono indirizzati ai rispettivi Sindaci.

Con distinte istanze, due Cittadine e un Cittadino valdostani, lamentano difficoltà di accesso con mezzo alla loro abitazione, sita nel centro storico di due Comuni della Valle. Vengono date indicazioni sulle pari opportunità per un proficuo contatto con i Sindaci.

Quattro Consiglieri comunali di due diversi Comuni contestano la validità di deliberazioni e atti assunti in regime di dimissioni di uno o più membri del Consiglio. Vengono indirizzati per le parti di competenza; un altro Consigliere comunale chiede di conoscere le responsabilità personali in ordine a presunti oneri comunali.

Una Cittadina e un Cittadino valdostano contestano l'entità della tassa rifiuti solidi per una loro casa disabitata. Vengono indirizzati.

Dando indicazioni di gratuito patrocinio e con la collaborazione delle Forze dell'Ordine, del C.I.E. (Centro immigrati extracomunitari del Comune) e di una Parrocchia aostana, si coopera alla soluzione di alcuni gravi e complessi casi sociali, inerenti due Cittadine valdostane, un Cittadino e due Cittadine (di cui una minorenni) extracomunitari, sottoposti a forme di violenza e di sfruttamento e ricorsi o indirizzati al nostro Ufficio. Le Forze dell'ordine chiedono aiuto, per le parti di competenza, per altri quattro casi analoghi. Un caso intricato si risolve.

Con distinte richieste, due Cittadini valdostani pongono una serie di problemi sulle Cooperative, anche di rilevanza etnico-storica. Vengono informati per le parti di competenza.

Una Cittadina valdostana, presidente dimissionaria di un'Associazione di Volontari con rilevanza regionale, chiede informazioni su diritti e doveri del periodo di transizione.

Un Cittadino valdostano lamenta un'esplicazione concorsuale in un Comune di altra Regione. Viene informato sui principi e sulle diverse forme di tutela e indirizzato al Difensore civico competente per territorio.

Un Cittadino valdostano propone un problema di adeguamento ISTAT per un appalto vinto in un Comune della Valle. Si danno indicazioni su diritti e doveri specifici.

Una ventina di Cittadini si rivolgono al Difensore civico come se fosse il Giudice di pace. Si forniscono le opportune spiegazioni.

Vengono date indicazioni a due Cittadine aostane, titolari di Ditte, sui rapporti di lavoro con l'Ente pubblico, soprattutto regionale.

All'interno di un rapporto di lavoro con una Federazione e un Comune, una Cittadina valdostana chiede di conoscere una serie di diritti e doveri del Cittadino.

Quattro Cittadini e una Cittadina chiedono separatamente puntualizzazioni su diritti e doveri inerenti le procedure fondamentali (atti e attività) di Comuni e Comunità montane.

Quattro Cittadini e una Cittadina valdostani lamentano l'assenza di risposte alla richiesta di accesso ai documenti, riguardante la progettazione preliminare di una strada in un Comune della Valle. Risponde dettagliatamente il Tecnico del Comune interessato.

Un Cittadino aostano contesta la legittimità di una sanzione amministrativa comminata in un Comune della Valle, ex art. 12 D.L. n. 59/78 (L. n. 191/78), ma la verifica conferma le responsabilità del Cittadino.

Un Cittadino valdostano lamenta una serie di lettere inevase da parte di un Comune della Valle e un presunto accesso privato costruito su suolo pubblico e impediente il passaggio dei Cittadini soprattutto disabili. Viene informato anche sull'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani contestano un'ordinanza di demolizione, da parte di un del Sindaco di un Comune della Valle, che risulta però regolare.

Dieci Cittadini chiedono separatamente informazioni sulle modalità per richiedere al Sindaco di un Comune una serie di servizi inerenti soprattutto i periodi di più intenso innevamento. Vengono indirizzati per un proficuo contatto con il Comune.

All'interno di una serie di presunti abusi edilizi subiti dai vicini in un Comune della Valle, un Cittadino valdostano, chiede conto degli attuali suoi diritti e doveri verso il Comune, con particolare riferimento a transazioni accettate e a sanatorie in atto.

Due Cittadine e un Cittadino valdostani chiedono aiuto, per le parti di competenza, presso il Ministero della Sanità per il mancato indennizzo, ex L. n. 210/92, di danno da trasfusione. Il caso, complicato da rapporti tra erede testamentaria ed eredi legittimari, non è concluso, ma non risulta più di competenza dell'Ufficio.

Due Cittadini valdostani chiedono di valutare la possibilità di trasferimento nei ruoli della R.A.V.A. da parte di persona che, però, già da un primo esame non risulta appartenente ai ruoli regionali.

Un Cittadino valdostano lamenta il restringimento di un passaggio di uso agricolo, a seguito dell'eliminazione di una rampa per ampliamento di una strada regionale. Consigliato il rapporto diretto con il Sindaco interessato, l'esame è ancora in corso.

E' a tutt'oggi non risolto il caso della Cittadina valdostana, di origine algerina, che rifiuta di fornire al Consolato una formale conversione del marito onde ottenere il Nulla Osta necessario per contrarre matrimonio civile in un Comune della Valle. Del caso sono stati interessati il Consolato, i Ministeri degli Esteri, per le Pari Opportunità e per la solidarietà sociale, la Presidente valdostana della Consulta femminile e le Consigliere di pari opportunità.

Una Coppia valdostana ricorre ripetutamente all'Ufficio per un urgente problema di assunzione lavorativa nell'azienda agricola, con complicate dovute alla scelta di un operatore proveniente dai paesi dell'Est Europa. Vengono date indicazioni per quanto di competenza.

Nell'ambito di una presunta serie di abusi subiti, una Cittadina valdostana chiede informazioni specifiche sul diritto di accesso dei confinanti in un Comune della Valle.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani presentano problemi di danno alla loro proprietà per frana di terreno comunale. Viene consigliato il rapporto diretto con il Sindaco, accompagnato dall'esercizio scritto del diritto di accesso ai documenti amministrativi, più volte verbalmente procrastinato dal Comune.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani, in situazione di analfabetismo, necessitano di gratuito patrocinio e di ricorso per pensione dello stato, ma chiedono altresì di conoscere meglio l'iter regionale della pensione di invalidità, essendo interessati da pesanti patologie.

CASI U.S.L. - STRUTTURE OSPEDALIERE**A) Competenza specifica**

Una Cittadina valdostana, dopo aver fatto ricorso per il figlio - successivamente defunto - anche ad altro Ospedale, prende atto della correttezza delle cure del locale Reparto oncologico e decide di favorire economicamente Associazioni di volontariato gestite dai Medici curanti.

Una Cittadina aostana lamenta di aver dovuto ricorrere ad altro Ospedale per cure urgenti e determinanti. Dopo opportuna verifica, l'Ufficio ha motivo di nutrire perplessità circa le modalità di dimissioni da parte del Reparto di Otorinolaringoiatria.

Una Cittadina valdostana lamenta irregolarità nelle procedure concorsuali relativamente alla prova di francese per l'assunzione a tempo indeterminato presso l'U.S.L. (Coadiutore amministrativo - dattilografo). Le verifiche effettuate portano a chiedere l'autotutela dell'Ente, peraltro respinta. Nel frattempo la Cittadina supera brillantemente la prova di francese per un'assunzione a tempo determinato.

Si seguono ancora le vicende relative a due Medici aostani che rivendicano la quota del 30% dei posti vacanti per idonei a seguito di Concorso. Dopo una presunta apertura, a detta degli Istanti la situazione ristagna. Nel frattempo i Cittadini ricorrono al T.A.R..

Si conclude positivamente l'istanza dei dodici Dipendenti dell'U.S.L. che lamentavano la mancata corresponsione di indennità da rischio per radiazioni ionizzanti.

Si chiude con la richiesta dell'autotutela, respinta dal Direttore sanitario f.f., l'istanza del Cittadino che, a parere dell'Ufficio aveva ricevuto contestazioni di addebiti irrogati in forma non garantistica. Si provvede ad informare l'Istante di quanto è opportuno e necessario attivare, se del caso, per il futuro.

A seguito di istanza di un Cittadino, si perviene ad avere risposta dal Direttore generale dell'U.S.L. in ordine alle modalità che i Cittadini devono mettere in atto per avere risposte a quesiti, e, dopo alcuni reclami (quattro Cittadini valdostani e cinque Cittadine aostane), sulle prassi di accesso alle strutture ospedaliere con autovettura (autonoleggi, taxi, vetture private).

Dopo complesse verifiche risultano fondati, a parere dell'Ufficio, i dubbi e le perplessità di una Cittadina italiana in merito all'esito non positivo di un Concorso pubblico per operatore professionale collaboratore-tecnico di laboratorio. Si chiede l'autotutela, che viene respinta.

Vengono chiarite a quattro Cittadine (tre valdostane e una aostana) le modalità di copertura dei turni provvisori di attività psicologica (normativa e prassi); vengono ugualmente puntualizzate, da parte dell'Assessore alla Sanità, le modalità di svolgimento dei corsi di aggiornamento professionale degli psicologi convenzionati, a seguito di istanza di due Cittadine (una aostana e una valdostana).

Due Cittadine aostane, dipendenti commesse U.S.L., lamentano l'incompatibilità di salute con il settore di attività lavorativa. Si perviene ad avere, da parte del Commissario straordinario U.S.L., una serie di assicurazioni sui tipi di lavoro che le Istanti possono svolgere.

Una Cittadina valdostana lamenta danni di salute subiti per prelievo U.S.L.. Avendo la stessa scelto anche la via giudiziaria, dopo con esame preliminare si preferisce non intervenire.

La richiesta di miglioramenti normativi e/o amministrativi, avanzata al Presidente della Giunta regionale, all'Assessore alla Sanità ed Assistenza Sociale, e all'Assessore Tecnico alle Politiche Sociali da un Cittadino aostano relativamente all'assistenza domiciliare di persone con gravi patologie invalidanti dopo dimissione ospedaliera ricevono una risposta dettagliata dal I° Dirigente Settore Servizi U.O.I. n. 1 Ufficio Servizi sociali di Aosta.

Un Cittadino valdostano lamenta intollerabili rumori da parte dei vicini, in un contesto fisico-psicologico debole. Risponde con rapidità ed efficienza il Responsabile del U.O. chimico-fisico-toss-ambientale, inoltrando nota tecnica che giustifica, al momento, l'impossibilità di intervento e dichiarando disponibilità a nuovi controlli.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani e due Cittadini aostani lamentano separatamente il mancato rimborso per cure dentistiche fatturate da Direttori Sanitari di Centri medici. Vengono date le opportune spiegazioni, che i Cittadini dicono non essere state fornite dagli Uffici competenti, anche in ordine alla possibile regolarizzazione della fattura.

Si riprende, ma senza successo, l'unico caso di mobilità interna richiesto e non ottenuto. In presenza di due idoneità concorsuali specifiche, a parere dell'Ufficio non è stata rispettata la deliberazione n. 7107/95 della Giunta regionale, che prevede che la copertura di posti disponibili sia avviata mediante mobilità interna prima di rendere operanti nuove procedure concorsuali. Del problema si è ora investito, per le vie brevi, il Direttore amministrativo U.S.L..

Restano aperte e consolidate le perplessità relative ai criteri seguiti dall'U.S.L. per verificare quali Cittadini debbano usufruire di ricovero presso la convenzionata Clinica San Michele di Albenga a seguito di istanze presentate da due Cittadine aostane. Si evidenzia il parere

chiesto dall'U.S.L. al Dirigente Servizio Affari generali e legali della Presidenza della Giunta regionale.

Un Cittadino aostano chiede informazioni e garanzie circa l'espletamento di una prova scritta di francese in relazione ad una patologia specifica.

Un Cittadino aostano, indirizzato all'Ufficio dalla R.A.V.A., ritorna insistentemente a proporre interpretazioni fuorvianti rispetto alla L. n. 626/94. L'ampio carteggio inviato dall'Istante costringe l'Ufficio ad inutile lavoro.

Una complessa vicenda - comprensiva di contestazione di addebito e di presunte irregolarità nell'applicazione dell'istituto della mobilità, ma non priva di approssimazioni addebitabili all'Istante - viene presentata da una Cittadina valdostana, Medico sul territorio. La contestazione di addebito si risolve, mentre l'attribuzione delle ore sul territorio, non ostante le spiegazioni fornite dalla Direzione U.S.L., desta perplessità in riferimento alle precedenze in graduatoria e alle titolarità.

Due Cittadini aostani sollevano separatamente il problema del disagio relativo a tempi, pratiche e spese inerenti i dovuti controlli per la convalida della patente di guida in presenza di particolari patologie invalidanti. Vengono approfonditi i problemi e date assicurazioni per quanto di competenza non ministeriale.

Una Cittadina aostana chiede assicurazione e tutela in ordine ad un concorso medico, in riferimento ai motivi di preferenza e precedenza per la nomina e all'interno di una categoria protetta.

Tre Cittadine e un Cittadino aostani segnalano presunte scorrettezze deontologiche da parte di Medici operanti presso l'Ospedale regionale, ma decidono poi di non formalizzare l'istanza.

Due Cittadine aostane lamentano annose problematiche di danni per situazioni igienico-sanitarie causate da vicini. Il Servizio d'Igiene Pubblica dell'U.S.L. provvede a rapidi controlli e l'Ufficio informa le Cittadine sulle modalità di richiesta di ulteriori verifiche, per le quali il Servizio competente manifesta piena disponibilità.

Una Cittadina aostana, medico in servizio presso l'Ospedale regionale, prospetta problemi deontologici relativamente a concrete situazioni e ambiguità lavorative, con specifico riferimento alla Carta dei diritti del malato.

Due Cittadini valdostani e una aostana chiedono informazioni sui doveri del Medico e sui diritti del malato e dei parenti in ordine alla comunicazione della diagnosi in Pronto Soccorso.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono informazioni su problemi concernenti l'U.S.L. di altra Regione, con riferimento alla residenza non coincidente con il domicilio e il luogo lavorativo, a figli minorenni affetti da gravi patologie, al comportamento del personale e alle non pari opportunità tra diversi servizi territoriali. Vengono indirizzati per quanto di competenza del Difensore civico di questa e dell'altra Regione.

Un Cittadino aostano presenta un complesso problema di ricovero ospedaliero e in microcomunità per la madre anziana e gravemente ammalata: che, subito dopo, muore.

Una Cittadina valdostana lamenta l'addebito della visita igienico-sanitaria alla sua abitazione da parte degli Uffici competenti U.S.L., per problemi causati dai vicini. Viene verificata e comunicata la correttezza della procedura.

Due Cittadini valdostani e una Cittadina aostana lamentano di dover trasferire dei malati fuori Valle ed evidenziano l'impossibilità di avere, in tempi rapidi, la documentazione traumatologico-ospedaliera necessaria per il ricovero in altro ospedale, peraltro conseguente a difficoltà rappresentate per l'operazione in loco. Vengono chiariti diritti e doveri.

Una Cittadina aostana lamenta una protratta - a suo dire - inadempienza da parte del Responsabile Servizio n. 3 e, più genericamente, dall'Ufficio Personale U.S.L. in ordine alla Sua destinazione, a seguito di concorso di 7° livello superato con esito positivo, con complicità di presunti favoritismi nei confronti di personale precario in attesa di relativo concorso. La Cittadina chiede nuovamente conto della sua situazione, come concordato con il Difensore civico: il caso si risolve.

Una Cittadina aostana, assistente presso l'ospedale regionale, lamenta l'inevasione della sua richiesta di assegnazione ad altre mansioni, per documentati motivi di salute. Vengono verificate le valutazioni espresse dal Collegio medico e le conseguenti determinazioni amministrative e date indicazioni relativamente a diritti e doveri. Si investe del problema, per le vie brevi, il Direttore amministrativo U.S.L..

Una Cittadina aostana espone il problema di un danno fisico conseguente - a suo dire - a cure ospedaliere, ma decide poi di non presentare istanza.

Senza poi presentare istanza, tre Cittadini valdostani lamentano l'insufficiente pubblicità data ai Bandi di Concorso e le risposte generiche ricevute anche da parte degli Uffici competenti. Vengono illustrati diritti e doveri.

Un Cittadino valdostano lamenta il mancato rimborso di spese mediche sostenute fuori Valle per motivi di provata urgenza. Viene esaminata attentamente l'intera procedura e normativa,

dopo di che il Cittadino ritiene di poter ancora richiedere l'intervento R.A.V.A. ex art. 7 della L. r. n. 19/94.

Inoltrata dal Giudice tutelare, si affronta - per quanto di competenza U.S.L. - la problematica relativa a tre Cittadini e una Cittadina aostani, in ordine ad un complesso problema di affidamento temporaneo dei figli ai nonni fuori Valle, essendo la madre separata e in complessa e precaria situazione lavorativa e abitativa, da un lato, e stante anche l'insolvenza del marito in ordine al mantenimento figli, dall'altro. Collaborano i Carabinieri.

Due Cittadine aostane e tre Cittadini valdostani chiedono separatamente chiarimenti pratici in relazione a L. r. n. 25/96, che disciplina l'assistenza sanitaria in forma indiretta.

Un Cittadino aostano lamenta pagamenti maggiorati di un ticket sanitario rispetto alle effettive prestazioni. Contattati per le vie brevi gli Uffici interessati, vengono illustrate le modalità di rimborso in caso di errore effettivo.

Tre Cittadine aostane lamentano il mancato ricovero presso la casa di cura di Albenga, a fronte di invalidità certificata. Vengono date le informazioni relative e illustrate le richieste avanzate dall'Ufficio a tutela delle pari opportunità e per gli opportuni miglioramenti normativi e/o amministrativi.

Un Cittadino aostano, con aggravamento acuto di invalidità, chiede il controllo dei tempi necessari per la revisione dell'invalidità. Viene confermato quanto in atto dalla R.A.V.A. e dall'U.S.L..

Un Cittadino e una Cittadina aostani lamentano una serie di problemi familiari legati al problema della casa (debitamente certificata come malsana e insalubre dall'U.S.L.), alle liste di collocamento lavoro e alla mancata concessione di contributo ex art. 3 L.r. n. 19/94. Si richiedono verifiche da parte del Cittadino nei vari settori e si chiede agli Uffici regionali documentazione per quanto riguarda il "minimo vitale". Nel frattempo il Cittadino trova un lavoro saltuario.

Due Cittadine e due Cittadini aostani, indirizzati anche da Magistrati, chiedono aiuto per problemi U.S.L. fuori Valle, con complicità di minori, di situazioni lavorative e sociali precarie, in regime familiare forzatamente diviso tra la Valle e altra Regione.

Una Cittadina e un Cittadino aostani sottopongono il problema della disparità del pagamento del ticket sanitario tra il padre cassintegrato Cogne e la figlia a carico. Vengono fornite documentazioni normative e chiarita, per le vie brevi, la correttezza del tutto.

Una Cittadina valdostana, medico sul territorio, chiede informazioni relativamente a diritti-doveri per sospensione, annunciata ufficialmente ma solo a livello verbale, di una

deliberazione inerente ore di lavoro assegnatele. Dopo indicazioni, viene consigliato il ricorso diretto al Direttore generale U.S.L.: il caso sembra risolto.

Si seguono le pratiche di dieci Cittadine aostane e cinque valdostane, otto Cittadini aostani e cinque valdostani che lamentano separatamente una non idonea o non tempestiva certificazione di invalidità o aggravamento della stessa. Con l'occasione, per opportuni miglioramenti normativi e/o amministrativi a tutela dell'operato della Pubblica Amministrazione non meno che del Cittadino, si chiede che vengano rilasciati certificati di più facile lettura anche da parte dei non addetti ai lavori. Lo si ottiene.

Una Cittadina aostana, ausiliaria presso l'Ospedale regionale, lamenta il grave e documentato disagio fisico che causerebbe il suo imminente trasferimento ad altro reparto. Chieste le opportune verifiche e garanzie, il Direttore sanitario f.f. assicura che l'Istante sarà sottoposta ad idonea visita da parte del medico competente onde valutare la destinazione più appropriata alle condizioni di salute. Del problema si investe, per le vie brevi, anche il Direttore amministrativo U.S.L..

Un Cittadino valdostano presenta un complesso problema di licenziamento da un'Azienda sottoposta a controllo dalla R.A.V.A., con sostegno di medici mutualistici da lui presunti come non corretti nelle certificazioni. Viene istruita la pratica per quanto di competenza: non si perviene ad ottenere tutte le risposte e documentazioni, ma grazie alla collaborazione della sede locale I.N.P.S., i rilievi mossi dal lavoratore risultano infondati.

Tre Cittadini (due aostani e un valdostano) e una Cittadina valdostana pongono separatamente problemi relativi alle pari opportunità, alle legittime aspettative di miglioramento della carriera da 4° a 5° livello e alle funzioni di ordine superiore effettivamente svolte. Vengono indirizzati per quanto di competenza.

Con agile bilinguismo, una Cittadina valdostana documenta il suo disagio negli Uffici della R.A.V.A. e dell'U.S.L., per insufficiente o inesistente conoscenza del francese da parte del pubblico impiego.

Una Cittadina (dipendente U.S.L.) e un Cittadino aostani propongono una serie di problemi specifici relativamente alle nuove direttive, nazionali e regionali, sui Reparti ospedalieri, con specifica conseguenza su quanti lavorano e sulle non pari opportunità per situazioni parallele di livello e responsabilità. Vengono date informazioni generali e si indirizza al Dirigente amministrativo U.S.L..

Con distinte richieste, un Cittadino italiano e una Cittadina valdostana - per il tramite di due Cittadini e due Cittadine aostani e di due Cittadine e un Cittadino italiani - incontrano

difficoltà a fissare visite specialistiche all'estero e ad ottenere le relative certificazioni. Verificata la necessità dell'intervento -per diversa complessità, inesistenza di cure specifiche in Italia e scarsa conoscenza della lingua francese - il Difensore civico fornisce ogni possibile aiuto.

Una Cittadina aostana si informa sulle modalità di interruzione delle costose cure mediche privatistiche, a fronte di gravi problemi e di presunte scorrettezze del professionista. Viene informata soprattutto in riferimento al servizio pubblico.

Una Cittadina italiana, in riferimento ad incidente grave occorso al figlio in montagna loda il soccorso medico-ospedaliero, ma lamenta la mancanza di adeguata segnaletica di pericolo. Vengono date indicazioni anche in riferimento alla richiesta di forme di tutela.

Dopo alcuni mesi, una complessa istruttoria relativa ad un Cittadino aostano, Medico nelle strutture ospedaliere valdostane che contesta la legittimità di una deliberazione della Giunta regionale di mancato pagamento di compensi per consulenza, si conclude con la dovuta liquidazione, come da motivazioni dell'U.S.L..

Una Cittadina, separata e con tre figli minori a carico, è indirizzata all'Ufficio da parte del Giudice tutelare. Viene informata per i problemi della casa, del lavoro, dell'assistenza U.S.L. in Valle e fuori Valle.

Una Cittadina e un Cittadino aostani, legali rappresentanti di una Cooperativa, lamentano la mancata stipulazione da parte dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale di una Convenzione, prevista da una deliberazione della Presidenza della Giunta regionale, nonché le procedure di commissariamento. L'esame dei molti documenti testimonia la sostanziale correttezza della R.A.V.A. (Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato e Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale) e dell'U.S.L.. Nell'ambito della complessa vicenda, vengono date informazioni giuridiche di vario tipo ai Cittadini.

Una Cittadina aostana, dipendente ospedaliera ausiliaria, in riferimento alla quantificazione alquanto diversa dell'invalidità in due differenti sedi (R.A.V.A. e U.S.L.), chiede di conoscere le vie percorribili a difesa del suo stato di salute e del posto di lavoro. Viene indirizzata.

Tre Cittadine valdostane chiedono di verificare la legittimità della proroga della Convenzione U.S.L. per l'A.I.T. di Torino, con riferimento ad altre Associazioni che possano offrire gli stessi servizi. Nell'ambito dell'assistenza infermieristica. Vengono comunicate dal Responsabile dell'Ufficio personale dipendente e convenzionato del S.S.N. dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza Sociale l'annullamento della deliberazione U.S.L. e la sospensione del rapporto convenzionato da parte del Direttore generale U.S.L..

Con separate istanze, tre Cittadini e una Cittadina valdostana lamentano la sospensione della patente per motivi di salute. Si ascoltano le ragioni umane, sottolineando altresì la correttezza del provvedimento.

Un Cittadino valdostano e un'Associazione di Categoria protetta evidenziano il problema dei costi e disagi di chi deve, per motivi di salute, sottoporsi a periodici rinnovi della patente. Si propone di valutare possibili miglioramenti amministrativi nell'ambito della stretta discrezionalità che la legge determina.

Per una ventina di Cittadini vengono indicate separatamente vie percorribili per ridefinire l'invalidità in rapporto anche al "minimo vitale" e al possibile conseguimento della pensione di invalidità.

Un Cittadino aostano chiede di conoscere normativa e giurisprudenza relativamente alle "Disposizioni sul collocamento a riposo del personale medico dipendente" (L. n. 50/91), proponendo anche specifiche problematiche a tutela di suoi diritti. L'esame è in corso.

Un Cittadino e una Cittadina valdostana presentano un complesso problema relativo a diverse richieste di rimborso di spese odontoiatriche per una situazione clinicamente delicata con ricovero fuori Valle, respinte ora per vizi procedurali ora per vizi sostanziali, con rigetto anche del ricorso e con conseguente disparità rispetto ad altra Cittadina aostana interessata, in tempi ravvicinati, dallo stesso tipo di assistenza sanitaria specialistico-ospedaliera. In riferimento alla disparità dei dati tra quanto in nostro possesso e quanto comunicato dal Presidente della Commissione Sanitaria di autorizzazione dell'U.S.L., si investe del problema anche il Direttore Amministrativo dell'U.S.L. nel corso di un incontro concordato.

Quattro Cittadine e due Cittadini valdostani e due aostani chiedono separatamente di avere garanzie sulle possibilità e modalità di cure specialistiche extra-ospedaliere. Vengono indirizzati per i casi specifici.

Un Medico dell'ospedale regionale presenta una serie di problemi, di vario ordine e di notevole consistenza, circa la sua posizione lavorativa, la funzionalità del suo e di altri Reparti attinenti, le pari opportunità e i diritti di carriera. Viene informato teoricamente e indirizzato al Direttore amministrativo dell'U.S.L..

Tre Cittadini e due Cittadine aostane si rivolgono separatamente all'Ufficio per legittime informazioni circa l'applicazione della L. n. 4/97 in Valle, con particolare riferimento alla Direzione Sanitario-ospedaliera. Si pone un quesito al Ministero della Sanità e si resta in attesa di risposta.

Cinque Cittadini e quattro Cittadine, operatori di portineria e dell'Ufficio informazioni dell'Ospedale di Aosta, evidenziano una serie di problemi inerenti presunte irregolarità nell'erogazione delle ferie e degli ordini di servizio (con preoccupazioni anche di conflitto tra doveri burocratici ed eventuali responsabilità penali) e disparità di trattamento per quanto riguarda il servizio mensa. Si inoltra richiesta al Direttore Sanitario f.f., che provvede a fornire i dati richiesti, e, per le vie brevi, si investe del problema anche il Direttore amministrativo dell'U.S.L..

Una Cittadina, madre di tre figli a carico e con precaria situazione lavorativa a causa di motivi di salute, presenta, nel corso di mesi, una complessa problematica di autorizzazioni per cure odontoiatriche specialistiche fuori Valle, che - dice - non le vengono rilasciate. Alcune risposte dell'U.S.L. sembrano solutorie, ma del caso delicato si preferisce informare direttamente i Vertici dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e il Direttore amministrativo dell'U.S.L.

Da parte di un Cittadino valdostano, dipendente ospedaliero, viene segnalato un caso, socialmente rilevante, di presunta discutibile procedura nell'accertamento di eventuale uso di sostanze stupefacenti in riferimento al rilascio di patente di guida. Si aspettano ulteriori sviluppi dopo la risposta, puntuale ma interlocutoria, del Presidente della Commissione Patenti.

Quattro Cittadine (di cui tre aostane) presentano problemi di mobilità, conseguenti ad una rilevante percentuale di invalidità. Del problema si interessa, per le vie brevi, il Direttore amministrativo dell'U.S.L.

Il Direttore del Carcere di Aosta presenta una serie di richieste (prima verbali e poi scritte) relativamente alle cure specialistiche nella Casa circondariale e ai ricoveri ospedalieri dei Detenuti, evidenziando anche una serie di problemi logistici e di diritto. Il Direttore amministrativo dell'U.S.L. comunica, per le vie brevi, la piena disponibilità sua e del Direttore generale dell'U.S.L. e concorda una visita operativa congiunta (Direttore Casa circondariale, Direttore generale U.S.L., Direttore amministrativo U.S.L., Difensore civico) per mercoledì 12 marzo 1997.

Due Cittadini aostani presentano istanza per una complessa situazione socio-lavorativa e di salute, con particolare riferimento al rapporto tra il costo delle cure odontoiatriche (da

anticipare) e la necessità delle stesse anche per poter conseguire, tramite l'Ufficio di collocamento, un lavoro rispondente alla qualifica professionale.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani, in situazione di analfabetismo, necessitano di gratuito patrocinio e di ricorso per pensione dello stato, ma chiedono altresì di conoscere meglio l'*iter* della pensione di invalidità, perché interessati da pesanti patologie.

B) Competenza non specifica

Due Cittadine e un Cittadino valdostani, dipendenti U.S.L., lamentano la mancata erogazione, da parte del Ministero del Tesoro per il tramite U.S.L., di un credito da cessione di un quinto dello stipendio. Dopo una serie di solleciti e contatti telefonici, la vicenda si conclude positivamente - anche in riferimento alle pari opportunità rispetto ad altri dipendenti U.S.L. - per due di essi, mentre una richiesta viene giustamente respinta essendo la motivazione dell'Istante identica ad un precedente accoglimento.

Non ostante sia assistito da Avvocati e Sindacalisti e da noi più volte edotto sulla scarsa competenza del caso, un Cittadino aostano torna insistentemente all'Ufficio, nel contesto di una delicata situazione, debitamente certificata dai Medici legali U.S.L., che incide sul rapporto lavorativo presso un Ente statale decentrato. Non vengono fornite le pretese documentazioni e valutazioni privatistiche.

Un Cittadino valdostano chiede tutela per una presunta violazione di diritti da parte di un medico INPS. Viene indirizzato.

CASI COMUNE DI AOSTA

A) *Competenza specifica*

Due Cittadini e due Cittadine lamentano separatamente, per conto anche di altri, gravi disagi di ordine pubblico per la loro casa, in riferimento ad un esercizio pubblico che pare non rispettare orari ecc. Un caso si risolve con semplice indicazione di diritti, l'altro con la fattiva collaborazione della Polizia Municipale.

In riferimento a casi concreti e separatamente, quaranta Cittadine (di cui ventisette aostane) e trentadue Cittadini (di cui 18 aostani) chiedono informazioni relativamente all'esercizio del diritto di accesso; venti Cittadine (di cui 12 aostane) e 18 Cittadini (di cui 10 aostani) si informano per l'autocertificazione; sessantadue Cittadine (di cui 38 aostane) e 64 Cittadini (di cui 30 aostani) lamentano lettere invase e chiedono di conoscere le procedure garantistiche in merito.

La richiesta di miglioramenti normativi e/o amministrativi, avanzata da un Cittadino aostano relativamente all'assistenza domiciliare di persone con gravi patologie invalidanti successive a ricovero ospedaliero, riceve risposta dettagliata dal Dirigente I° Settore Servizi U.O.I. n. 1 Ufficio Servizi sociali di Aosta.

Undici Cittadini e sei Cittadine aostane propongono separatamente complessi problemi relativamente a situazioni di emergenza abitativa nell'ambito dell'E.R.P.. Con una serie di lettere, telefonate ed incontri con il Vice Sindaco e i Responsabili degli Uffici, si perviene a seguire il problema generale, a concordare opportune forme di verifica delle reali situazioni all'atto dell'assegnazione e di pubblicità - adeguata e semplice - per la necessaria documentazione, nonché a segnalare l'opportunità di prendere in esame qualche caso sociale.

Due Cittadini aostani, per conto anche degli altri condomini, lamentano la presunta irregolarità dei lavori comunali di aggiustamento di una via rispetto alla loro proprietà, in riferimento alla deliberazione di approvazione lavoro. Il complesso problema si conclude positivamente con la previsione, da parte del Dirigente Coordinatore del Servizio n. 5 - Settore n. 3, della realizzazione di un camminamento pedonale a lavori di manutenzione terminati.

Una Cittadina e un Cittadino aostano sottopongono la complessa e pluriennale situazione urbanistica della propria casa, in relazione soprattutto al diritto di passaggio e alla realizzazione della fognatura. Il Vice Sindaco e il Dirigente del Servizio n. 6 - Settore n. 3 del

Comune prendono a carico la verifica, effettuando le opportune ispezioni e inoltrando una dettagliata relazione conclusiva, comprensiva del duplice aspetto privatistico e pubblicistico.

Una Cittadino e una Cittadina italiani e una Cittadina valdostana propongono un problema relativo ai diritti e al pagamento dell'acqua in zona collinare, senza poi formalizzare l'istanza.

Un Cittadino aostano presenta, a più riprese, problemi relativi alla mancata corresponsione dell'indennità di disagio per reperibilità. Dopo una serie di lettere e di incontri con il Dirigente dell'U.A. Organizzazione e Metodi del Comune, l'esito è di corresponsione per il futuro. Ma il Cittadino esige anche la corresponsione pregressa (che il Difensore civico si limita a comunicare al Comune) e l'illustrazione di altre forme di tutela.

Cinque Cittadini e otto Cittadine aostane ripropongono il problema dell'asilo nido e/o di soluzioni analoghe. Vengono illustrate le possibilità e le prospettive del Comune (sulla base dei precedenti incontri con l'Assessore competente e della conseguente documentazione inoltrata). Tre altre Cittadine e due Cittadini sottopongono problemi particolari, inerenti le graduatorie, la suddivisione territoriale e altro. Sull'interpretazione e applicazione di un punto del Regolamento per un caso specifico - a parere dell'Ufficio errata - si chiede l'autotutela, che non viene messa in atto, anche se, nel frattempo, il caso in questione si risolve.

Cinque Cittadine e quattro Cittadini aostani evidenziano separatamente la disfunzionalità e pericolosità di alcuni incroci, semafori passaggi pedonali, sottolineando anche di avere inutilmente proposto il problema agli Organi competenti.

A seguito anche di precedente richiesta di miglioramenti normativi e/o amministrativi relativamente ad anziani e disabili, una ventina di Cittadine e Cittadini aostani chiedono separatamente conto di una serie di positive novità messe in atto dai servizi sociali del Comune di Aosta. Si instaura un ottimo rapporto con le Assistenti sociali.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono di conoscere le modalità di verifica della correttezza per il rilascio e il cambio della licenza commerciale, con complicità di altri componenti la Ditta, senza poi formalizzare l'istanza.

Senza poi formalizzare l'istanza, una Cittadina aostana propone il problema delle non pari opportunità - a suo dire - in riferimento alla concessione di abitabilità e alle multe conseguenti l'uso precedente la concessione da parte dei proprietari.

Con riferimento ad un'istanza presentata da un Cittadino aostano, tramite lettere e incontri con il Comandante della Polizia Municipale vengono chiariti ed esaminati, anche in prospettiva, vari aspetti inerenti la Fiera di S. Orso, con particolare riferimento alla opportuna regolamentazione che forma oggetto di uno specifico ordine di servizio. Con l'occasione il

Difensore civico espone verbalmente alla competenza del Comandante alcune lamentele di Cittadini (quattro) e Cittadine (tre) in ordine alla modalità di erogazione delle sanzioni amministrative.

A seguito di istanza di tre Cittadini aostani, il Dirigente del 4° Settore - Sezione Patrimoniale, comunica tempi e modalità previsti per l'acquisto - da parte del Comune - di un terreno da tempo affittato dal Comune e non più riconducibile in pristino.

Una Cittadina italiana, attualmente domiciliata in Aosta, presenta un complesso problema abitativo e residenziale, in presenza anche di un minore e dell'abbandono da parte del marito. Avute le spiegazioni opportune, rinuncia a formalizzare l'istanza.

Un Cittadino aostano espone una complessa vicenda relativa ad all'eventuale riapertura dell'esercizio commerciale, dopo eventi fortunosi, ex sentenza favorevole del T.A.R.. Senza peraltro chiedere specifico inoltro della pratica, vengono prospettate dall'Istante complessi giochi di concorrenza.

Una Cittadina italiana e un Cittadino aostano lamentano inesattezze relative alla situazione di famiglia e, soprattutto, di residenza. Si perviene rapidamente a verificare la correttezza dell'iter amministrativo del Comune e le infondate pretese dei due Cittadini.

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

Con singole richieste, una Cittadina aostana chiede conto di eventuali possibilità prioritarie in ordine all'acquisto di alloggi I.A.C.P., a fronte di una complessa situazione familiare, mentre centosessantatre Cittadini e centocinque Cittadine aostani si informano sulle modalità di documentazione; alcuni Consiglieri regionali e comunali ed Esponenti politici locali chiedono conto dei tempi di realizzazione della vendita I.A.C.P., con particolare riferimento al rapporto tra la normativa regionale e quella statale. Si affronta il problema complessivo con una serie nutrita di carteggi e incontri, anche congiunti, con il Presidente I.A.C.P., l'Assessore ai Lavori Pubblici, il Vice Sindaco di Aosta, i Responsabili degli Uffici competenti.

Una Cittadina aostana lamenta il mancato ripristino di una condotta di acqua da irrigazione servente un terreno di sua proprietà, a seguito della costruzione di un nuovo fabbricato, dopo aver inoltrato al Comune una lettera inevasa di richiesta. Il Dirigente del

Settore n. 3 - Servizio n. 6 puntualizza il complesso problema (determinato anche da vertenza tra l'impresa e il committente) e assicura, per quanto di competenza, gli avvenuti sopralluoghi. L'Istante teme il passaggio di terreno edificabile ad agricolo: vengono fornite le opportune indicazioni, in riferimento alle competenze comunali.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono chiarimenti rispetto ad una complessa situazione di rilascio di concessione in sanatoria, con complicità di oblazioni erroneamente versate, per le quali viene assicurata da parte del Dirigente del 4° Settore-Sezione edilizia la restituzione degli oneri concessori versati in eccedenza.

Una Cittadina - titolare di esercizio commerciale - chiede informazioni relative alla corrispondenza tra Verbale di contravvenzione e normativa di riferimento citata. Accertata la corrispondenza, l'Ufficio provvede ad illustrare i possibili ricorsi.

Sei Cittadini e due Cittadine aostani lamentano problemi relativamente alla chiusura al traffico della zona di residenza, con complicità anche di esercizi commerciali. Vengono chieste e fornite opportune spiegazioni.

Un Cittadino e una Cittadina aostani lamentano di non aver potuto esercitare il diritto di opzione e recesso in ordine ad un servizio di assistenza domiciliare già gratuito. Gli Istanti, che sostengono di non aver ricevuto dal Comune di Aosta comunicazioni in merito, si rivolgono anche all'Assessore regionale alla Sanità ed Assistenza sociale e al Presidente del Consiglio regionale, ottenendo dall'Assessore alla Sanità un parere positivo circa la possibilità del Comune di accollarsi l'onere. Riesamina la sua posizione e risponde con puntualità circa le competenze comunali in rapporto alla deliberazione regionale relativa al calcolo dei redditi il Dirigente del 1° Settore, Servizi alla Persona U.O.I. n. 1, per cui l'Ufficio del Difensore civico si limita a proporre di valutare l'opportunità di scegliere forme di inoltro documentale nei casi più delicati e socialmente determinanti.

Tre Cittadini e tre Cittadine chiedono conto della regolarità dei lavori di asfaltatura e parziale rimozione di una cinta condominiale, già oggetto di cause giudiziarie. Risponde il Dirigente del 4° Settore-Sezione edilizia, puntualizzando il tutto.

Un Cittadino aostano lamenta di non aver ricevuto risposta in merito alle osservazioni da lui presentate relativamente alle varianti generali al P.R.G.C., adottate con deliberazioni. Risponde dettagliatamente - sia in linea teorica che pratica - il Dirigente del 4° Settore-Sezione urbanistica.

Quattro Cittadine aostane lamentano separatamente di non essere state incluse tra i casi sociali, non ostante la grave situazione socio-abitativa. Si chiede ai competenti Uffici regionali

e comunali di conoscere la rispettiva posizione in graduatoria e si informano le Istanti sul cosiddetto "minimo vitale".

Quattro Cittadini e una Cittadina aostani chiedono separatamente garanzie circa la prassi di documentazione delle infrazioni stradali, con particolare riferimento agli orari di servizio dei vigili addetti e ai cosiddetti "premi di produzione" apparsi su qualche giornale locale.

Trenta Cittadini e venticinque Cittadine aostani presentano distinti e complessi problemi abitativi, complicati da mancanza lavoro, invalidità, ecc.. Vengono date informazioni relativamente alla tutela dei diritti, ai compiti dell'Ufficio del Difensore civico, alle possibilità di richiesta del "minimo vitale". Con il Vice Sindaco si esamina anche il rapporto con il competente Ufficio della Presidenza della Giunta regionale, per i casi sociali.

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

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

Tre Cittadine aostane e una valdostana presentano problemi concreti in riferimento a normativa regolante i contributi per la costruzione dei tetti in lose.

Un Cittadino aostano presenta un delicato problema di cancellazione temporanea di residenza, a seguito del matrimonio con una Cittadina straniera. Risponde con puntualità l'Ufficio Anagrafe, rilasciando anche un opportuno certificato chiarificatore, onde garantire tutti i benefici della continuità di residenza.

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

Per conto anche di altri, una Cittadina aostana chiede informazioni per spese straordinarie E.R.P.-I.A.C.P.

Un Cittadino italiano, già residente in Aosta, ottiene rapide informazioni - per il tramite dell'Ufficio Anagrafe - sulla pratica volta ad riottenere la residenza in Aosta. Il ritardo è da addebitarsi al Cittadino, che non ha ancora risposto a quattro avvisi del Comune.

Un Cittadino valdostano lamenta l'avvenuta illegittima esclusione da un Concorso per 8° Q.F.-area amministrativa, non ostante regolare domanda di partecipazione, a seguito di smarrimento della sua domanda da parte dell'Ufficio personale, come attestato anche da una lettera del Dirigente successiva alla richiesta di chiarimenti del Cittadino. Verificato il tutto, il Difensore civico chiede l'autotutela della Pubblica Amministrazione che, pur non invalidando la procedura concorsuale che non ha espresso nessun vincitore, prende atto dello spiacevole incidente, dichiara piena disponibilità ad ogni chiarimento diretto con il Cittadino, assicura di aver impartito disposizioni affinché tali circostanze non si ripetano. Il Difensore civico fa notare che sarebbe stato auspicabile, come rimedio ad involontario errore, la comunicazione tempestiva e diretta al Cittadino della successiva esplicazione concorsuale, stante la buona fede e la legittima aspettativa del candidato.

Un Cittadino aostano presenta un problema di errata valutazione dell'effettiva metratura del negozio per determinazione tributi. Vengono date informazioni sull'onere previsto e si provvede, comunque, alla rettifica per il futuro.

Una Cittadina e un Cittadino aostani espongono un complesso problema condominiale, comprensivo di danni, con riferimento al Comune per quanto attiene il cambio di destinazione del locale. Vengono date informazioni circa diritti e doveri.

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

Una Cittadina aostana, in servizio presso il Comune, lamenta il ritardo nell'erogazione dell'equo indennizzo dovuto ad infortunio dipendente da cause di servizio. L'Ufficio procede alla verifica della procedura seguita dagli Uffici e fornisce all'Istante informazioni sui tempi previsti e sulle possibilità di ricorso. Dopo una dilazione, dovuta anche allo smarrimento di una lettera da parte del competente Ufficio romano, la situazione si risolve.

Una Coppia aostana, per conto anche di altri, chiede informazioni su diritti e doveri in relazione alle Cooperative che intendono concorrere ad appalti comunali.

Un Cittadino aostano propone il problema della sua, non corretta, interpretazione di una frase del fac-simile predisposto dall'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato per ottenere contributi ai sensi della L.r. n. 9/95. Con l'occasione, si nota che alcuni Comuni considerano la sostituzione di serramenti come manutenzione ordinaria, altri come

straordinaria, per cui si propone all'Associazione Sindaci di valutare l'opportunità di unificare l'iter procedurale in questa materia, peraltro di competenza comunale.

Un Cittadino aostano e una Cittadina italiana lamentano una sanzione amministrativa comminata in orario non previsto per il divieto di circolazione. Si danno spiegazioni, senza peraltro procedere all'istruzione della pratica, non ostante qualche fondata perplessità.

Sei Cittadine aostane, una Cittadina e un Cittadino italiani lamentano le modalità scritte di rifiuto della richiesta di affitto, per esposizione, presso la Saletta comunale d'Arte. Dopo opportune verifiche, l'Ufficio evidenzia all'Assessore e al Dirigente competenti che la discrezionalità amministrativa deve fare i conti con elementi non soggettivi e, soprattutto, con il rispetto della professionalità degli artisti. In merito, si ottengono alcune importanti assicurazioni per il futuro.

Con riferimento ad un Concorso comunale, una Cittadina aostana chiede informazioni in ordine all'esame preliminare di francese, a fronte del Regolamento reg. n. 6/96 relativo alla L.r. n. 45/95.

Due Cittadini e un Cittadino aostani presentano un complesso problema relativo all'aumento dell'affitto in stabili I.A.C.P., con complicità di doppio nucleo familiare e di precaria salute della madre vedova. Si forniscono indicazioni.

Una Cittadina, a nome di 28 famiglie (alcune con gravi problemi socio-economici), propone il problema degli arretrati e dell'aumento affitto in stabile ERP. Consigliato prima il rapporto diretto con lo I.A.C.P..

Una Coppia aostana presenta il problema della casa popolare, già oggetto di documentata carenza sanitaria e di interventi per eliminare gravi inconvenienti. Vengono presi contatti con gli Uffici competenti e comunicate le modalità per ottenere il cambio casa.

Senza peraltro chiedere un intervento specifico, alcune famiglie della collina si rivolgono al Difensore civico per avere informazioni circa diritti e doveri del Comune e dei genitori in ordine al servizio trasporto alunni delle Scuole elementari.

Una Cittadina aostana lamenta il non avvenuto espletamento di un Concorso indetto nel '94 dall'Azienda Farmaceutica Municipalizzata, che risponde in forma esaustiva, in riferimento alla necessità di ridefinizione dell'organico conseguente alle imposte misure di contenimento spesa.

Una Coppia aostana, a nome di altre quattordici famiglie, presenta un complesso problema di licenza comunale per la sostituzione di garages prefabbricati, in riferimento anche a misure

ecologiche. Le proposte fatte dal Comune risultano le sole vie percorribili, per cui, esaminato il tutto, si decide di non intervenire.

Una Cittadina aostana presenta un complesso problema familiare, con particolare riferimento alla casa di proprietà I.A.C.P. intestata a marito, da cui dice di volersi separare per gravi problemi. Una verifica immediata e congiunta con lo I.A.C.P. porta, però, a mettere in dubbio le dichiarazioni dell'Istante, soprattutto perché la causa di separazione risulta già avviata dal marito.

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

Un'Assistente sociale del Comune chiede aiuto per tutelare un caso sociale con sfratto e abusivo taglio di tubature da parte del proprietario, in concomitanza con lavori di ristrutturazione. Vengono spiegate le pratiche per il gratuito patrocinio.

Un Cittadino aostano lamenta danni subiti dal Comune. Avendo già presentato richiesta scritta, lo si esorta ad aspettare la dovuta risposta.

Un Cittadino lamenta le modalità di irrogazione di una sanzione amministrativa e il comportamento dei Vigili urbani. Vengono fornite le opportune spiegazioni su diritti e doveri.

Un Parroco di Aosta sollecita un intervento urgente per avere dal Comune un certificato indispensabile al fine di sbloccare una situazione di grave pericolo per una Cittadina extracomunitaria e per i figli. Collabora, con esemplare efficienza, l'Ufficio anagrafe.

Un Cittadino aostano espone un complesso problema relativo alla modalità di deposito di attrezzi agricoli, in riferimento a varianti comunali. Si illustrano diritti e doveri e si consiglia di aspettare la dovuta risposta ad una lettera inviata.

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

Due Cittadine e un Cittadino aostani lamentano il mancato risarcimento dei danni fisici subiti in qualità di utenti di strade comunali dissestate. Dopo le opportune richieste, non si perviene ad assolvere l'onere probatorio di pericolo occulto e imprevedibilità. Come da richiesta, si indicano allora ai Cittadini ulteriori vie privatistiche percorribili, ma si provvede altresì ad informare l'Assessore comunale competente sulle legittime aspettative innescate nel Cittadino dall'Assicurazione che ha provveduto a chiedere documenti e Certificati anche costosi.

Dopo una serie di incontri e di lettere, giunge a temporanea conclusione l'istanza relativa all'acquisto di alloggio I.A.C.P. già locato da un Cittadino aostano profugo. Si seguiranno ancora gli sviluppi paralleli in altre Regioni, al fine di offrire ogni possibile e legittimo aiuto al Cittadino qualora l'interpretazione vigente sia, altrove, meno restrittiva.

Senza istruire la pratica, si affronta il problema di un Cittadino aostano che presenta una complessa vicenda di ristrutturazione di proprietà in presenza e confino di beni archeologici.

Un Cittadino aostano presenta una complessa vicenda relativamente alla decadenza dall'assegnazione di alloggio di E.R.P. ex art. 37 L.r. n. 39/95. Si segue il problema, soprattutto in ordine alle pari opportunità e ai possibili miglioramenti normativi e/o amministrativi per quanto concerne la definizione di criteri oggettivi comprovanti la permanenza non stabile. Ma, per quanto riguarda il caso specifico, si constata che il Cittadino scambia arbitrariamente la richiesta di informazioni e le proposte di miglioramenti avanzate dal Difensore civico all'Assessorato dei Lavori Pubblici con il diritto di non eseguire il decreto di sfratto.

Con una serie di istanze quattordici Cittadine e un Cittadino valdostani, una Cittadina e un Cittadino aostani, pongono separatamente il problema della zonizzazione delle Scuole elementari relativamente agli abitanti delle frazioni di Arpuilles ed Excenex. Risponde dettagliatamente l'Assessore regionale alla Pubblica Istruzione.

Quattro Cittadine e tre Cittadini aostani chiedono separatamente informazioni e garanzie circa l'adeguamento degli affitti, in riferimento a stabili IACP.

Dieci Cittadini (di cui cinque aostani) e otto Cittadine (di cui tre aostane) lamentano scarso rispetto del Cittadino da parte del pubblico impiego.

Una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano chiedono di conoscere meglio la normativa e la pratica relativa all'autocertificazione, di cui alla L. n. 15/68, constatando diversi comportamenti da parte dei Comuni valdostani.

Due Cittadine aostane presentano distinte istanze relativamente al mancato ricovero della madre anziana e non autosufficiente in varie microcomunità. Vengono fornite dai vari Responsabili comunali le opportune risposte. Le due situazioni si risolvono.

Su richiesta di una Cittadina e di un Cittadino aostani, con la collaborazione del Responsabile Comunale per il collegamento con l'Ufficio del Difensore civico si verificano i rapporti di pari opportunità nelle previste assegnazioni transitorie di alloggi per gli inquilini della cosiddetta casa Gagliardi.

Un Cittadino e una Cittadina valdostana presentano un grave caso familiare relativo alla verifica di francese in un soggetto interessato da grave paralisi cerebrale infantile, con invalidità del 90%. Si verificano i dati presso il Comune e l'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione e si propongono doverose revisioni in ordine a miglioramenti normativi e/o amministrativi.

Due Cittadine e due Cittadini aostani, domiciliati in alloggi gravemente malsani e gravati da sfratto da parte del Comune, presentano una complessa vicenda di richiesta di E.R.P. e di ricorsi non accolti in ordine al punteggio e alla relativa documentazione. Risponde, con dettagliate considerazioni e disponibilità, il Presidente della Giunta regionale.

Un Cittadino e tre Cittadine aostani lamentano il mancato risarcimento dei danni ambientali causati dall'alluvione del 1994 e lettere inevase da parte del Settore n. 3, Servizio n. 6. Si perviene a far risarcire due di essi, mentre per le altre due si constata la mancata loro produzione del necessario preventivo dei lavori di ripristino.

Sedici Cittadine e dieci Cittadini (valdostani e aostani) propongono problemi relativi alle pari opportunità e alle legittime aspettative in ordine a miglioramenti di carriera da 4° a 5° livello, da 5° a 7°, da 7° a 8°, da 8° a qualifica dirigenziale -, in riferimento alla L.r. n. 45/95. Si inviano lettere al Presidente della Giunta regionale e ai Segretari dei Sindacati, per quanto di competenza.

All'interno di una serie corposa di singole richieste (una trentina tra Cittadine e Cittadini aostani e una ventina di valdostani), si segue con particolare attenzione la doppia problematica della certificazione di invalidità e del superamento della prova preventiva di francese per un Cittadino valdostano e una Cittadina aostana gravemente disabili e con complessa situazione socio-economica. Con l'occasione vengono affrontati, con l'aiuto di Esperti nazionali, le relative problematiche giuridiche.

Per venti Cittadini e quindici Cittadine aostani vengono richieste separatamente e verificate le posizioni nelle liste di collocamento e/o nella graduatoria regionale bidelli. In alcuni casi si constata che mai hanno ricevuto chiamata di avviamento, in altri che i Cittadini non hanno risposto alla chiamata. Si verificano anche possibilità e/o richiesta del cosiddetto "minimo vitale", ex art. 3 L.r. n. 19/94.

Due Cittadine e tre Cittadini aostani chiedono garanzie per problemi condominiali, in riferimento a stabile IACP. Quattro Cittadine e tre Cittadini aostani chiedono informazioni e garanzie circa adeguamento affitti, in riferimento a stabili IACP.

Dieci Cittadini e sei Cittadine aostani chiedono separatamente di conoscere meglio le competenze dell'Ufficio, esemplificando problemi.

A richiesta di un Cittadino aostano vengono esaminate alcune problematiche di Ente comunale sottoposto a controllo CO.RE.CO.: alla luce di Convenzione, Statuto, Leggi regionali.

Con esito positivo per le Istanti, tre Cittadine (due aostane e una valdostana), propongono la verifica delle pari opportunità relativamente alla concessione di contributi per infissi, ex L.r. n. 9/95, in regime di sanatoria.

Una Cittadina italiana, già vincitrice di Concorso in Valle presso Ente pubblico, chiede spiegazioni per interpretare alcuni punti del bando di nuovi Concorsi regionali e comunali di livello superiore, chiedendo altresì informazioni sullo stato giuridico del personale docente in Valle.

Ventidue Famiglie (valdostane e aostane) con figli disabili in età adulta, lamentano di non aver avuto preventiva informazione sul restringimento della fascia degli aventi diritto a contributi regionali per il Soggiorno Marino "Mare e Vita", chiedendo il ripristino del Servizio precedente, risultato determinante per la salute e serenità dei figli. Trattandosi della categoria dei diversamente abili, il Difensore civico interviene anche sollecitando un'interpretazione sostanziale della *ratio* dell'art.1 della L.r. n. 19/94 per l'anno in corso. Rispondono, con attenzione e disponibilità, il Presidente della V^a Commissione consiliare permanente, il Dirigente del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e l'Assessore comunale alle politiche sociali del Comune di Aosta, sia per il problema contingente che la prospettiva futura.

Un Cittadino aostano lamenta le modalità di rimozione forzata di autoveicolo (in zona peraltro debitamente segnalata dalla Polizia municipale), soprattutto per quanto concerne la sua richiesta telefonica di accertamento. Si prendono informazioni telefoniche sul caso specifico e sulla prassi in uso.

Un Cittadino e una Cittadina aostani lamentano le modalità di verifica del pagamento di refezione, tramite banca, per due alunni di Scuola elementare. Vengono informati su diritti e doveri.

Due Cittadini aostani, a nome di altre dieci Famiglie, con complicità anche di gestione condominiale non di competenza, chiedono di verificare la correttezza dell'*iter* di approvazione del progetto di costruzione di un ascensore in un condominio, con particolare riferimento alle norme di sicurezza. Si chiedono informazioni per il tramite del Delegato comunale ai rapporti con il Difensore civico e del Tecnico dell'Ufficio Edilizia comunale e tutto risulta corretto.

Una Cittadina e un Cittadino aostani contestano l'aggiornamento di una sanzione amministrativa per sosta e divieto di transito in zona di residenza, essendo forniti di regolare pass. Vengono informati su di un ricorso già da loro apprestato. La vicenda si risolve.

Una Cittadina aostana, madre di un figlio disabile a suo carico e già interessata da emergenza abitativa, chiede di poter fare un cambio alloggio per problemi legati alla fragilità del figlio e al suo lavoro ad ore. Risponde, con puntualità anche pregressa e disponibilità, il Dirigente inc. del 2° Settore Ufficio casa del Comune di Aosta.

Un Cittadino e due Cittadine aostane lamentano gravi disturbi alla quiete notturna da parte di un Locale che ha già visto ridotte le ore di apertura notturna. Collabora, con opportuni controlli, la Polizia municipale, risolvendo sostanzialmente il caso, che resta peraltro ancora sotto controllo.

Una Cittadina valdostana, per un Concorso non ancora concluso, chiede di essere informata su di una serie di presunte irregolarità messe in atto dalla Commissione. Vengono fornite le opportune risposte teoriche e si consiglia di esercitare, a norma di legge, il diritto all'accesso di cui alla L. n. 241/90 e L. r. n. 59/91. Se del caso, tornerà per l'istruzione formale della pratica.

Una Cittadina valdostana, che lascia l'auto parcheggiata in zona blu due ore dopo la scadenza, si trova a subire una sanzione amministrativa più consistente di un'altra che, per le stesse ore e nello stesso parcheggio, non aveva acquistato ticket. Poiché il codice della strada è stato rispettato relativamente all'entità della sanzione, si auspicano controlli orari ravvicinati, in modo da non penalizzare chi meno è in torto.

Un Cittadino aostano, a nome e per conto di altri diciotto Cittadini e cinque Cittadine aostani chiedono allo I.A.C.P. che vengano ricalcolati i canoni di locazione e riconsiderati gli arretrati, che contestano con dettagliate motivazioni, lamentando anche lettere inevase e continui lavori di mantenimento stabile non onorati - a loro dire - dall'Ente. Lo I.A.C.P. risponde puntualmente a termini di legge.

Quattro Cittadini (di cui due aostani) e tre Cittadine (di cui due aostane) chiedono separatamente di conoscere meglio come limitare la responsabilità del procedimento di cui alla L. n. 241/90 e L. r. n. 59/91 rispetto alle effettive competenze e ai tempi necessari per lo smaltimento delle pratiche in periodo di ancora incerta regolamentazione regionale e comunale.

Una ventina di Cittadini e Cittadine, con vari interventi chiedono di sottoporre all'attenzione dei Competenti Organi comunali, l'opportunità di rivedere l'attuale ubicazione dei passaggi

pedonali in zona di pericolo e di avvenuti incidenti e la disfunzione quasi costante delle lanterne semaforiche a richiesta dei pedoni.

Una Cittadina aostana, rappresentante di una Ditta, solleva perplessità in merito alla correttezza procedurale di aggiudicazione ad una Ditta privata di un corso vacanze/studio per studenti valdostani, con particolare riferimento a requisiti obbligatori mancanti alla Società vincitrice. L'esame è tutt'ora in corso, ma sembra accreditare quanto affermato dall'Istante.

Un Cittadino aostano lamenta disagi abitativi vari e danni pluviali di rilievo, oggetto di lettere invase circa problemi già sollevati di persona agli Organi competenti. Si attende la risposta del Sindaco e/o dei Responsabili di settore.

B) Competenza non specifica

Una Cittadina aostana, sedicente di altra residenza, dopo opportuni accertamenti presso il Comune italiano interessato e presso il Comune di Aosta, risulta in torto.

Un Cittadino valdostano lamenta le procedure di un Concorso di idee per la realizzazione di opere d'arte da parte di sezione della Sezione valdostana di un'Associazione privata a dimensione nazionale, con contributo tecnico della Soprintendenza alle Belle Arti e finanziario della Giunta regionale e del Comune di Aosta. La disponibilità dei Responsabili dell'Associazione permette di verificare la sostanziale correttezza del tutto e di intravedere miglioramenti futuri in ordine alla trasparenza e alla valorizzazione dei giovani artisti.

Ventidue Cittadini aostani e tre valdostani, quattro Cittadine valdostane e due aostane chiedono separatamente spiegazioni relativamente a clausole assicurative e/o contrattuali. Vengono indirizzate, con particolare riferimento alle Assicurazioni R.A.V.A. e del Comune di Aosta.

Ventisette Cittadine e trenta Cittadini aostani chiedono separatamente aiuto per settori di competenza del Giudice di pace. Vengono chiarite le rispettive competenze, in riferimento a concrete fattispecie.

Quattro Cittadini e due Cittadine aostani vengono indirizzati da Enti Pubblici per problemi condominiali. Vengono solo chiariti diritti e doveri.

Quattro Cittadine valdostane e due aostane chiedono separatamente informazioni sulle servitù, sia esistenti sia da contattare, anche in riferimento ad Enti statali decentrati.

Una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano un duplice problema di riduzione e restituzione pensionistica. Vengono indirizzati, con particolare riferimento alle modalità di ricorso.

Sette Cittadine e sette Cittadini aostani presentano un protrato e delicato problema di insolvenza condominiale relativamente all'affittuaria di un alloggio di proprietà dello I.A.C.P.. Verificata attentamente la normativa, anche con l'ausilio dell'Istituto, si possono indicare solo vie privatistiche di tutela, pur in presenza di caso sociale.

Un Cittadino presenta vari problemi, con presunte complicità anche penali, in riferimento alla gestione condominiale di una casa popolare del Comune. Vengono spiegati i limiti delle competenze dell'Ufficio e i rapporti specifici tra pubblico e privato.

Una Cittadina e un Cittadino aostani, gravemente disabili, chiedono alcuni interventi e presenze del Difensore civico in ordine a problemi condominiali e abitativi in genere, con attinenza anche a normative comunali.

Una Coppia aostana, (entrambi disabili) chiede l'intervento del Difensore civico per conoscere i diritti e i doveri degli affittuari, con particolare riferimento alle disposizioni comunali sul riscaldamento. Un'altra Cittadina aostana, disabile, tramite le Assistenti sociali del Comune chiede aiuto al Difensore civico per abbandono e truffa del coniuge. Una Cittadina aostana disabile chiede informazioni su temperature ambientali e su contributi per lavoro finalizzato a risparmio energetico.

Una Coppia aostana chiede informazioni relativamente a doveri assicurativi per personale pulizie in stabile IACP.

Otto Cittadini aostani chiedono conto del diritto di pubblicità tra lavoratori associati in Cooperativa o non. Si risponde per le parti di competenza.

DATI STATISTICI*

Il quadro riepilogativo dell'attività, di poco meno di un anno, dell'Ufficio del Difensore civico valdostano viene rappresentato, nelle pagine seguenti, in modalità statistica.

Per meglio interpretare i dati esposti in modo necessariamente sintetico, si precisa quanto segue:

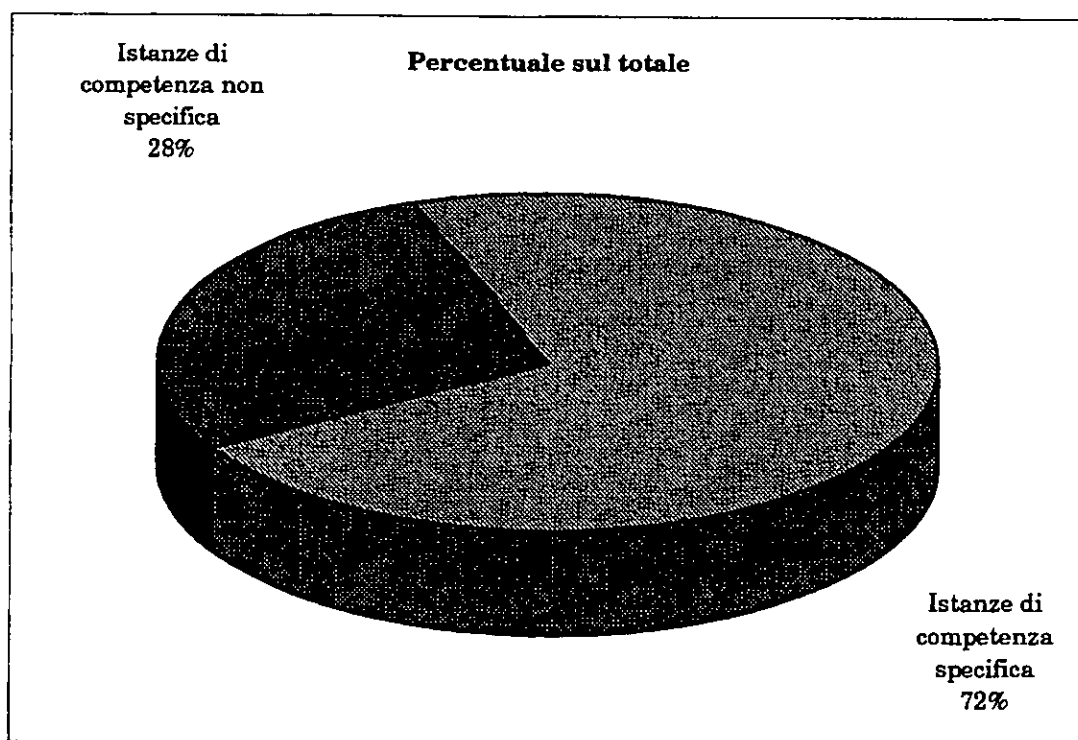
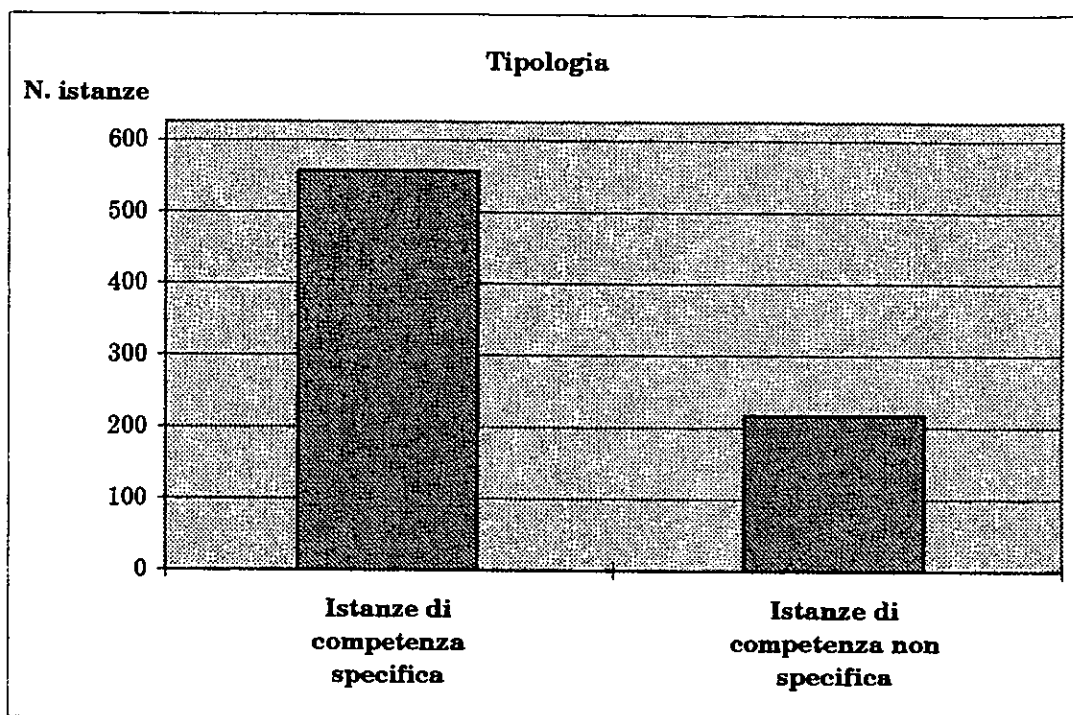
- il dato relativo ai Cittadini, prende esclusivamente in considerazione coloro che, singolarmente o con delega scritta (nel caso di più persone), hanno regolarmente firmato l'istanza presso l'Ufficio del Difensore civico;
- le istanze di competenza "non specifica" comprendono, nel caso di istanza complessa e/o articolata in vari settori, gli argomenti che l'Ufficio non ha potuto prendere in considerazione istruttoria per rispetto dei limiti sanciti dalla Legge regionale n. 5/92;
- la suddivisione tra "casi definiti" e "casi *in itinere*" illustra il dato riferito alla conclusione della pratica rispetto a problematiche ancora in corso di esame da parte dell'Ufficio o delle Amministrazioni interessate.

* I dati e i grafici sono stati curati e predisposti dal Capo Ufficio Francesco Ciavattone.

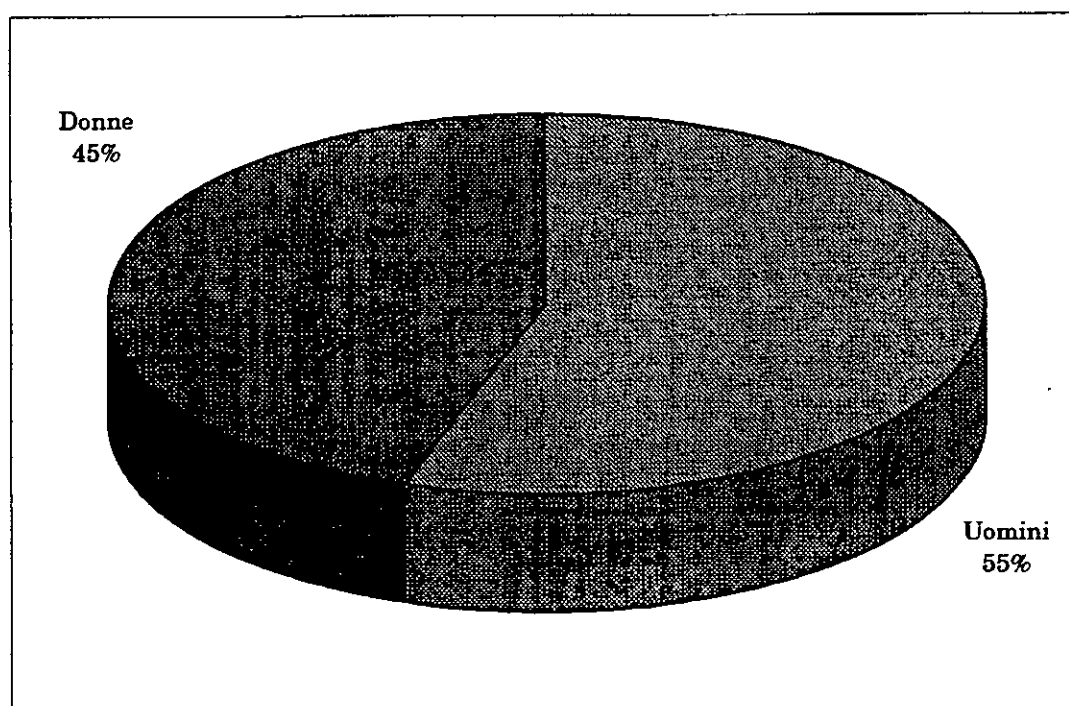
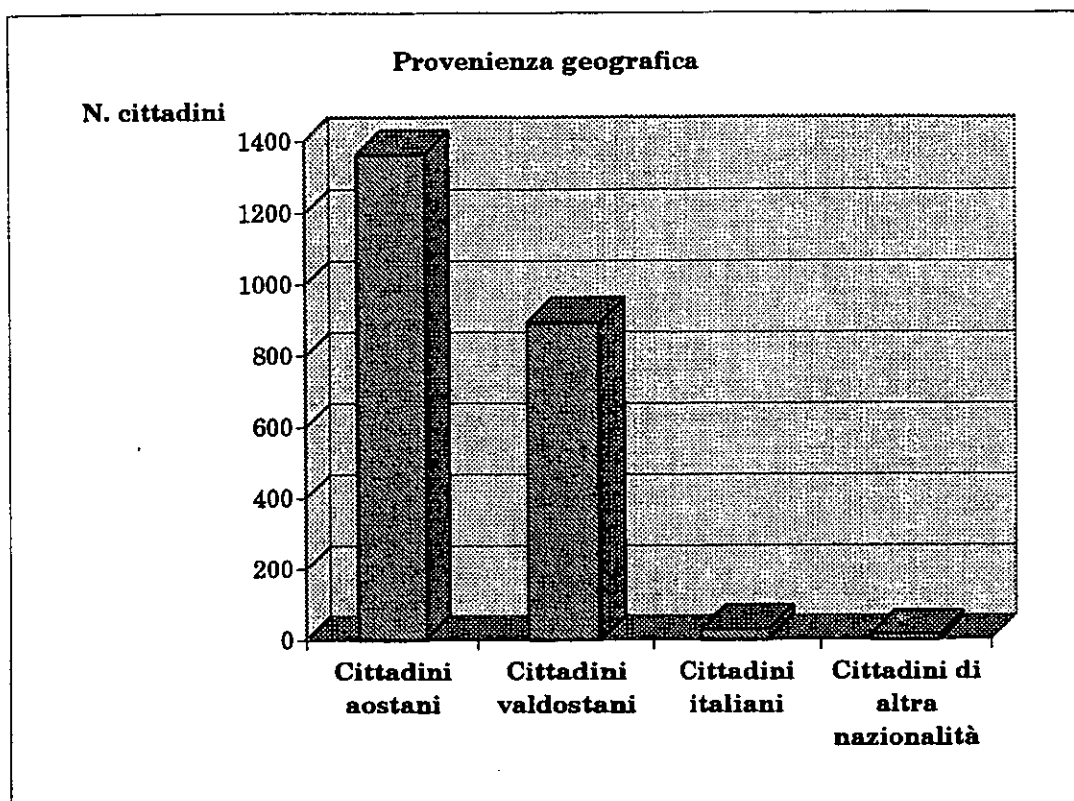
Regione Autonoma della Valle d'Aosta - Ufficio del Difensore civico

Riepilogo attività	Periodo: dal 25/3/1996 al 7/3/1997
Istanze	7
Istanze di competenza specifica	5
Istanze di competenza non specifica	2
Cittadini aostani	13
Cittadini valdostani	8
Cittadini italiani	
Cittadini di altra nazionalità	
Uomini	12
Donne	10
Amministrazione regionale - R.A.V.A.	2
Amministrazione comunale - Città di Aosta	1
Comuni della Valle d'Aosta	1
Unità Sanitaria Locale - Strutture ospedaliere	
Enti statali *	
Ministeri **	
Problematiche a carattere privatistico	
*, ** in assenza di Difensore civico nazionale	
Casi definiti	6
Casi in itinere	1

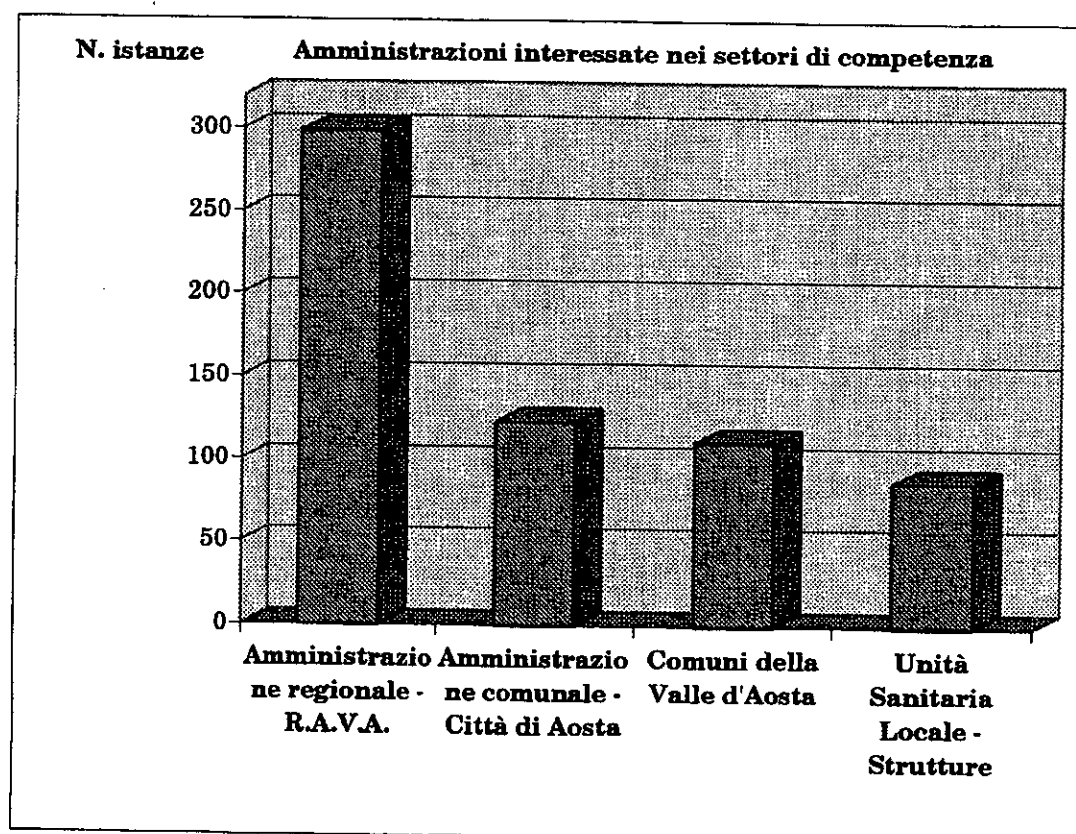
Regione Autonoma della Valle d'Aosta - Ufficio del Difensore civico



Regione Autonoma della Valle d'Aosta - Ufficio del Difensore civico

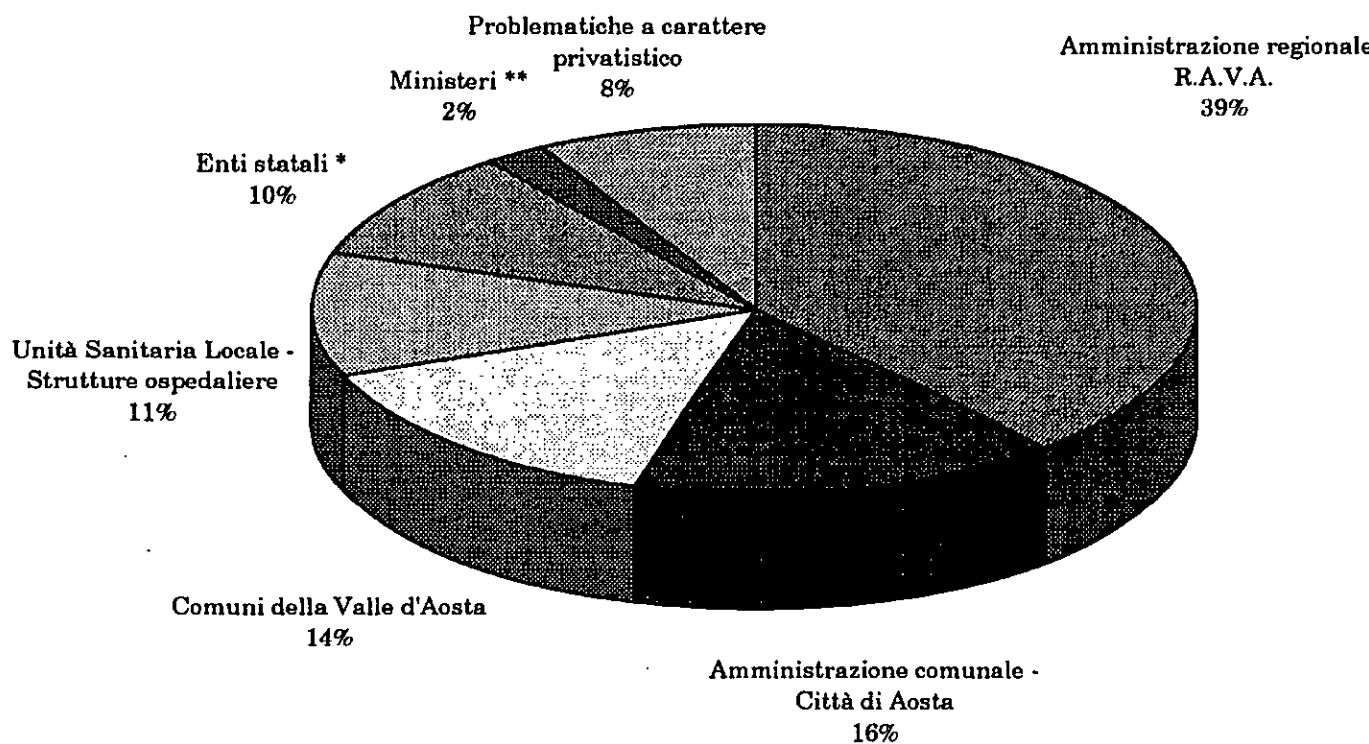


Regione Autonoma della Valle d'Aosta - Ufficio del Difensore civico

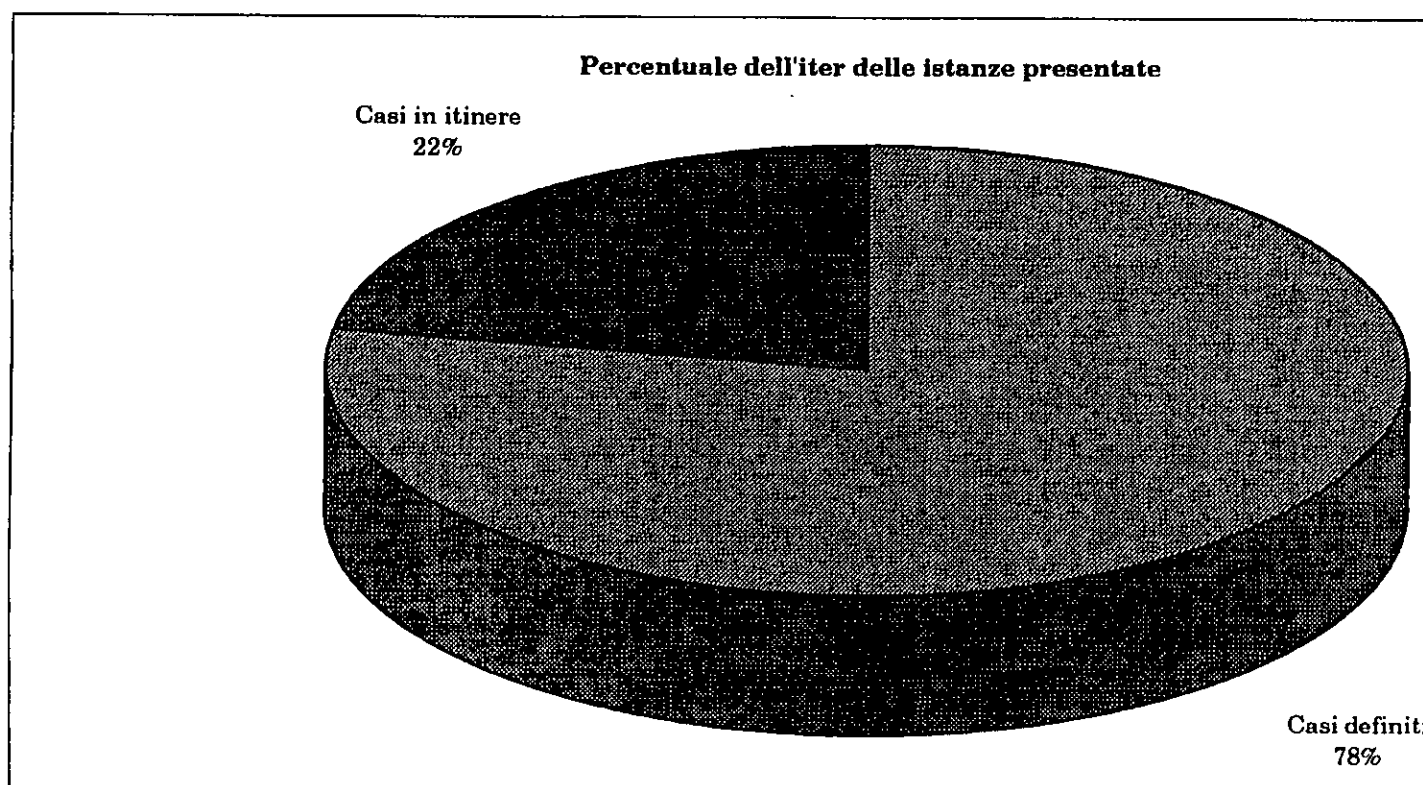


Regione Autonoma della Valle d'Aosta - Ufficio del Difensore civico

Percentuale complessiva dei settori di intervento



Regione Autonoma Valle d'Aosta - Ufficio del Difensore civico



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

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

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

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

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

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

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

RAPPORTI SISTEMATICI DI COLLABORAZIONE

Sono stati tenuti con:

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

SOMMARIO

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

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

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

BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

BULLETIN OFFICIEL DE LA RÉGION AUTONOME VALLÉE D'AOSTE

Aosta, 3 settembre 1996



Aoste, le 3 septembre 1996

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

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

AVVISO AGLI ABBONATI

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

AVIS AUX ABONNÉS

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

SOMMARIO

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

PARTE SECONDA

Atti vari (Deliberazioni)	3

SOMMAIRE

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

DEUXIÈME PARTIE

Actes divers (Délibérations)	3

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

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

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

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

INDICE SISTEMATICO**DIFENSORE CIVICO**

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

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

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

INDEX SYSTÉMATIQUE**MÉDIATEUR**

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

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

TESTO UFFICIALE
TEXTE OFFICIEL

PARTE SECONDA

ATTI VARI

DIFENSORE CIVICO

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

Premessa

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

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

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

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

DEUXIÈME PARTIE

ACTES DIVERS

MÉDIATEUR

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

Préface

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

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

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

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

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

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

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

Fonti dell'istituto

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

- Art. 97 Cost.: "I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione. // Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari. // Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge".

- L. n. 142/90: "Ordinamento delle autonomie locali" - art. 8: "Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del Difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini. // Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del Difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale."

- L. n. 241/90 e l.r. n. 59/91: "Norme in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e di autocertificazione" (v. l. n. 15/68, "Norme sulla documentazione amministrativa e sulla legalizzazione e autenticazione di firme").

- L. n. 104/92: "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate" - art. 36, comma 2 "Costituzione parte civile Difensore Civico": "Per i reati di cui agli artt. 519, 520, 521, 522, 523, 527 e 628 del codice penale, nonché per i delitti non colposi contro la persona, di cui al titolo XII del libro II del codice penale, e per i reati di cui alla L. 20 febbraio 1958, n. 75, qualora l'offeso sia una persona handicappata la pena è aumentata da un terzo alla metà. // Per

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

Sources de l'institution

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

- Art. 97 Const.: "Les bureaux publics sont organisés suivant les dispositions de la loi de façon à ce que soient assurées la bonne marche et l'impartialité de l'administration. // Dans l'organisation des bureaux, sont définies les sphères de compétence, les attributions et les responsabilités de chacun des fonctionnaires. // Dans les administrations publiques, un concours permet d'accéder aux postes, sauf pour les cas particuliers déterminés par la loi".

- L. n° 142/90: "Dispositions relatives aux autonomies locales" - art. 8 "Les statuts provincial et communal peuvent prévoir l'institution d'un Médiateur, lequel joue un rôle de garant de l'impartialité et de la bonne marche de l'administration publique communale ou provinciale, en signalant, même de sa propre initiative, les abus, les mauvais fonctionnements, les carences et les retards de l'administration envers les citoyens. // Le statut discipline l'élection, les prérogatives et les moyens du Médiateur ainsi que ses rapports avec le conseil communal ou provincial."

- L. n° 241/90 et l.r. n° 59/91: "Normes en matière de procédure administrative, de droits d'accès aux documents administratifs et d'auto-certification" (cf. l. n° 15/68, "Normes sur la documentation administrative et sur la légalisation et l'autentification des signatures").

- L. n° 104/92: "Loi-cadre sur l'assistance, l'intégration sociale et les droits des personnes handicapées" - art. 36, alinéa 2 "Constitution du Médiateur comme partie civile": "Pour les délits, dont aux art. 519, 520, 521, 522, 523, 527 et 628 du code pénal, ainsi que pour les délits volontaires sur la personne, dont au titre XII du livre II du code pénal et pour les délits, dont à la l. n° 75 du 20 février 1958, laquelle offense soit di-

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

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

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

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

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

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

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

Ratio dell'istituto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ratio de l'institution

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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. Allegritti 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. Allegritti 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 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".

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 Coordinatore 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 Impiegato 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 e 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 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 élitare 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^{er} 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 auspicano, 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 inclut 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 concrete 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'autotutelle 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^{ème} 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 du 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 Lombardie 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^{ème} 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, puntualmente 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.
- I^{ra} Conferenza tricontinentale delle Istituzioni di difesa e di promozione dei diritti dell'uomo, Isole Canarie, 07/09 novembre 1995.
- V^o 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 différéés 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.
- I^{re} conférence tri-continentale des Institutions de défenses et de promotion des droits de l'homme, Iles Canaries, 07-09 novembre 1995.
- V^{me} 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, vocaboli 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} Supplément ordinaire au n° 40/3 - 9 - 96

vaticano 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 imputati) 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 assicurazioni circa la possibilità di ottenere un cambio di residenza in Valle, con complicanze 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 RESOLUS

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.

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

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

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

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

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

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

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

In riferimento alla prova scritta di francese in un concorso pubblico per coadiutori nell'Amministrazione regionale,

Dix-huit Citoyens aostains formulent une requête sur un dramatique problème d'habitation, suite à un décret concernant les attributions de logements gérés par la Mairie et demandent en même temps des garanties sur les critères d'attribution des habitations à loyer modéré. Une multitude d'entretiens, de lettres, d'échanges de documentation avec l'Assesseur des Politiques Territoriales de la Commune d'Aoste a permis de fournir les assurances adéquates, surtout pour les cas sociaux.

Un Citoyen valdôtain souhaite recevoir des éclaircissements en ce qui concerne les critères d'attribution des emplacements dans les marchés des Communes de la Vallée d'Aoste et en particulier, sur le droit à la maladie des temporaires, où il existe une lacune. Les informations demandées à l'Assessorat Régional de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat ont été rapidement obtenues. Nous avons proposé, à ce sujet, aux Organes compétents de bien vouloir intervenir pour apporter des améliorations normatives et/ou administratives, destinées à défendre les cas d'impossibilités réelles de substitution.

Un Citoyen aostain se plaint du peu de publicité faite pour les avis de concours intéressant le secteur scolaire. Les élucidations opportunes lui sont fournies et le demandeur renonce à entreprendre d'autres actions : nous demandons, par ailleurs, aux Organes compétents de bien vouloir envisager une plus grande diffusion (au moins par le biais de circulaires signées), afin de concrétiser les égalités réelles.

Un Citoyen aostain se plaint de devoir verser une somme à titre de remboursement d'une augmentation de salaire payée par erreur. S'agissant d'organismes d'Etat et la bonne foi du requérant ayant déjà été vérifiée par les dirigeants, seules des explications nécessaires lui sont données.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint de ne pas avoir été suffisamment informée sur le recrutement des candidats qui ont réussi le concours et satisfait les sélections effectuées par le Bureau du Personnel de la Région Autonome Vallée d'Aoste. Les documents spécifiques ayant été examinés, nous en avons cependant conclu que la responsabilité pouvait aussi en incomber à la Citoyenne et donc décidé de ne pas intervenir. Par ailleurs, dans le but de contribuer à promouvoir des améliorations administratives, nous avons proposé que, dans les avis, soient précisées les modalités de recrutement des candidats aptes à l'emploi.

Un Citoyen valdôtain souhaite recevoir des éclaircissements sur la contestation de la part de l'Administration Régionale d'un accès piétonnier et passage de véhicules dont il bénéficie depuis 40 ans. Les normes et les élucidations appropriées lui sont rapidement fournies par l'Assesseur des Travaux Publics, lesquelles précisent au requérant que la Région doit procéder à l'application du "Nouveau Code de la Route" dès que les routes communales passent au domaine régional. Une lettre fort intéressante a été envoyée par le Maire du village qui, tout en exprimant sa solidarité envers le citoyen, déclare vouloir rencontrer ultérieurement les responsables régionaux.

Suite à l'épreuve écrite de français dans un concours public pour postes d'assistant à l'Administration Régionale

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

trentasei Valdostani/e e Aostani/e, ad esiti non ancora pubblicati, lamentano la mancanza di pari opportunità a causa di una particolare dettatura del testo da parte di una delle due Commissioni. Si interviene con un telegramma a mano presso la Presidenza della Giunta e l'Ufficio Concorsi. Ad un mese di distanza vengono fornite delucidazioni inerenti il numero (più di 600) di candidati e la liceità delle due commissioni; viene però anche prospettata la possibilità di prevedere, "nel regolamento sull'accesso in corso di stesura", "una tipologia diversa della prova di accertamento della lingua francese".

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

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

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

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

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

Un Cittadino valdostano chiede precisazioni relativamente alla possibilità di fruizione dei buoni treno per corso di dottorato di ricerca (in rapporto agli artt. 3 l.r. n. 30/89 e 2 l.r. n. 62/91). Poiché la risposta (corredata di pareri legali, richiesti a suo tempo per Cittadini che si erano rivolti agli uffici competenti) è negativa, il Difensore civico sottopone agli Assessori alla Pubblica Istruzione e all'Ambiente, Territorio e Trasporti, nonché al Consiglio regionale l'opportunità di riconsiderare la *ratio* della normativa in questione, stante anche l'elevato numero di abbandoni scolastici che pesano sulla nostra Regione (con particolare riferimento al diploma di laurea e alle successive specializzazioni).

dont les résultats n'ont pas été encore publiés, trente six Valdôtains/nes et Aostains/nes se plaignent du manque d'égalités réelles, à cause de la façon particulière avec laquelle l'une des deux commissions a dicté le texte. Nous sommes intervenus par un télégramme, remis en mains propres à la Présidence de la Junte et au Bureau des Concours. A un mois de distance, des élucidations inhérentes au nombre (plus de 600) de candidats et au caractère licite des deux commissions sont données. Nous avons aussi étudié l'éventualité de prévoir "dans le règlement sur l'accès au concours en cours de rédaction" "une typologie diverse de l'épreuve de contrôle de la langue française".

Ayant pris acte de la volonté d'amélioration administrative, le Médiateur insiste, d'ailleurs, sur l'inopportunité d'élir seulement deux commissions pour plus de 600 candidats, alors qu'il serait plus facile de procéder comme le faisait autrefois la Région Autonome de la Vallée d'Aoste : lecture d'une unique dictée, à quelques minutes d'intervalle, en deux séances dûment surveillées. Ce que l'on propose jusqu'à ce que les critères de passage ne changent.

Successivement, sur les instances de quatre Citoyennes valdôtaines, les procès-verbaux et les épreuves écrites de français, sont demandés. Le tout ayant été examiné, nous avons pu constater le soin apporté à la rédaction des procès-verbaux, mais cependant les doutes, exprimés *in itinere* par les candidats sur certaines inégalités, se sont confirmés à la lecture des documents. Nous en avons fait part à qui de droit.

Une Citoyenne aostaine, handicapée, retraitée et confrontée à de graves difficultés économiques, expose un problème syndical complexe. S'agissant d'un cas délicat, mais non pertinent, des explications opportunes lui sont fournies.

Un Citoyen valdôtain demande que vérification soit faite sur une affaire pluriannuelle relative à une expropriation de terrain. Après quelques renvois, le Bureau compétent de la Présidence de la Junte communique que la détermination de l'indemnité provisoire est en cours et que l'offre interviendra dans le courant du mois de février. Le bureau du Médiateur reste à la disposition du requérant dans le cas où les délais ne seraient pas respectés.

Un Citoyen valdôtain présente une requête pour que soit contrôlé l'avancement de son dossier relatif à la demande d'une résidence en Aoste. Le Bureau de l'Etat Civil de la Commune répond positivement et rapidement.

Un Citoyen valdôtain requiert des précisions sur la possibilité de bénéficier de bons pour le train qu'il doit utiliser pour suivre les cours de maître de recherche (cf. art. 3, l.r. n° 30/89 et 2, l.r. n° 62/91). La réponse (accompagnée de parères légaux, de questions posées par les citoyens qui se sont déjà adressés aux bureaux compétents) étant négative, le Médiateur demande aux Assesseurs de l'Instruction Publique et de l'Environnement du Territoire et des Transports ainsi qu'au Conseil Régional, de reconsidérer la *ratio* de la normative en question, en mettant aussi l'accent sur le nombre élevé d'abandons scolaires qui pèsent sur notre région (en particulier, dans le cadre des licences et spécialisations successives).

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

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

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

Due Cittadine aostane e tre Cittadini valdostani, a nome anche di altri, presentano istanza relativamente a problemi vari riguardanti anziani, inabili e microcomunità, di cui alla l.r. n. 93/82. Nell'ottica di contribuire, *ex lege* istitutiva, a miglioramenti normativi e amministrativi, vengono inoltrate agli Organi competenti le richieste, inerenti: revisione quote contributive dei nuclei familiari tenuti all'assistenza, costituzione R.S.A. all'interno del piano sanitario regionale, eliminazione vincolo residenza per l'ingresso in microcomunità, accesso in microcomunità anche ai non autosufficienti, controllo regionale di effettivi bisogni ed effettiva disponibilità, valutazione della peculiare situazione del Comune di Aosta, rappresentanza di familiari negli organismi di gestione, revisione di determinati tipi di strutture e servizi e delle tariffe di assistenza domiciliare pubblica. Proficui rapporti si sono instaurati con la V^a Commissione consiliare.

Viene consegnata, da parte di otto capicaccia cinghiale, Aostani e Valdostani, lettera-istanza di revisione del Decreto dell'Assessorato regionale dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali n. 39 del 24.11.95. Il problema, socialmente rilevante, viene affrontato in forma costruttiva in una serie di incontri con il Dirigente del Servizio Forestazione e Risorse naturali e con gli istanti.

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

Un Citoyen aostain présente une situation pluriannuelle compliquée, non résolue sur le plan économique et juridique, relative à la mobilité appliquée par un Organisme économique ayant cessé d'exister. Après avoir déjà tenté d'exploiter vainement toutes les filières possibles, en l'absence d'un Médiateur national, nous nous chargeons de l'affaire. En l'espace de deux mois, nous parvenons, grâce à des contacts téléphoniques et des entretiens personnels avec les Fonctionnaires de la Présidence du Conseil des Ministres, à retrouver le dossier, à le solutionner et à calculer le montant de la liquidation qui sera effectuée par le Ministère du Trésor.

Deux Citoyennes aostaines - dont l'une attend une réponse depuis longtemps - demandent au Bureau du Personnel des éclaircissements sur l'application de l'indemnité d'encouragement et le paiement d'heures supplémentaires au personnel scolaire, en service auprès de l'Administration Régionale : le droit en est confirmé et la rémunération déterminée.

Un Citoyen valdôtain adresse une requête écrite concernant des sanctions qu'il a reçues de la part d'une Commune non conventionnée. La requête a été déboutée pour incompetence.

Deux Citoyennes aostaines et trois Citoyens valdôtains, au nom également d'autres personnes, présentent une requête relative aux différents problèmes concernant les personnes âgées, les handicapés et les micro-communautés dépendant de la l.r. n° 93/82. En vue de contribuer *ex lege* constitutive à des améliorations normatives et administratives, nous avons adressé aux Organes compétents les demandes inhérentes : à la révision des parts contributives des familles devant faire usage de cette assistance, à la constitution R.S.A. au sein du plan sanitaire régional, à l'élimination de l'obstacle "résidence" pour l'entrée en micro-communauté, à l'admission également des non-autosuffisants, au contrôle régional des besoins réels et des disponibilités effectives, à l'examen de la situation particulière de la Commune d'Aoste, à la représentation des familles dans les organismes de gestion, à la révision de types déterminés de structures et de services et des tarifs d'assistance domiciliare publique. Des rapports fructueux se sont instaurés avec la V^{ème} Commission du Conseil.

Huit Veneurs au sanglier, aostains et valdôtains, ont adressé une lettre-requête sur la révision du décret de l'Assessorat Régional de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources Naturelles n° 39 du 24.11.95. Le problème, d'une importance sociale notoire, a été examiné de façon constructive par le biais d'une série de rencontres entre le Dirigeant du Service des Forêts et des Ressources Naturelles et les requérants.

Un Citoyen aostain soumet un problème complexe relatif aux délais de réponse de l'Administration Communale au sujet d'un ouvrage, en bois et tôle, sur un terrain dont il n'est pas propriétaire, au sens de la l. n° 47/85. Une fois que la démolition ait été vérifiée, les explications appropriées sur la procédure lui ont été communiquées, oralement et par écrit.

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

Una Cittadina aostana, a nome anche di altri quattro, chiede di verificare l'applicazione della "Normativa organica per i profughi" (l. n. 773/81), in riferimento alla l. n. 482/68 ("Disciplina generale delle assunzioni obbligatorie per le pubbliche amministrazioni e le aziende private"). Dall'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione vengono fornite solo le già citate previsioni di legge, ma non l'ordine di scorrimento previsto *in loco* rispetto ad altre categorie protette.

Una Cittadina aostana, a nome anche di altri quattro, chiede informazioni circa le tasse universitarie per figli di profughi (ex l. n. 733/81 "Normativa organica per i profughi"). In assenza di Difensore civico nazionale, viene inoltrata la richiesta all'Università di Torino. Risponde con sollecitudine il Politecnico, Servizio Studenti.

Una Cittadina aostana chiede accertamenti relativi alla Convenzione tra il Comune di Aosta e la Società di gestione dei parcheggi, in riferimento a disfunzioni e con la preoccupazione di un reale vantaggio per il Comune. Viene fornita la documentazione richiesta.

Un Cittadino valdostano espone una complessa vicenda, chiedendo accertamenti relativi alle condizioni di arresto lavori di costruzione rurale per denuncia del Corpo forestale. Una fitta rete di contatti, verbali e scritti, si instaura con il Dirigente del Servizio Forestazione e Risorse naturali presso l'Assessorato regionale dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, al fine di unificare gli atti pluriennali di competenza regionale. Avuta poi notizia, dall'Assessorato e dall'istante, di un "decreto di citazione a giudizio", il Difensore civico decide di sospendere il fascicolo (ex art. 3 l.r. n. 5/92).

Tre separate istanze (due Cittadini/e valdostani; tre aostani; 261 aostani) propongono il problema dell'asilo-nido: sotto diverse angolazioni e con particolare riferimento al Comune di Aosta. Vengono stabiliti contatti frequenti (lettere e incontri nell'Ufficio del Difensore civico) con l'Assessore alle Politiche sociali del Comune di Aosta e con gli istanti: relativamente alle quote mensili di compartecipazione e alle relative fasce di reddito, alla possibilità di detrarre dal reddito alcune voci di spesa, alla necessità di rendere accessibile il servizio anche ai genitori in cerca di lavoro, all'inserimento dei disabili, all'opportunità di offrire una pluralità di servizi (tenuto conto delle varie componenti familiari preposte alla cura della prima infanzia) e - soprattutto - di rendere aperto a tutti il servizio in nome della sua valenza culturale ed educativa. Vengono interessati gli Assessorati ai Servizi socio-educativi e culturali e alle Politiche sociali del Comune e - per ciò che concerne il contributo al miglioramento normativo e amministrativo - l'Assessorato regionale della Sanità ed

Une Citoyenne aostaine demande de vérifier les procédures de différenciation des ordures urbaines et leur enlèvement. Contacts pris avec l'Assessorat de la Santé et de l'Assistance sociale, compétent en la matière, explications et documents appropriés lui sont fournis à brève échéance.

Une Citoyenne aostaine, au nom également de quatre autres personnes, demande que vérification soit faite en ce qui concerne l'application de la "normative organique pour les réfugiés" (l. n° 773/81), suite à la l. n° 482/68 ("Discipline générale des obligations de recrutement de la part des administrations publiques et des entreprises privées"). Seules les prévisions des lois, déjà citées, ont été fournies par le Bureau régional de l'Emploi et de la Main d'œuvre, mais non pas l'ordre de priorité d'embauche prévu *in loco* par rapport aux autres catégories protégées.

Une Citoyenne aostaine, au nom également de quatre autres personnes, s'informe sur les taxes universitaires pour les fils de réfugiés (l. n° 733/81 "Normative organique pour les réfugiés"). En l'absence de Médiateur national, la demande a été adressée à l'Université de Turin. Le Service Etudiants de l'Ecole Polytechnique répond avec sollicitude.

Une Citoyenne aostaine sollicite l'examen de la Convention établie entre la Commune d'Aoste et la société de gestion des parkings, suite à des mauvais fonctionnements et dubitant sur les avantages réels dont bénéficie la Commune. La documentation demandée lui est adressée.

Un Citoyen valdôtain expose une affaire complexe et demande que des vérifications soient faites sur les conditions qui ont entraîné l'arrêt des travaux d'une construction rurale, suite à une dénonciation du Corps Forestier. Un réseau dense de contacts, de procès-verbaux et d'écrits s'instaura avec le Dirigeant du service des Forêts et des Ressources Naturelles à l'Assessorat Régional de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources Naturelles, afin de rassembler les actes pluriannuels de compétence régionale. Ayant appris ensuite par l'Assessorat et le requérant l'existence d'un "décret de citation en justice", le Médiateur décide de suspendre l'affaire (art. 3, l.r. n° 5/92).

Trois demandes séparées (deux Citoyens/ennes valdôtains/nes; trois aostains; deux cent soixante et un aostains) évoquent le problème des crèches : sous différents aspects et concernant surtout la Commune d'Aoste. Des contacts fréquents (lettres et entretiens dans le bureau du Médiateur) avec l'Assesseur des Politiques Sociales de la commune d'Aoste et avec les requérants ont été établis : les discussions portaient principalement sur les quote-parts mensuelles de co-participation et sur les tranches de revenu y afférentes, sur la possibilité de défalquer du revenu certains frais, sur la nécessité de rendre le service également accessible aux parents en quête de travail, sur l'insertion des handicapés, sur l'opportunité d'offrir une pluralité de services (compte tenu des composantes familiales variées préposées au soin de la prime enfance) et - surtout - d'ouvrir ce service à tous, au nom de sa valeur culturelle et éducative. Cela concerne les Assessorats des Services socio-éducatifs et culturels et des Politiques sociales de la Commune ainsi que

Bollettin 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

Assistenza sociale, il Presidente del Consiglio regionale e la Quinta Commissione consiliare.

Due Cittadini aostani evidenziano comportamenti diversi assunti dal Dirigente della Direzione generale del Bilancio e dalla Presidenza della Giunta in ordine a richieste di deliberazioni ex l. n. 241/90 e l.r. n. 59/91 e ad un ricorso gerarchico in merito. Vengono fornite spiegazioni, in riferimento all'esistenza o meno dell'interesse. L'Ufficio del Difensore civico, preso atto del problema logistico creato agli Uffici regionali dall'abbondante numero di fotocopie richieste, richiama comunque al dovere del rilascio, in assenza di specifica Regolamentazione sul diritto di accesso (la cui prossima uscita viene confermata dagli Organi competenti).

Dieci Cittadini e Cittadine, valdostani e aostani, chiedono di conoscere quali siano le prassi dell'Ufficio Concorsi relativamente alla consultazione degli elaborati scritti da parte dei candidati, quali i criteri di valutazione (soprattutto della prova preliminare di francese) e le modalità di comunicazione agli idonei della loro chiamata in servizio. Vengono fornite dall'Ufficio personale risposte scritte, inoltrate agli istanti.

Un Cittadino aostano viene indirizzato - con lettera - dall'Amministrazione regionale all'Ufficio del Difensore civico per materia di eventuale competenza del Consiglio Superiore della Magistratura. Si precisa, anche per iscritto, la non competenza.

Un Cittadino aostano presenta istanza per avere garanzie di pari opportunità circa l'attivazione, da parte dell'U.S.L. della Valle d'Aosta, di una "attività chirurgica extracorporea" presso l'Unità operativa di chirurgia vascolare ed angiologia del Presidio ospedaliero, in riferimento al D.M. Sanità 29 gennaio 1992 "Elenco delle altre specialità e fissazione dei requisiti necessari alle strutture sanitarie per l'esercizio delle attività di alta specialità (in particolare, art. 1 c. 3, "la cardiologia medico-chirurgica, ivi compresa quella pediatrica)". In un rapporto dialettico con l'Assessore competente e l'istante, vengono chiariti gli ambiti di legittimo intervento del Difensore civico, in ordine alla proposta di miglioramenti normativi e/o amministrativi, fatto salvo il rispetto della discrezionalità amministrativa.

Due Cittadine e un Cittadino aostani, a nome anche degli altri volontari, segnalano l'urgente necessità di dotare la Casa circondariale di due servizi esterni: una cabina telefonica e una pensilina per autobus. Auspicano inoltre - in particolare dall'Ufficio Collocamento e dall'Agenzia del Lavoro - una maggiore disponibilità a rendere effettivo e proficuo il reinserimento. Vengono interessati gli Organi regionali competenti (che, a loro volta, sollecitano l'ambito comunale) e la Telecom (sia pure in un'ottica di pura collaborazione tra Enti). Assicurazioni giungono al Difensore civico dal Direttore della Telecom, dal Presidente della Giunta e dall'Assessore all'Ambiente, Territorio e Trasporti. Un ampio e profi-

- pour ce qui est de la contribution à l'amélioration normative et administrative - l'Assessorat Régional de la Santé et de l'Aide sociale, le Président du Conseil régional et la Cinquième Commission du Conseil.

Deux Citoyens aostains soulignent les différents comportements dont ont fait preuve le Dirigeant de la Direction Générale du Bilan et la Présidence de la Junte face à des demandes de délibérations, l. n° 241/90 et l.r. n° 59/91 et un recours hiérarchique à ce sujet. Des explications sont fournies quant à la présomption de l'existence dudit intérêt. Le bureau du Médiateur, ayant pris acte du problème logistique qui se crée dans les bureaux régionaux, à cause du nombre considérable de demandes de photocopies, rappelle qu'il n'existe pas de Règlement spécifique sur le droit d'accès (dont la parution prochaine a été confirmée par les Organes compétents) et, qu'en conséquence, il y a obligation à délivrer les documents requis.

Dix Citoyens et Citoyennes, valdôtains et aostains, demandent à connaître les procédés utilisés par le Bureau des Concours, notamment en ce qui concerne la consultation des copies rédigées par les candidats, les critères d'évaluation (surtout pour l'épreuve préliminaire de français) et les modalités pour informer les personnes qui ont été sélectionnées. Des réponses écrites sont fournies par le Bureau du Personnel et adressées aux requérants.

Un Citoyen aostain a été envoyé - muni d'une lettre - par l'Administration Régionale au Bureau du Médiateur pour compétence éventuelle auprès du Conseil Supérieur de la Magistrature. Nous précisons, également par écrit, notre incompétence en la matière.

Un Citoyen aostain présente une requête pour avoir des garanties sur les égalités réelles, concernant la mise en service par l'USL de la Vallée d'Aoste d'un bloc opératoire "chirurgie extracorporelle" dans le département de chirurgie vasculaire et d'angiologie du complex hospitalier, suite au D.M. Santé du 29 janvier 1992 "Liste des autres spécialités et détermination des qualités nécessaires requises par les structures sanitaires pour la mise en service de spécialités sophistiquées (en particulier, art 1, alinéa 3 "la cardiologie médico-chirurgicale, y compris la cardiologie pédiatrique"). Dans un rapport dialectique avec l'Assesseur compétent et le requérant, les secteurs d'interventions légitimes du Médiateur ont été explicités en fonction de la proposition d'améliorations normatives et/ou administratives, sauf respect du pouvoir discrétionnaire administratif.

Deux Citoyennes et un Citoyen aostains, au nom également d'autres volontaires, font état de l'urgence qu'il y a à doter la Maison d'arrêt de deux services externes : une cabine téléphonique et un abri-bus. Ils souhaitent, en outre, une plus grande disponibilité - en particulier de la part du Bureau de Placement et de l'Agence du Travail - pour rendre la réinsertion effective et profitable. Le Médiateur renseigne les organes régionaux compétents (qui, à leur tour, sollicitent la Mairie) et les Télécoms (dans l'optique de collaboration pure entre Organismes) et reçoit les assurances de la part du Directeur des Télécoms, du Président de la Junte et de l'Assesseur de l'Environnement, du Territoire et

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

cuo incontro con il Direttore della Casa circondariale presso il nostro Ufficio permette, poi, di definire gli ambiti di collaborazione, sia sul piano istituzionale che del volontariato.

Una Cittadina valdostana espone un complesso problema ospedaliero relativo al figlio, ricoverato ad Aosta e in Svizzera e attualmente deceduto. Non attribuisce l'istante responsabilità ai Medici valdostani, ma chiede garanzie sui tempi degli esami clinici e sulle modalità di accoglienza in occasione di ricovero d'urgenza, anche al fine di giovare ad altri. Vengono contattati gli Operatori competenti e chiariti positivamente i dubbi relativi.

Una Cittadina valdostana, con impiego temporaneo presso la Regione Autonoma Valle d'Aosta, avendo dovuto interrompere - a norma di legge - un lavoro di ricerca e pubblicazione previsto da apposita convenzione a firma dell'istante e dell'Assessore regionale alla Pubblica Istruzione, chiede di essere edotta sulla possibilità di venir liquidata per il lavoro svolto o di veder pubblicato il testo. Dopo complesso carteggio, l'Assessore precisa le condizioni per la pubblicazione (soluzione preferita dall'istante).

Una Cittadina valdostana, lamentando non pari opportunità, presenta istanza relativamente al mancato rilascio di licenza per ristrutturazione e recupero di fabbricati in un Comune della Valle. Nonostante la solo parziale competenza, viene instaurato un proficuo contatto con il Sindaco e i Tecnici comunali, con ampi incontri nei nostri Uffici. Valutate alcune imprecisioni formali di verbalizzazione, viene data disponibilità piena da parte del Comune per la soluzione del caso, fatti salvi il rispetto delle normative specifiche e i diritti degli altri Cittadini. Ma l'istante preferisce attendere l'esito del T.A.R..

Un Cittadino aostano chiede garanzie circa la corretta distribuzione dei seggi nei Comuni, in particolare nell'ottica della tutela delle minoranze, in riferimento agli artt. 2 e 57 della l.r. n. 4/95. La *ratio* della normativa viene illustrata sia dall'Avvocatura comunale di Aosta che dal Capo del Servizio elettorale, Vigilanza anagrafica e Cittadinanza della Presidenza della Giunta regionale.

Un Cittadino valdostano, esibendo una sentenza di annullamento del Pretore di Aosta, lamenta di aver dovuto pagare una somma per infrazione erroneamente rilevata dal Servizio Patenti e Sanzioni amministrative della Presidenza della Giunta. Dopo alcune lettere, l'importo viene restituito.

Un Cittadino aostano presenta una complessa storia di successive decurtazioni di invalidità (il cui computo pare errato anche sul primo certificato), comprensive di un ricorso all'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale. Un'articolata risposta, non priva di qualche oscurità, viene fornita dal Dirigente del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi

des Transports. Un entretien, long et fructueux, avec le Directeur de la Maison d'arrêt a eu lieu en notre bureau et a permis ensuite de déterminer les secteurs de collaboration, aussi bien sur le plan institutionnel que sur celui du volontariat.

Une Citoyenne valdôtaine expose un problème complexe relatif à l'hospitalisation, en Aoste et en Suisse, de son fils, actuellement décédé. La requérante n'attribue pas la responsabilité du décès aux Médecins valdôtains, mais demande des garanties sur les délais des examens cliniques et sur les modalités d'accueil, en cas d'urgence, dans le but que cela serve également à autrui. Les Opérateurs compétents sont contactés et les doutes relatifs sont positivement explicités.

Une Citoyenne valdôtaine, employée à titre temporaire à la Région Autonome de la Vallée d'Aoste, ayant dû interrompre - au sens de la loi - un travail de recherche et de publication prévu par une convention spéciale signée par la requérante et l'Assesseur Régional de l'Instruction Publique, demande à être renseignée sur la possibilité d'être payée pour le travail effectué ou bien de voir publier son texte. Après une correspondance complexe, l'Assesseur précise les conditions envisagées pour la publication dudit manuscrit (solution préférée par la requérante).

Une Citoyenne valdôtaine, se plaignant d'inégalité, présente une requête relative à la non-délivrance d'un permis de restructuration et de récupération de biens immobiliers dans une Commune de la Vallée. En dépit de notre compétence seulement partielle pour une affaire de ce genre, un contact fructueux a été instauré avec le Maire et les techniciens communaux par le biais de nombreuses rencontres en nos bureaux. Certaines imprécisions formelles de verbalisation ayant été constatées, la Commune a donné carte blanche pour que soit résolu le problème, exception faite du respect des normes spécifiques et des droits des autres Citoyens. Cependant, la requérante a préféré attendre le verdict du T.A.R..

Un Citoyen aostain demande des garanties sur la distribution correcte des sièges dans les Communes, en particulier en ce qui concerne la défense des minorités en fonction des art. 2 et 57 de la l.r. n° 4/95. La *ratio* de la normative a été illustrée, aussi bien par le Barreau communal d'Aoste que par le Chef du Service électoral, Surveillance de l'Etat civil et de la Nationalité de la Présidence de la Junte régionale.

Un Citoyen valdôtain, présentant un arrêt d'annulation du Juge de Première Instance d'Aoste, se plaint d'avoir dû payer une somme pour infraction notée par erreur par le Service des Permis de Conduire et Sanctions Administratives de la Présidence de la Junte. Après quelques échanges épistolaires, le montant lui a été restitué.

Un Citoyen aostain évoque une histoire complexe de réductions successives du montant de sa pension d'invalidité (dont le calcul semble également erroné sur le premier certificat) et le recours effectué auprès de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide Sociale. Une réponse articulée, a été fournie par le Dirigent du Service des Affaires Générales

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

sociali. Il Difensore civico, senza entrare nel merito della correttezza del computo finale, invita al dovere di correggere gli errori formali e di rendere chiari e leggibili i documenti anche ai non addetti ai lavori: a tutela della trasparenza della Pubblica Amministrazione e dei diritti del Cittadino.

In riferimento alle molte istanze relative a soggetti aventi diritto ad assunzione obbligatoria, vengono richiesti i relativi elenchi al Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione ed evidenziate, al loro interno, alcune incongruenze. Vengono, altresì, richieste le ultime assunzioni al Servizio del Personale della Regione e del Comune di Aosta e al Commissario straordinario dell'U.S.L..

Una Cittadina valdostana, con due figli a carico e situazione lavorativa precaria, chiede di essere seguita per la domanda di concessione contributo straordinario inoltrata ex l.r. n. 19/94. La risposta della Vice-Diregente del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale è sollecita e positiva.

Un Cittadino valdostano, in procinto di partire per l'Africa, tentate inutilmente altre vie, chiede delucidazioni circa l'A.I.R.E. (Associazione italiana residenti esteri). Gli viene fornita in giornata la normativa specifica (l. n. 470/88 "Anagrafe e censimento degli italiani all'estero").

Due Cittadine e un Cittadino italiani, campeggiatori stabili, presentano ripetuti e separati reclami circa il presunto mancato rispetto della l.r. n. 34/80 da parte di un Camping valdostano, dopo aver contattato il competente Ufficio Infrastrutture ricettive dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni culturali. Si instaura un fitto carteggio, con dichiarazioni da parte dell'Ufficio regionale di regolarità dei prezzi esposti e di avvenute ispezioni. Relativamente alle competenze regionali, vengono assicurati futuri sopralluoghi. L'Ufficio del Difensore civico provvede a chiarire agli istanti la natura prioritaria degli accordi preferenziali annuali.

Una Cittadina italiana lamenta l'interruzione di una travagliata pluriennale vicenda espositiva e la mancata restituzione di diapositive da parte del Primo Segretario Capo Servizi Culturali dell'Assessorato della Pubblica Istruzione, il quale pare all'istante titolare della discrezionalità amministrativa di competenza assessorile. Il materiale viene prontamente restituito.

Un Cittadino valdostano lamenta, da parte di un Comune della Valle, una serie di dubbie procedure amministrative relativamente ad un esproprio. La sollecita risposta del Sindaco viene in parte ripuntualizzata e messa in discussione, sia pure nei limiti della nostra competenza. La buona collaborazione tra Enti porta frutti: la nuova soluzione proposta dal Sindaco soddisfa pienamente l'istante e rinsalda la piccola comunità.

de l'Aide et des Services sociaux, non sans présenter quelques points obscurs. Le Médiateur, sans entrer dans le sujet de l'exactitude du calcul final, invite à corriger les erreurs formelles et également à rendre plus clairs et compréhensibles les documents destinés aux non initiés : au titre de la transparence de l'Administration Publique et des droits du Citoyen.

Suite à de nombreuses requêtes relatives à des engagements obligatoires d'ayants-droit à des postes de travail, les listes correspondantes ont été demandées au Directeur du Bureau Régional de l'Emploi et de la Main d'œuvre, dans lesquelles nous avons pu relever quelques incohérences. De même, l'état des derniers engagements effectués a été réclamé au Service du Personnel de la Région et de la Commune d'Aoste ainsi qu'au Commissaire extraordinaire de l'U.S.L.

Une Citoyenne valdôtaine, ayant deux fils à charge et une situation professionnelle précaire, requiert un suivi, de notre part, en ce qui concerne sa demande d'attribution de subvention extraordinaire qu'elle a présentée d'après la l.r. n° 19/94. Nous sollicitons le Sous-directeur des Services Généraux, de l'Aide et des Services Sociaux de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale qui répond positivement.

Un Citoyen valdôtain, sur le point de partir en Afrique, après de vaines tentatives, nous demande des élucidations sur l'A.I.R.E. (Association italienne des Résidents étrangers). La normative spécifique (l. n° 470/88 "Etat Civil et recensement des Italiens à l'étranger") lui est transmise dans la journée même.

Deux Citoyennes et un Citoyen italiens, campeurs permanents, présentent des réclamations répétées et séparées sur le présumé non-respect de la l.r. n° 34/80 de la part d'un Camping valdôtain, après avoir contacté le Bureau des Infrastructures d'accueil de l'Assessorat du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels compétent. Un nombre important de lettres sont échangées, avec à l'appui des déclarations du Bureau régional attestant la légalité des prix mentionnés et des contrôles effectués. Des descentes sur les lieux seront à l'avenir assurées, en fonction des compétences régionales. Le Bureau du Médiateur pourvoit à expliquer aux requérants la nature privée des accords préférentiels annuels.

Une Citoyenne italienne se plaint de la non-réalisation d'une exposition pluriannuelle et la non restitution de ses diapositives par le Premier Secrétaire Chef des Services culturels de l'Assessorat de l'Instruction Publique, lequel paraît à la requérante être titulaire des fonctions administratives qui seraient de compétence de l'Assesseur. Le matériel a été promptement restitué.

Un Citoyen valdôtain se plaint d'une série de procédures administratives douteuses relatives à une expropriation faite par une commune de la Vallée. La réponse rapide du Maire a été en partie reponctualisée et mise en discussion dans les limites de notre compétence, s'entend. La bonne collaboration entre Organismes porte ses fruits : la nouvelle solution proposée par le Maire satisfait pleinement le requérant et ressoude la petite communauté.

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

1° Supplemento ordinario al n. 4073 - 9 - 96
1^{er} Supplément ordinaire au n° 4073 - 9 - 96

Un Cittadino valdostano evidenzia un complesso problema di presunta responsabilità lavorativa (da cui viene completamente sollevato in sede giudiziale), all'interno di un Ente statale che rifiuta il rimborso delle spese legali. Il caso non è di pertinenza, ma evidenzia problematiche di rapporto tra pubblico e privato che hanno rilevanza sociale e che sono oggetto di dibattito scientifico nelle riunioni dei Difensori civici.

Un Cittadino aostano, lamentando la mancata protezione sindacale in ordine ad una doppia esperienza di fallimento delle imprese presso cui lavorava, vorrebbe trovare qualche forma di garanzia dall'Ente Regione, assegnatario dei lavori. Si segnala il delicato problema: fuori pertinenza, ma oggetto di dibattito nelle riunioni dei Difensori civici.

Un Cittadino aostano chiede di verificare uno sfratto esecutivo comunale, in rapporto ad una complessa situazione familiare, con particolare riferimento ad un anziano e a minori. Vengono forniti prontamente dall'Avvocatura comunale norme e dati specifici. Il Difensore civico verifica anche, con l'Assessore alle Politiche territoriali, la non appartenenza del nucleo ai "casi sociali" e provvede a responsabilizzare l'istante.

Fuori competenza, per la proficua collaborazione tra Enti, il Difensore civico segnala alla Telecom un'istanza scritta di tredici Cittadini valdostani. L'inconveniente segnalato viene prontamente rimosso.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani, lamentata la non erogazione dei buoni di benzina in seguito ad aggravata riduzione di *visus*, vengono convinti dal Difensore civico sulla necessità e correttezza della procedura. Chiedono poi informazioni circa diritti e strumenti di tutela all'interno di un complesso problema privatistico: data la modesta condizione sociale e la sede disagiata, chiarita la non pertinenza, vengono date le opportune spiegazioni giuridiche.

Un Padre e una Studentessa di scuola media superiore espongono un delicato problema di rapporti interpersonali con insegnante e scolaresca. Stante la non competenza specifica, vengono fornite le opportune chiarificazioni e rassicurazioni in ordine alla tutela dei diritti dei minori.

Due Cittadine valdostane chiedono garanzie circa la concessione di contributo per infissi casa (l.r. n. 9/95), con qualche complicazione da doppia richiesta. Chiariti diritti e doveri, le istanti sono in grado di risolvere il caso direttamente con i competenti Uffici comunali e regionali.

Una Cittadina italiana lamenta l'impossibilità di contattare - nell'arco di 20 giorni - un Medico dell'Ospedale, al fine di conoscere l'esito di un importante esame clinico di un familiare. Dopo un telegramma a mano del nostro Ufficio, il problema si risolve. Il Cittadino italiano viene successivamente operato e curato in modo eccellente.

Un Citoyen valdôtain met l'accent sur un problème complexe de responsabilité professionnelle présumée (dont il a été complètement déchargé par voie de justice) au sein d'un Organisme d'Etat qui lui refuse le remboursement des frais légaux. Le cas n'est pas pertinent, mais met en évidence les problématiques de rapport entre public et privé qui ont une grande importance sociale et qui font l'objet de débats scientifiques au cours des réunions de Médiateurs.

Un Citoyen aostain, se plaignant du manque de protection syndicale, suite à une double expérience de faillite des entreprises où il travaillait, voudrait trouver une certaine forme de garantie de la part de la Région, attributaire des travaux. Nous signalons que ce délicat problème est jugé non pertinent, mais fait l'objet de débats au cours des réunions de Médiateurs.

Un Citoyen aostain demande à ce que soit examiné le bien-fondé d'une expulsion communale, en fonction d'une situation familiale complexe, concernant particulièrement une personne âgée et un mineur. Normes et données spécifiques sont promptement fournis par le Barreau communal. Le Médiateur vérifie aussi, avec l'Assesseur des Politiques Territoriales, la non-appartenance du noyau familial aux "cas sociaux" et pourvoit à responsabiliser le requérant.

Hors compétence, compte tenu de la collaboration fructueuse établie entre Organismes, le Médiateur signale aux Télécoms une requête écrite par treize Citoyens valdôtains. Il est rapidement remédié à l'inconvénient signalé.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains, s'étant plaint de ne pas avoir reçu de bons d'essence suite à une réduction aggravée de *visus*, ont été convaincus par le Médiateur de la nécessité et de l'exactitude de la procédure. Ils demandent ensuite des informations sur les droits et les moyens de défense pour résoudre un problème privé compliqué : compte tenu de la modeste condition sociale et du domicile peu commode d'accès, des explications juridiques opportunes sont données, une fois que la non-pertinence ait été clarifiée.

Un Père et une Etudiante de premier cycle d'enseignement supérieur exposent un délicat problème de rapports personnels entre enseignant et élève. Compte tenu de la non-compétence spécifique, des éclaircissements appropriés et des assurances sur la sauvegarde des droits des mineurs leur sont fournis.

Deux Citoyennes valdôtaines requièrent des garanties sur l'attribution d'une subvention pour l'acquisition de portes et fenêtres d'une maison (l.r. n° 9/95), des complications ayant surgi à cause de la double demande. Droits et devoirs éclaircis, les requérantes sont en mesure de résoudre le cas directement avec les Bureaux communaux et régionaux compétents.

Une Citoyenne italienne se plaint de l'impossibilité d'avoir pu contacter - dans un laps de temps de 20 jours - un médecin de l'Hôpital, afin de connaître le résultat d'un important examen clinique concernant l'un de ses proches. Suite à un télégramme manuscrit envoyé par notre Bureau, le problème est résolu. Le Citoyen italien a ensuite été opéré et soigné de façon excellente.

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

Due Cittadini valdostani chiedono spiegazioni circa una multa per attività radioamatoriali. Vengono spiegati la non competenza e i relativi diritti-doveri.

Una Cittadina valdostana espone una complessa situazione familiare, evidenziando problemi economici ed abitativi conseguenti ad una drammatica situazione giudiziale positivamente risolta. Trattandosi di Ente statale, in assenza di Difensore civico nazionale vengono fornite le opportune spiegazioni relativamente ai diritti.

Quattro Cittadini (due aostani e due valdostani) lamentano un errore materiale in un bando di gara d'appalto dell'Assessorato del Bilancio e delle Finanze. Viene contattato - per le vie brevi - l'Economo regionale, che collabora con prontezza, così come il Ragioniere Capo della Direzione Generale delle Finanze, per cui è possibile correggere l'errore e dilazionare il termine di scadenza per la presentazione delle offerte nelle dovute forme di pubblicità. Con l'occasione, nell'ottica di miglioramenti normativi e amministrativi, si informa il Presidente della Giunta di diffuse lamentele di Cittadini, in ordine alla non sufficiente oggettivazione dei bandi di gara di svariati Uffici regionali.

Uno degli istanti presenta poi un'ulteriore memoria scritta relativamente alla formulazione del bando, all'indeterminatezza dell'oggetto e alla non congruità dell'importo a base d'asta. Puntuali risposte vengono fornite dal Ragioniere Capo della Direzione Generale delle Finanze.

Una Cittadina valdostana, pur sapendo di richiedere fuori competenza, si rivolge al Difensore civico per un complesso problema familiare, al quale non riesce a far fronte e per il quale non ha trovato né aiuto dagli Enti pubblici, né umana solidarietà. Viene ascoltata e - per quanto possibile - indirizzata.

Una Cittadina valdostana, avendo conseguito un diploma di insegnamento fuori Valle, chiede spiegazioni su normativa e possibilità di lavoro in Valle.

Una Cittadina valdostana espone una complessa vicenda lavorativa di tipo privatistico, complicata da episodi di ingiuria e di non retribuzione. Data la situazione sociale della donna e - dice - il suo inutile ricorso all'Ispettorato del Lavoro e ai Sindacati, anche se fuori competenza, vengono fornite spiegazioni circa diritti e vie di tutela.

Una Cittadina aostana espone un complesso problema di affitto. Fuori competenza, per la rilevanza sociale del caso, vengono fornite spiegazioni sui diritti specifici.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani, illustrando una complessa vicenda familiare, presentano istanza per avere garanzie circa la Scuola materna del paese per la figlia disabile e/o la possibilità di iscriverla in altro Comune. Il Sovrintendente agli Studi si rivolge prima direttamente agli istanti

Deux Citoyens valdôtains demandent des explications relatives à une amende qu'ils ont reçue pour leur activité de radio-amateurs. La non-compétence ainsi que les droits et devoirs relatifs leurs sont expliqués.

Une Citoyenne valdôtaine expose une situation familiale complexe, mettant en évidence les problèmes économiques et de logement consécutifs à une dramatique situation judiciaire positivement résolue. S'agissant d'un Organisme d'Etat, en l'absence de Médiateur national, des explications adéquates concernant ses droits lui sont fournies.

Quatre Citoyens (deux aostains et deux valdôtains) se plaignent d'une erreur matérielle dans un avis d'appel d'offres de l'Assessorat du Bilan et des Finances. Nous contactons rapidement l'Econome régional qui collabore avec promptitude ainsi que le Chef Comptable de la Direction Générale des Finances, par qui il est possible de corriger l'erreur et de reporter la date d'échéance pour la présentation des offres en bonne et due forme. Nous profitons de cette occasion pour informer, dans l'optique d'apporter des améliorations normatives et administratives, le Président de la Junte des nombreuses doléances des Citoyens concernant l'objectivation insuffisante des avis de concours émanant de divers Bureaux régionaux.

L'un des requérants présente ultérieurement un mémoire sur la formulation de l'avis, l'imprécision de l'objet et l'incohérence du montant de l'enchère. Des réponses ponctuelles sont apportées par le Chef Comptable de la Direction Générale des Finances.

Une Citoyenne valdôtaine, bien que sachant parfaitement sa demande hors de compétence, s'adresse au Médiateur pour un problème familial complexe, auquel elle ne réussit pas à faire front et pour lequel elle n'a trouvé aucune aide, ni de la part des Organismes publics, ni de la solidarité humaine. Après avoir été entendue, elle a été adressée à qui de droit afin de résoudre ce qui était possible de l'être.

Une Citoyenne valdôtaine, ayant obtenu un diplôme d'enseignante hors Vallée, demande des explications sur les normes et les opportunités de travailler en Vallée.

Une Citoyenne valdôtaine expose une affaire professionnelle complexe de type privé, aggravée d'actes injurieux et de rémunération non octroyée. Etant donné la situation sociale de la personne et - dit-elle - de son recours inutile auprès de l'Inspection du Travail et des Syndicats, même si cela s'avère être hors de notre compétence, des explications sur ses droits et voies de défense à exploiter lui sont fournies.

Une Citoyenne aostaine expose un difficile problème de location. Hors compétence de par l'importance sociale du cas, des explications sur les droits spécifiques lui sont données.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains, relatant une affaire familiale complexe, présentent une requête pour avoir des garanties afin que sa fille handicapée puisse être inscrite dans l'Ecole maternelle du village et/ou éventuellement dans une autre Commune. Le Surintendant aux Etudes s'adresse

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

(ricordando loro prassi già percorse prima di rivolgersi al Difensore civico); risponde poi in modo esauriente dopo una puntualizzazione scritta dei genitori e un nostro sollecito.

Un Cittadino valdostano lamenta di aver subito danni significativi alla struttura di un immobile di sua proprietà, in seguito a lavori per un raccordo stradale, chiedendo se la Regione, in qualità di Ente appaltante, prevede forme di tutela assicurativa. Una puntuale sollecita risposta dell'Assessore ai Lavori pubblici fornisce norme e prassi relative, con particolare riferimento al caso.

Una Cittadina valdostana illustra una complessa vicenda familiare e abitativa, in riferimento ad un paese della Valle. Trattandosi di Comune non convenzionato e di materia di parziale competenza, l'istante si dichiara soddisfatta delle spiegazioni avute dall'Ufficio.

Un Cittadino aostano lamenta di essere stato arbitrariamente escluso dalla partecipazione ad uno dei due giorni della 996^a Fiera di Sant'Orso. Risponde prontamente il Comandante della Polizia Municipale, con argomentazioni che vengono però da noi contestate. Un colloquio telefonico e una nuova risposta chiariscono che le responsabilità risalgono, in gran parte, al passato.

L'Associazione valdostana accompagnatori della natura (una novantina di Cittadini e Cittadine valdostani) lamenta la mancata evasione di una lettera relativa alla proposta di revisione della l.r. n. 34/91. Alla nostra sollecitazione risponde prontamente l'Assessore al Turismo, Sport e Beni culturali, assicurando un prossimo incontro tra l'Associazione Guide di Alta Montagna e gli istanti.

Un Cittadino valdostano chiede informazioni circa la possibilità di tutela danni, relativamente al padre anziano che vive solo ad Aosta. Il certificato medico richiesto è prodotto non consente, però, di istruire l'istanza con il Comune. Con l'occasione si constata che le Assistenti sociali fanno un buon lavoro.

Un complesso problema di grave infortunio occorso ad un Maestro di sci valdostano viene sviscerato in tutte le sue componenti. Dopo di che l'istante si dichiara soddisfatto.

Un Pensionato aostano espone una complessa situazione di non risarcimento degli utili provenienti da una piccola società artigianale di cui ha fatto parte. Trattandosi di non competenza ma di caso sociale, vengono date le opportune spiegazioni giuridiche.

Una Cittadina aostana lamenta un'abnorme assunzione, in pochi mesi, di coadiutori tra i partecipanti ad un concorso appena concluso. Trattandosi di prassi discutibile - sotto il profilo delle pari opportunità - ma legittima, si sottopone il problema agli Organi competenti per eventuali miglioramenti normativi e/o amministrativi.

d'abord directement aux requérants (rappelant les démarches qu'ils ont déjà effectuées avant de s'adresser au Médiateur), puis répond avec force détails, après avoir reçu une mise au point écrite des parents et une sollicitation de notre part.

Un Citoyen valdôtain se plaint d'avoir subi des dommages significatifs à la structure d'un immeuble dont il est propriétaire à la suite de travaux effectués pour un raccordement routier et demande si la Région, en qualité d'Organisme adjudicateur, prévoit une certaine forme d'assurance. Une réponse rapide et ponctuelle de l'Assesseur des Travaux Publics lui fournit normes et pratiques correspondantes, et notamment des détails concernant son cas.

Une Citoyenne valdôtaine expose une affaire familiale et de logement complexe dans un village de la Vallée. S'agissant d'une Commune non conventionnée et la compétence ne nous incombant que partiellement, la requérante se déclare satisfaite des explications reçues.

Un Citoyen aostain se plaint d'avoir été arbitrairement exclus de la participation à l'une des deux journées de la 996^{ème} Foire de Saint Ours. Le Commandant de la Police Municipale répond promptement avec des arguments que nous contestons. Un entretien téléphonique et une nouvelle réponse expliquent que les responsabilités remontent, en grande partie, au passé.

L'Association Valdôtaine des Accompagnateurs de la nature (quatre vingt dix Citoyens et Citoyennes valdôtains) se plaint d'une lettre restée sans réponse, concernant la proposition de révision de la l.r. n° 34/91. A notre demande, l'Assesseur du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels répond promptement, en assurant qu'une prochaine rencontre aura lieu entre l'Association des Guides de Haute Montagne et les requérants.

Un Citoyen valdôtain s'informe sur la possibilité de souscrire une assurance couvrant les dommages qui pourraient être causés par son père, âgé, vivant seul en Aoste. Le certificat médical demandé et produit ne permet cependant pas d'instruire une instance auprès de la Commune. Nous constatons aussi que les Assistantes sociales font du bon travail.

Un problème complexe, relatif à un accident grave survenu à un Moniteur de ski valdôtain, a été étudié à fond dans toutes ses composantes. Après quoi, le requérant s'est déclaré pleinement satisfait.

Un Retraité aostain expose une situation complexe concernant le non-paiement des bénéfices provenant d'une petite société artisanale dont il a fait partie. S'agissant de non-compétence, mais de cas social, les explications juridiques adéquates lui sont communiquées.

Une Citoyenne aostaine se plaint de l'engagement anormal, en l'espace de quelques mois, de collaborateurs recrutés parmi les participants à un concours à peine conclu. S'agissant d'une pratique discutable - sous l'angle des égalités réelles - mais légitime, le problème est soumis aux Organes compétents pour d'éventuelles améliorations normatives et/ou administratives.

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

Un complesso problema lavorativo di un Disabile in servizio all'U.S.L. viene affrontato sotto diverse angolature, con particolare riferimento a presunte lesioni di diritti e a lettere inevase. Con semplici indicazioni giuridiche e comportamentali, la vicenda si risolve bene.

Una Cittadina valdostana propone il dramma dello sfratto, privatistico e non. Vengono fornite le opportune spiegazioni giuridiche.

Un Cittadino di un paese della Valle presenta lettera-denuncia a parecchi Responsabili valdostani e italiani, tra cui il Difensore civico. Non si dà corso per anonimato.

Un caso di rilevanza sociale (Marito e Moglie immigrati dal Marocco da dieci anni, due figli, lavoro precario, sfratto esecutivo in un paese della Valle) vorrebbe presentare domanda per casa popolare al Comune di Aosta. Si deve purtroppo rispondere negativamente, ma si coglie l'occasione per indicare almeno la possibilità di contributo straordinario, ex l.r. n. 19/94.

Un complesso caso di risarcimento per infortunio sul lavoro (ambito regionale) si risolve con spiegazioni date al Cittadino valdostano, che rinuncia a presentare istanza.

Una Cittadina aostana chiede informazioni sui diritti del lavoratore in ordine a normativa e pratica di incentivazione e straordinario presso l'Ospedale regionale. Rinuncia poi a presentare istanza.

Una Coppia aostana di conviventi non stabili chiede garanzie circa diritto e pratica di fruizione mutuo regionale per prima casa, rinunciando poi a formalizzare l'istanza.

Una Cittadina valdostana, comandata a prestare servizio presso l'Amministrazione regionale, presenta istanza per verificare periodi di scollamento nel percepimento del compenso incentivante a seguito del trasferimento da altra Regione. L'Ufficio personale della Presidenza della Giunta fa presente la necessità dell'opzione e propone all'interessata di chiedere un conguaglio all'Amministrazione di provenienza.

Una Cittadina aostana, appartenente a categoria protetta (ex art. 2 l. n. 482/68) e dotata di diploma specifico, dopo aver superato positivamente le prove attitudinali per assunzione presso un Ente privato, non riceve il nulla osta dall'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione. Si interviene con telegrammi, convocazione del Direttore U.R.L., lettere, senza riuscire a risolvere il caso (nonostante i tempi di attesa protratti dall'Ente, che si rivela interessato all'assunzione), causa la priorità di "scorrimonto" a vantaggio degli invalidi civili. Quando, dopo reiterate richieste, si perviene ad avere i verbali relativi allo scorrimonto, si constata che - pur essendo la normativa invariata dal 1968 ad oggi - le scelte degli ultimi anni sono - a nostro parere - meno garanti delle pari opportunità, con verbalizzazioni ridotte e saltuarie, e che la stessa applicazione delle attuali diret-

Un problème professionnel complexe exposé par un handicapé en service à l'U.S.L. a été étudié sous divers angles, surtout en ce qui concerne les présumées atteintes aux droits et les lettres restées sans réponse. Par de simples indications juridiques et de comportement à tenir, l'affaire a été portée à bonne fin.

Une Citoyenne valdôtaine expose le drame de l'expulsion de logement, privé ou non. Les explications juridiques adéquates lui sont fournies.

Un Citoyen d'un village de la Vallée envoie une lettre-dénonciation à plusieurs responsables valdôtains et italiens, parmi lesquels le Médiateur. Aucune suite n'a été donnée, compte tenu de l'anonymat.

Un cas social important : Mari et Femme immigrés du Maroc depuis dix ans, deux fils, travail précaire, expulsion d'un logement dans un village de la Vallée, voudraient présenter une demande pour l'obtention d'une habitation à loyer modéré dans la Commune d'Aoste. Nous devons malheureusement y répondre négativement, mais nous profitons de l'occasion pour indiquer, au moins, la possibilité d'obtenir une subvention extraordinaire d'après la l.r. n° 19/94.

Un cas complexe d'indemnisation, suite à un accident du travail (dans le cadre régional), est résolu, grâce aux explications données au Citoyen valdôtain qui renonce à présenter une instance.

Une Citoyenne aostaine s'informe sur les droits du travailleur en fonction de la normative et de la pratique à l'incitation au travail supplémentaire à l'Hôpital régional. Elle renonce ensuite à présenter une requête.

Un Couple d'aostains, vivant maritalement de façon non permanente, demande des garanties sur le droit et la jouissance d'un prêt régional pour leur première habitation et renoncent ensuite à formuler la demande.

Une Citoyenne valdôtaine, obligée à prêter ses services à l'Administration régionale, présente une requête pour que vérification soit faite sur les cadences de paiement de sa rémunération, suite à son transfert d'une autre région. Le Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte fait remarquer la nécessité de l'option et propose à l'intéressée de demander un ajustement à l'Administration de provenance.

Une Citoyenne aostaine, appartenant à une catégorie protégée (art. 2, l. n° 482/68) et dotée d'un diplôme spécifique, après avoir passé avec succès les épreuves d'aptitude à un poste de travail dans un organisme privé, n'a pas reçu le quitus du Bureau régional de l'Emploi et de la Main d'œuvre. Nous intervenons par télégramme, convocation du directeur du B.R.T., lettres, sans toutefois réussir à résoudre le cas (malgré des délais d'attente prorogés par l'organisme qui s'avère être intéressé par cette candidate), à cause de la priorité "d'embauche" des invalides civils. Quand, après de multiples demandes réitérées, nous parvenons enfin à obtenir les procès-verbaux relatifs à la procédure sur la priorité d'embauche, nous constatons que - bien que la normative soit restée inchangée depuis 1968 - les choix effectués ces

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

tive non è sempre rispettata. Si aspettano le relative determinazioni e si sottopone il problema agli Organi competenti.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani chiedono aiuto per un aggravio di pagamento bolletta luce, non adeguatamente motivato. Data la non competenza, ma anche le oggettive ragioni sociali dei richiedenti, vengono fornite le opportune indicazioni giuridiche di tutela.

Un Cittadino aostano, dipendente comunale, lamenta la mancata corresponsione di disagio susseguente alla reperibilità e la non evasione di una richiesta scritta di chiarimento risalente ad un anno fa. Il caso è rilevante, tenuto conto soprattutto dell'unicità della qualifica dell'istante (e del conseguente onere obbligato), nonché della disparità di trattamento con casi simili. Dopo uno scambio serrato di lettere dialettiche con il Dirigente dell'Ufficio personale e qualche telefonata, il caso si risolve - al momento - per il futuro.

Una Cittadina aostana e una valdostana lamentano irregolarità nella conduzione di un concorso di 8° livello nell'ambito della Soprintendenza per i Beni culturali e ambientali dell'Assessorato regionale del Turismo, Sport e Beni culturali. Vengono acquisiti rapidamente dall'Ufficio personale della Presidenza della Giunta gli atti relativi. L'esame della documentazione evidenzia una serie di irregolarità formali (sia nella deliberazione di Giunta che nella verbalizzazione di momenti ed aspetti significativi del concorso). L'analitica elencazione delle anomalie viene inoltrata agli Organi competenti, in vista dell'autotutela della Pubblica Amministrazione. Si aspettano le relative determinazioni.

Un Cittadino aostano, dipendente U.S.L., lamenta la non corretta procedura di erogazione, a suo carico, di un richiamo scritto e di una sanzione di censura da parte del Direttore sanitario dell'U.S.L.. Alla nostra ripetuta richiesta di chiarimenti formali fanno seguito una serie di tautologiche risposte del Direttore. Se ne prende atto, segnalando la non ottemperanza al comma 3 dell'art. 10 l.r. n. 5/92 (dovuta "adeguata motivazione del dissenso").

Quattro Cittadine valdostane e una aostana presentano separatamente istanza per chiarimenti circa mobilità interna U.S.L.. Tre di esse ottengono destinazioni di gradimento, una no (ne viene data motivazione scritta dal Commissario straordinario U.S.L.).

Un Cittadino aostano lamenta l'esclusione, nel passato, da un "Concorso di idee" presso la Soprintendenza per i Beni culturali e ambientali dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni culturali. Richiesta copia dell'intera verbalizzazione (e acquisitala in parte, dopo solleciti), si constata che l'allora Segretario generale della Regione Autonoma Valle d'Aosta ha apposto "osservazioni" scritte, secondo cui l'istante, essendo insegnante, sarebbe "dipendente regionale" e quindi escluso, ex art. 4 del bando. Constatata l'infondatezza del-

dernières années sont - nous semble-t-il - moins garants des égalités réelles, les verbalisations succinctes et irrégulières et que l'application même des directives actuelles n'est pas toujours respectée. Nous attendons les indications correspondantes et nous soumettons le problème aux Organes compétents.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains sollicitent notre aide au sujet d'une hausse de la facture d'électricité, sans motif justifié. Etant donné la non-compétence, mais aussi les raisons sociales objectives des requérants, les indications juridiques opportunes sont fournies aux intéressés.

Un Citoyen aostain, employé municipal, se plaint du non-paiement des astreintes imposées et d'une demande écrite pour obtenir des éclaircissements remontant à un an, restée sans réponse. Le cas est important, compte tenu surtout de l'unicité de la qualification du requérant (et des frais y afférents) ainsi que de la disparité de traitement par rapport à des cas similaires. Après un échange très serré de lettres dialectiques avec le Dirigeant du Bureau du Personnel et quelques coups de téléphone, le cas est résolu - à présent - pour l'avenir.

Une Citoyenne aostaine et une Citoyenne valdôtaine se plaignent des irrégularités constatées dans un concours de niveau 8 dans le cadre de la Surintendance des Biens culturels et de l'Environnement de l'Assessorat régional du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels. Les actes concernés sont rapidement obtenus au Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte. L'examen des documents met en évidence une série d'irrégularités formelles (aussi bien dans la délibération de la Junte que dans la verbalisation du déroulement et des aspects significatifs du concours). La liste analytique des anomalies est adressée aux Organes compétents en vue de l'auto-tutelle de l'Administration publique. Nous attendons les décisions correspondantes.

Un Citoyen aostain, employé de l'U.S.L., se plaint de la procédure incorrecte d'application à son encontre d'un avertissement écrit et d'un blâme de la part du Directeur sanitaire de l'U.S.L.. A notre demande réitérée d'éclaircissements formels, font suite une série de réponses tautologiques de la part du Directeur. Nous en prenons acte et nous signalons la non-obtempérance à l'alinéa 3 de l'art 10 de la l.r. n° 5/92 ("motivation adéquate de désaccord").

Quatre Citoyennes valdôtaines et une aostaine présentent, séparément, des demandes d'éclaircissement au sujet d'une mobilité interne U.S.L.. Trois d'entre elles obtiennent satisfaction, sauf une (motif en est donné par écrit par le Commissaire extraordinaire de l'USL).

Un Citoyen aostain se plaint d'avoir été exclu, par le passé, d'un "Concours d'idées" auprès de la Surintendance des Biens Culturels et de l'Environnement de l'Assessorat du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels. Copie de la verbalisation complète est demandée (et obtenue en partie seulement, après diverses relances). Nous constatons que le Secrétaire Général de la Région Autonome de la Vallée d'Aoste de l'époque avait porté des "observations" écrites, selon lesquelles le requérant étant enseignant serait "em-

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

l'“osservazione” (non essendo lo stato giuridico degli insegnanti passibile di discrezionalità interpretativa), il Difensore civico chiede se gli attuali Responsabili di settore intendano tuttavia porre in essere forme di autotutela per la Pubblica Amministrazione.

Due Cittadini aostani lamentano irregolarità nello svolgimento delle procedure di un appalto presso l'Assessorato del Turismo, Sport e Beni culturali. Gli stessi e altri quattro Cittadini e due Cittadine valdostani segnalano inadempienze e irregolarità di vario tipo, con conseguenze anche per i lavoratori, da parte della Ditta vincitrice. Viene richiesta ed esaminata l'intera documentazione e vengono segnalate agli Organi competenti le anomalie riscontrate, con riferimento anche ai Responsabili del procedimento (Dirigente dell'Ufficio regionale per il Turismo e lo Sport e Responsabile dell'Ufficio Infrastrutture ricreativo-sportive). Si aspettano le determinazioni del caso, in ordine all'autotutela della Pubblica Amministrazione.

Due Cittadini aostani lamentano presunte violazioni da parte della Regione Autonoma Valle d'Aosta delle l.r. n. 69/85 e n. 26/94, da parte dell'U.S.L. del D.P.R. n. 384/90 (e succ. Circolari e Decreti min.) relativamente alla quota del 30% di copertura dei posti vacanti nella pianta organica di Assistente medico e Veterinario collaboratore da assegnare ai giudicati idonei a seguito di concorso prima di avviare una procedura concorsuale per ricoprire qualifiche corrispondenti. Si instaura un tempestivo dialettico carteggio tra l'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale e gli istanti; risponde successivamente anche il Commissario straordinario U.S.L. Si segnala una situazione di stallo.

Una Cittadina valdostana presenta istanza relativamente all'accertamento di idoneità per l'assunzione - a tempo indeterminato - di un coadiutore amministrativo presso l'U.S.L.. In merito, viene richiesta e tempestivamente fornita l'intera documentazione concorsuale. Esaminati gli atti, si rilevano irregolarità formali inerenti ai tempi di attivazione della Commissione esaminatrice, alla mancata verbalizzazione dei criteri e delle risultanze della prova preliminare di francese (a fronte di una dettagliata casistica di criteri per la prova di dattilografia, cui era ammesso un solo candidato), ad aggravamenti di valutazione di una delle tre prove scritte di francese (le cui risultanze sono state negative per tutti i candidati), con esclusione per scarsa misura di una candidata. Alla richiesta di autotutela risponde in forma tautologica il Commissario straordinario U.S.L., cui il Difensore civico chiede di attenersi al comma 3 dell'art. 10 della l.r. n. 5/92 (dovuta “adeguata motivazione del dissenso”).

Un Cittadino valdostano, dipendente regionale a tempo determinato, in seguito ad una vicenda personale di cui è stato vittima, avanza richiesta di opportunità di miglioramenti assicurativi in rapporto ai rischi per dipendenti che utilizzano mezzi propri in trasferte debitamente autorizzate. Si sottopone il problema al Presidente della Giunta, nell'ottica di even-

ployé régional” et donc exclu d'après l'art. 4 de l'avis. Vu le manque de fondement évident de “l'observation” (le statut juridique des enseignants n'étant pas passible de pouvoir discrétionnaire interprétatif), le Médiateur demande si les actuels responsables du secteur entendent cependant invoquer l'auto-défense pour l'Administration publique.

Deux Citoyens aostains se plaignent des irrégularités dans le déroulement des procédures d'une adjudication auprès de l'Assessorat du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels. Les mêmes Citoyens, ainsi que quatre autres et deux Citoyennes valdôtaines, dénoncent des défaillances et des irrégularités de type divers relevées au sein de l'entreprise sortante, entraînant aussi des conséquences pour les travailleurs. L'entière documentation est demandée pour être examinée. Les anomalies rencontrées sont signalées aux Organes compétents ainsi qu'aux responsables de la procédure (Dirigeant du Bureau régional du Tourisme et du Sport et Responsable du Bureau des Infrastructures récréatives et sportives). Nous référant à l'auto-tutelle de l'Administration Publique, nous attendons les décisions correspondantes.

Deux Citoyens aostains se plaignent de violations présumées, de la part de la Région Autonome Vallée d'Aoste des l.r. n° 69/85 et n° 26/94 et de la part de l'USL du D.P.R. n° 384/90 (Circulaires et Décrets ministériels successifs), concernant le quota des 30% de couverture des postes vacants sur l'organigramme des Assistants médicaux et collaborateurs vétérinaires, à assigner aux candidats ayant réussi aux concours, avant la mise en place d'une nouvelle procédure de concours pour recruter des correspondants qualifiés. Une correspondance dialectique opportune s'instaure entre l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale et les requérants. Réponse ultérieure également du Commissaire extraordinaire de l'USL. Nous constatons que la situation est - pour le moment - sans issue.

Une Citoyenne valdôtaine présente une requête concernant son aptitude à un poste d'adjoint administratif à l'USL, à durée indéterminée. Toute la documentation demandée relative à ce concours nous est transmise en temps utile. Après examen, nous relevons des irrégularités formelles inhérentes aux délais de mise en place de la Commission d'examen, au défaut de verbalisation des critères et des résultantes de l'épreuve préliminaire de français (face à des statistiques détaillées sur les critères relatifs à l'épreuve de dactylographie à laquelle a été admis un seul candidat), à la sous-évaluation progressive de l'une des trois épreuves écrites de français (dont la résultante est négative pour tous les candidats, à l'exclusion, d'extrême justesse, d'une candidate). Le Commissaire extraordinaire de l'USL, à qui le Médiateur demande de s'en tenir à l'alinéa 3 de l'art 10 de la l.r. n° 5/92 (“motif de désaccord adéquat”), répond de façon tautologique à la demande d'auto-tutelle.

Un Citoyen valdôtain, employé régional sous contrat à durée déterminée, suite à un accident dont il a été victime, présente une demande d'amélioration des polices d'assurance, en fonction des risques encourus par les employés qui, dûment autorisés, utilisent leurs propres moyens de transport pour venir travailler. Le problème est soumis au

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

tuali miglioramenti normativi e/o amministrativi, con risposta positiva in questa direzione.

Una Cittadina aostana invalida, a seguito di complessa vicenda personale presenta istanza per conoscere le procedure di accertamento delle percentuali di invalidità da parte della Commissione regionale, con particolare riferimento alla opportuna documentazione da esibire per una valutazione ottimale. Viene richiesto, in merito, il Dirigente del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale, che, dopo solleciti, fornisce adeguata risposta.

Un Cittadino aostano lamenta il mancato rimborso - a firma del Direttore Generale U.S.L. - di un contributo di odontostomatologia, causa fatturazione societaria e non del medico curante. Si fa notare all'Amministratore straordinario U.S.L., che risponde con sollecitudine, che sarebbe stato opportuno - per la dovuta trasparenza - che l'allora Direttore generale U.S.L. avesse citato nella lettera di diniego la relativa deliberazione della Giunta regionale come motivazione dovuta, facendo soprattutto presente i termini temporali per la regolarizzazione della fattura (all'epoca ancora possibile).

Un Cittadino lamenta tempi e modi (con particolare riferimento al mancato preavviso) circa un esproprio per pubblica utilità ratificato anni fa dalla Giunta regionale. Dopo solleciti, il Responsabile dell'Ufficio Espropri della Presidenza della Giunta regionale precisa che l'avviso al proprietario è avvenuto dopo due anni e la richiesta cartografica all'Assessorato dei Lavori pubblici solo lo scorso anno e assicura indennizzo entro il 1996. Si richiedono conferme al Responsabile dell'Ufficio Rilievi cartografici dell'Assessorato dei Lavori pubblici (che risponde con sollecitudine), nonché tempestiva comunicazione dell'esito della pratica, onde poter assolvere ai doveri d'ufficio.

Un Cittadino valdostano presenta istanza relativamente al mancato risarcimento da assicurazione extra-professionale per dipendenti regionali. Si chiede al Responsabile dell'Ufficio Assicurazioni dell'Assessorato del Bilancio e delle Finanze quali informazioni vengano date in merito ai dipendenti regionali e quale prassi venga seguita nel caso di sinistri. Dopo un colloquio chiesto dal Responsabile e un sollecito, vengono fornite puntuali risposte.

Relativamente a due Cittadine valdostane e una aostana, fuori competenza si risponde in merito ai diritti dei comproprietari di condominio per le parti comuni, ai diritti in ordine a danneggiamenti e rumori costanti dei vicini affittuari, alla pratica dell'usucapione.

Un Cittadino aostano, nell'ambito di un complesso problema lavorativo già seguito dai Sindacati, lamentato il pericolo di perdita posto di lavoro per motivi di salute (sono in corso visite legali da parte U.S.L.), chiede conto del diritto di

Président de la Junte, en vue d'obtenir d'éventuelles améliorations normatives et/ou administratives. Ce dernier nous adresse une réponse positive dans cette voie.

Une Citoyenne aostaine, invalide, suite à une affaire personnelle complexe, présente une requête pour connaître les procédures de détermination du pourcentage d'invalidité établi par la Commission régionale, notamment en ce qui concerne les documents à fournir en vue d'obtenir une valorisation optimale. Demande en est faite au Dirigeant des Services Généraux, de l'Aide et des Services Sociaux de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide Sociale, qui, après diverses relances, transmet la réponse adéquate.

Un Citoyen aostain se plaint du refus de rembourser - signé par le Directeur Général de l'USL - des frais odontostomatologiques, compte tenu que la facture émanait de la société et non du médecin traitant. Nous faisons noter à l'Administrateur extraordinaire de l'USL, qui répond avec sollicitude, qu'il aurait été opportun - pour que transparence il y ait - que le Directeur général de l'USL de l'époque eût cité, comme motif, dans sa lettre de refus, la délibération correspondante de la Junte régionale, en faisant surtout remarquer les délais temporels pour la régularisation de la facture (encore possible à l'époque).

Un Citoyen se plaint des délais et des modalités (surtout du défaut de préavis) d'une expropriation, pour utilité publique, ratifiée il y a quelques années par la Junte régionale. Après sollicitations, le Responsable du Bureau des Expropriations de la Présidence de la Junte régionale précise que l'avis a été envoyé deux ans après et la demande cartographique à l'Assessorat des Travaux Publics seulement l'année dernière et certifie que l'indemnisation interviendra dans le courant 1996. Nous demandons confirmation au Responsable du Bureau des Relevés Cartographiques de l'Assessorat des Travaux Publics (qui répond avec sollicitude), ainsi qu'une communication rapide de l'issue du dossier, afin que nous puissions nous acquitter de nos devoirs.

Un Citoyen valdôtain présente une requête relative à une non-indemnisation de la part de l'assurance extra-professionnelle des employés régionaux. Nous questionnons le Responsable du Bureau des Assurances de l'Assessorat du Bilan et des Finances sur les informations qui sont données à ce sujet aux employés régionaux et sur la pratique appliquée en cas de sinistre. Après un entretien avec le Responsable et une autre relance, des réponses ponctuelles sont fournies.

Bien que cela soit hors de notre compétence, nous répondons à deux Citoyens valdôtains et une Citoyenne aostaine en ce qui concerne les droits des copropriétaires d'un immeuble relatifs à l'usage des locaux communs, aux dégâts et bruits constants provoqués par des voisins en location, ainsi qu'à la pratique de l'usucapion.

Un Citoyen aostain, dans le cadre d'un problème professionnel complexe déjà suivi par les Syndicats, se plaint du danger de perdre son poste de travail pour des raisons de santé (les visites légales de l'USL sont en cours) et deman-

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

accesso, ex l. n. 241/90 e l.r. n. 59/91. Ottenute chiarificazioni e assicurazioni, rinuncia a formalizzare l'istanza.

Un Cittadino valdostano presenta istanza relativamente al mancato contributo, ex l.r. n. 41/77 e succ. mod., per automezzo regolarmente immatricolato. Uno scambio dialettico di lettere si instaura tra l'Ufficio del Difensore civico e l'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato (a firma ora del Dirigente del Servizio dell'Industria, Artigianato ed Energia, ora dell'Assessore). A conclusione del tutto, il Difensore civico chiede l'elenco dei contributi concessi nell'anno 1995 e propone, per gli opportuni miglioramenti normativi e/o amministrativi, la riconsiderazione della modulistica per rendere oggettive le "tipologie costruttive": l'Assessore - tenuto conto delle nostre osservazioni - comunica che è in corso il relativo provvedimento formale.

Un Cittadino aostano lamenta, nei confronti del Comune, una complessa vicenda lavorativa, che lo ha visto vincente al T.A.R.. Vengono fornite opportune indicazioni giuridiche relativamente alla parte di competenza.

C) CASI ISTRUITI E IN ITINERE

Due Cittadine e un Cittadino valdostani lamentano la mancata erogazione di una sovvenzione da cessione di 1/5 dello stipendio da parte del Ministero del Tesoro, a fronte di un caso identico positivamente risolto. Si interviene in assenza di Difensore civico nazionale.

Un Cittadino valdostano, con percentuale di invalidità, lamenta presunte disparità di trattamento per lavori stagionali da parte dell'Assessorato dei Lavori pubblici e dell'Ufficio del Lavoro e della Massima Occupazione.

Una Cittadina italiana lamenta di aver subito da altra Regione un cambio forzato e ingiustificato di residenza (Aosta). Si interviene in assenza di Difensore civico nazionale e - nel caso di specie - regionale.

Un Cittadino e una Cittadina aostani presentano una complessa vicenda familiare, con problema di ricovero in micro-comunità della madre anziana e invalida al 100%.

Ottantacinque Cittadine e centoquarantatre Cittadini aostani chiedono garanzie circa l'applicazione della l.r. n. 40/95 da parte dello I.A.C.P. (in riferimento anche alla presunta più favorevole normativa nazionale - l. n. 560/93 - in materia di alienazione del patrimonio immobiliare). In merito si instaura un sistematico lavoro di collaborazione con Presidente e responsabili I.A.C.P., che porta alla focalizzazione dei problemi cruciali. Vengono interessati sia il Comune che l'Assessore regionale ai Lavori pubblici.

All'interno del problema, un Cittadino aostano, a fronte anche di richiesta scritta inevasa dallo I.A.C.P., presenta un caso specifico, in qualità di profugo (per i cui benefici, v. ll. n. 137/52 e n. 560/93 e Circ. Min. L.P.).

de compte du droit d'accès (l. n° 241/90 et l.r. n° 59/91). Eclaircissements et assurances obtenus, il renonce à formuler sa requête.

Un Citoyen valdôtain présente une requête relative à la non-attribution d'une subvention (l.r. n° 41/77 et mod. succ.) pour un véhicule régulièrement immatriculé. Un échange dialectique de lettres s'instaure entre le Bureau du Médiateur et l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat (signées soit par le Dirigeant du Service de l'Industrie, de l'Artisanat et de l'Energie, soit par l'Assesseur). Pour clore le tout, le Médiateur demande la liste des subventions concédées pour l'année 1995 et propose, afin de procéder à des améliorations normatives et/ou administratives adéquates, de reconsidérer la rédaction des formulaires pour rendre objectives les "typologies constructives": compte tenu de nos observations, l'Assesseur communique que des mesures réglementaires correspondantes sont en cours d'élaboration.

Un Citoyen aostain se plaint, à l'égard de la Commune, d'une situation professionnelle complexe, dont il est sorti vainqueur au T.A.R. Des indications juridiques opportunes concernant la partie de compétence du Médiateur lui sont fournies.

C) CAS INSTRUITS ET IN ITINERE

Deux Citoyennes et un Citoyen valdôtains se plaignent du non-versement d'une subvention de cession du cinquième du salaire de la part du Ministère du Trésor, par rapport à un cas identique positivement résolu. Nous intervenons en l'absence de Médiateur national.

Un Citoyen valdôtain, détenteur d'un pourcentage d'invalidité, se plaint de la présumée disparité d'emploi faite par l'Assessorat des Travaux Publics et le Bureau de l'Emploi et de la Main d'œuvre, dans le cadre de travaux saisonniers.

Une Citoyenne italienne se plaint d'avoir dû subir, de la part d'une autre Région, un changement forcé et injustifié de résidence (Aoste). Nous intervenons, en l'absence de Médiateur national et - dans le cas spécifique - régional.

Un Citoyen et une Citoyenne aostains présentent une affaire familiale complexe concernant l'admission en micro-communauté de la mère âgée et invalide à 100%.

Quatre vingt cinq Citoyennes et cent quarante trois Citoyens aostains demandent des garanties sur l'application de la l.r. n° 40/95 de la part de l'I.A.C.P. (se référant aussi à la présumée normative nationale plus favorable - l. n° 560/93 - en matière d'aliénation du patrimoine immobilier). Un travail systématique de collaboration avec le Président et les Responsables I.A.C.P. s'instaure à ce sujet, focalisé surtout sur les problèmes cruciaux. Le cas intéresse aussi bien la Commune que l'Assessorat régional des Travaux Publics.

Dans le même ordre d'idée, un Citoyen aostain, suite également à une demande écrite restée sans réponse de la part de l'I.A.C.P., présente un cas spécifique en qualité de réfugié (pour les intérêts (cf. les l. n° 137/52 et n° 560/93 et circ. min. L.P.).

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

Una Cittadina aostana, madre di due figli (di cui uno disabile), espone un delicato problema abitativo conseguente al suo stato lavorativo e alla vicinanza di una famiglia gravata da problemi socio-comportamentali noti alle Assistenti sociali. Nel rispetto delle pari opportunità, sentita anche una Psicologa regionale, si sottopone il caso alle competenti autorità comunali.

In assenza di un Difensore civico nazionale, si sollecita l'evasione della dovuta documentazione richiesta da un Cittadino aostano ad un Ente pubblico statale, al fine di perfezionare la pratica pensionistica in riferimento a tutti i periodi lavorativi.

Una Cittadina aostana di origine scozzese, vedova con tre figli a carico, senza lavoro, in attesa di pensione e con prossimo sfratto esecutivo, viene indirizzata al nostro Ufficio dalle Assistenti sociali. Si danno indicazioni all'istante su contributo straordinario (ex l.r. n. 19/94) e case popolari e si segnala il problema al Sindaco di Aosta. Successivamente si risolve il problema lavoro.

Un Cittadino valdostano, dopo aver fatto tutti i passi possibili ad un privato, è da anni in attesa di indennizzo per danni subiti dall'azienda, di cui è titolare con altri, a seguito di lavori autostradali. La situazione si è nel frattempo aggravata, con rischio per persona e cose. Si segnala la situazione al Presidente della Giunta.

Due Cittadine aostane sollecitano le procedure per l'acquisto di un terreno di loro proprietà, da anni in affitto da parte del Comune di Aosta e senza possibilità di riutilizzo privato. Si interessa del caso il Sindaco di Aosta.

Un Cittadino valdostano lamenta la non avvenuta erogazione di somme riepilogate da un Ente nazionale di Assistenza. In mancanza di Difensore civico nazionale, si chiedono chiarimenti a Roma.

Un Cittadino valdostano lamenta, all'interno di complesse vicende, presunto errato conteggio della tassa smaltimento rifiuti, in riferimento anche ad attività lavorativa. Per una fattiva collaborazione tra Enti, si chiedono notizie al Servizio Riscossione Tributi del Comune interessato, che ha già provveduto a contattare il nostro Ufficio.

Una Cittadina valdostana viene indirizzata al nostro Ufficio da un Ente pubblico a seguito di una complessa vicenda che la vede vittima di ingiusto addebito di tasse automobilistiche e di altri ammanchi relativamente ad un veicolo non di sua proprietà. In mancanza di Difensore civico nazionale, avendo già la Cittadina inoltrato inutilmente richieste di chiarimenti, prendiamo a carico il caso.

Segnaliamo al Responsabile del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato regionale della

Une Citoyenne aostaine, mère de deux garçons (dont un handicapé), expose un délicat problème de logement, consécutif à sa situation professionnelle et au voisinage d'une famille dotée de problèmes socio-caractériels importants, déjà connus des Assistantes sociales. Par souci d'égalité et après avoir également entendu une psychologue régionale, nous soumettons le cas aux autorités municipales compétentes.

En l'absence d'un Médiateur national, nous sollicitons la remise des documents de droit demandés par un Citoyen aostain à un Organisme public d'Etat, afin de parfaire son dossier-retraite en fonction de toutes les années travaillées.

Une Citoyenne aostaine, d'origine écossaise, veuve avec trois enfants à charge, sans travail, en attente d'une pension et détentrice d'un avis prochain d'expulsion de son logement, a été adressée à notre Bureau par les Assistantes sociales. Des indications sont données à la requérante sur les subventions extraordinaires (l.r. n° 19/94) et sur les habitations à loyer modéré. Nous signalons le cas au Maire d'Aoste. Le problème professionnel est - pour le moment - résolu.

Un Citoyen valdôtain, après avoir effectué toutes les démarches possibles que peut faire un particulier de son propre chef, attend depuis des années l'indemnisation de dommages subis par l'entreprise dont il est responsable avec d'autres personnes, suite à des travaux autoroutiers. La situation s'est, entre temps, aggravée avec l'apparition d'un danger certain pour les personnes et le matériel. Nous signalons la situation au Président de la Junte.

Deux Citoyennes aostaines sollicitent les procédures à suivre pour récupérer un terrain de leur propriété, loué depuis des années par la Commune d'Aoste, sans possibilité de réutilisation privée. Nous en intéressons le Maire d'Aoste.

Un Citoyen valdôtain se plaint du non-versement par un Organisme d'aide national de sommes lui revenant. En l'absence de Médiateur national, nous demandons des éclaircissements à Rome.

Un Citoyen valdôtain se plaint, au sein d'une affaire complexe, d'un calcul présumé erroné de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, se référant également à son activité professionnelle. Par une collaboration efficace entre Organismes, des informations sont prises au Service de la Perception des Impôts de la Commune intéressée qui a déjà contacté notre Bureau.

Une Citoyenne valdôtaine a été adressée à notre Bureau par un Organisme public, suite à une affaire complexe qui la voit injustement débitrice de taxes automobiles et autres découverts relatifs à un véhicule ne lui appartenant pas. En l'absence de Médiateur national, la Citoyenne ayant déjà adressé des demandes d'éclaircissement qui sont restées vaines, nous prenons le cas en charge.

Nous signalons au Responsable des Services Généraux, de l'Aide et des Services sociaux de l'Assessorat régional de la

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

Sanità ed Assistenza sociale una situazione di grave disagio familiare e sociale, con aggiunta di disoccupazione del Cittadino aostano. Controlliamo anche le liste di collocamento.

Una Cittadina valdostana presenta istanza in relazione alla contestazione di ammanco buoni benzina rivolto a lei e ad altro funzionario. L'Ufficio del Difensore civico chiede chiarimenti al Dirigente del Servizio del Commercio, Zona franca e Contingentamento dell'Assessorato regionale dell'Industria, Commercio ed Artigianato e ne ottiene una risposta incerta per quanto concerne l'unicità o meno del caso e poco puntuale per ciò che concerne l'accertamento dei fatti.

Si rivolge al nostro Ufficio anche un Dipendente aostano, richiesto con altri - nei giorni immediatamente seguenti il nostro intervento - di chiarimenti circa analoga vicenda risalente a due anni fa. Rilevata l'incongruenza, il Difensore civico unifica le due istanze, chiedendo di acquisire l'intera documentazione, comprensiva delle eventuali responsabilità dei diretti Superiori.

Un Cittadino valdostano lamenta il mancato pagamento di una parte delle ore lavorative e dei rimborsi stabiliti con deliberazione da un Comune della Valle. Il Difensore civico interviene nell'ottica della collaborazione tra Enti, stante la non competenza specifica. Il caso è in via di soluzione.

Una famiglia aostana (tre Cittadini e una Cittadina) con grave situazione sociale, caratterizzata da invalidità e disoccupazione, chiede informazioni e tutela in ordine ad accertamento invalidità, liste collocamento, contributi straordinari, rimborso esami clinici non possibili in Valle.

Tre Cittadini valdostani lamentano - nei confronti di un Comune - il forzato cambio di indirizzo-residenza, nel contesto di un precedente e vincente ricorso possessorio, della non corrispondenza del nuovo recapito con la porta principale e del conseguente obbligo di passaggio su terreno comunale e di terzi. Si interviene nello spirito di collaborazione tra Enti.

Un Cittadino valdostano, a nome di una parente anziana e invalida al 100% chiede verifica per un diniego di costruzione di servizi all'esterno della casa, in una situazione di presunta possibilità. Si interviene nello spirito di collaborazione tra Enti.

Tre Cittadine e due Cittadini aostani chiedono garanzie circa la corretta applicazione della l.r. n. 59/96, che disciplina la professione di Maestro di sci, in riferimento alle procedure e ai criteri di preselezione per accedere ai corsi di accertamento dell'idoneità tecnica all'esercizio della professione. L'Associazione valdostana Maestri di sci si limita, per ora, a fornire il testo di legge.

Una compagnia teatrale aostana presenta istanza nei confronti dell'Assessorato regionale della Pubblica Istruzione in ordine alle garanzie di pari opportunità e terzietà da parte

Santé et de l'Aide Sociale, les graves ennuis familiaux et sociaux dont est victime un Citoyen aostain au chômage. Nous effectuons également un contrôle des listes de placement.

Une Citoyenne valdôtaine présente une requête relative à la notification de découvert de bons d'essence la concernant ainsi qu'un autre fonctionnaire. Le Bureau du Médiateur demande des éclaircissements au Dirigeant du Service Commercial de la Zone Franche et des Contingentements de l'Assessorat régional de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat et obtient une réponse incertaine quant à l'unicité du cas ou non et peu ponctuelle pour ce qui est de la vérification des faits.

Un Employé aostain et d'autres personnes s'adressent également à notre Bureau - dans les jours qui suivent immédiatement notre intervention - pour demander des éclaircissements sur une situation analogue remontant à deux ans en arrière. L'incohérence relevée, le Médiateur regroupe les deux instances et s'enquiert de la documentation complète, y compris les éventuelles responsabilités des Supérieurs directs.

Un Citoyen valdôtain se plaint du non-paiement de la part d'une Commune de la Vallée, d'une partie de ses heures de travail et des remboursements établis par délibération. Le Médiateur intervient, toujours dans l'optique de la collaboration entre Organismes, indépendamment de la non-compétence spécifique. Le cas est en voie d'être solutionné.

Une famille aostaine (trois Citoyens et une Citoyenne) dans une situation sociale grave, caractérisée par l'invalidité et le chômage, s'informe sur l'évaluation de pension d'invalidité, sur les listes de placement, sur les subventions extraordinaires, sur le remboursement d'examen cliniques non réalisables en Vallée.

Trois Citoyens valdôtains se plaignent - à l'encontre d'une Commune - du changement forcé de l'adresse de leur résidence, dans le contexte d'un précédent recours possessoire gagné, de la non-correspondance du nouveau numéro avec la porte principale et de l'obligation de passage sur terrain communal et de tiers qui en découle. Nous intervenons dans l'esprit de collaboration entre Organismes.

Un Citoyen valdôtain, au nom d'une parente âgée et invalide à 100%, demande que vérification soit faite sur le bien-fondé d'un refus de construction de sanitaires à l'extérieur de la maison, la chose étant présumée possible. Nous intervenons dans l'esprit de collaboration entre Organismes.

Trois Citoyennes et deux Citoyens aostains demandent des garanties sur l'application correcte de la l.r. n° 59/96 qui discipline la profession de Moniteur de ski, suite aux procédures et aux critères de pré-sélection pour accéder aux cours d'aptitude technique à l'exercice de la profession. L'Association Valdôtaine des Moniteurs de ski se limite, pour l'heure, à fournir le texte de loi.

Une compagnie théâtrale aostaine présente une requête à l'encontre de l'Assessorat de l'Instruction Publique, en fonction de la garantie des égalités réelles et de l'indépen-

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

della Commissione preposta alle scelte di settore. Abbondante documentazione perviene dall'Assessorato e una serie di controdeduzioni dal Cittadino.

Dodici Cittadini valdostani, dipendenti U.S.L., lamentano la mancata corresponsione (contrariamente ad altre U.S.L.) degli arretrati relativi all'indennità per esposizione a radiazioni. Non è ancora pervenuta risposta, nonostante il sollecito.

Un Cittadino italiano presenta istanza per una serie di annosi problemi relativi all'esproprio di un terreno di sua proprietà, per il quale ha cercato invano di conoscere e collaborare. L'Ufficio del Difensore civico acquisisce l'intera documentazione, con particolare riferimento alla mancata notifica preliminare e liquidazione dell'indennità, alla genericità del primo documento dell'Ufficio Espropri relativamente alla quantità di terreno espropriato e all'indennità corrispondente, alla macroscopica non rispondenza dell'area effettivamente espropriata. Vengono interessati l'Ufficio Espropri e l'Assessore ai Lavori pubblici.

Una Cittadina valdostana, di origine algerina, incontra difficoltà ad ottenere il "nulla osta" dal Consolato, mancando la preventiva conversione alla religione islamica del futuro coniuge. In assenza di Difensore civico nazionale si interviene presso il Ministero degli Esteri, che ha già provveduto a contattare per le vie brevi il nostro Ufficio.

Ventisette Cittadini di un Comune valdostano, portatori di interessi diffusi e ambientali, presentano istanza per conoscere tempi e modi del Regolamento previsto dalla Statuto comunale. Nessuna risposta perviene dal Sindaco al Difensore civico, mentre viene comunicata per conoscenza la risposta - di contenuto e tono discutibili - indirizzata ad uno degli istanti.

Una Cittadina valdostana lamenta - da parte di un Comune della Valle - la non corretta procedura di esproprio e altre presunte violazioni. Nei limiti delle competenze e per proficua collaborazione tra Enti, si instaura uno scambio di documentazione.

Una Cittadina valdostana, madre e tutrice di un'invalida al 100% ricoverata fuori Valle, espone un complesso problema relativo a residenza e assistenza ospedaliera continuativa. Vengono presi contatti con i Responsabili dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale (che hanno già seguito bene il caso) e fornite opportune rassicurazioni per il futuro. Si resta, però, in attesa di risposta scritta da parte dell'U.S.L.

Un Cittadino aostano, con padre invalido al 100%, chiede di proporre miglioramenti normativi e/o amministrativi relativamente al problema delle famiglie che necessitano di costante sostegno in ordine a gravi disabilità (regolari periodici ricoveri ospedalieri, assistenza specifica post-ricovero ecc.).

dance de la part de la Commission préposée aux choix des secteurs. Une abondante documentation émanant de l'Assessorat et une série de contre-argumentations émanant du Citoyen nous parviennent.

Douze Citoyens valdôtains employés de l'USL se plaignent du non-paiement (contrairement aux autres USL) des arriérés relatifs à l'indemnité d'exposition aux radiations. Malgré notre relance, aucune réponse ne nous est encore parvenue.

Un Citoyen italien présente une requête pour une série de problèmes pluriannuels relatifs à l'expropriation d'un terrain lui appartenant et pour lequel il a cherché en vain de s'informer et de collaborer. Le Bureau du Médiateur obtient la documentation complète se référant à la non-notification préliminaire, à la liquidation de l'indemnité, à l'imprécision du premier document établi par le Bureau des Expropriations quant à la surface du terrain exproprié et à l'indemnité correspondante, à la non-correspondance macroscopique de l'aire effectivement expropriée. Le cas intéresse le Bureau des Expropriations et l'Assesseur des Travaux Publics.

Une Citoyenne valdôtaine, d'origine algérienne, se heurte à des difficultés pour obtenir le "quitus" du Consulat, étant donné que la notification de conversion préventive à la religion islamique du futur marié fait défaut. En l'absence de Médiateur national, nous intervenons auprès du Ministère des Affaires Etrangères, qui a déjà pourvu à contacter notre Bureau directement.

Vingt sept Citoyens d'une Commune valdôtaine, porteurs d'intérêts communs et concernés par un problème d'environnement, présentent une requête pour connaître les délais et les modalités du règlement prévu par le Statut communal. Le Médiateur ne reçoit aucune réponse du Maire qui, par contre, adresse une lettre - dont le contenu et le ton sont jugés discutables - à l'un des requérants, pour information.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint d'une procédure incorrecte - de la part d'une Commune de la Vallée - d'expropriation et d'autres violations présumées. Dans les limites de notre compétence et par esprit de collaboration fructueuse entre Organismes, nous instaurons un échange de documentation.

Une Citoyenne valdôtaine, mère et tutrice d'une invalide à 100%, hospitalisée hors Vallée, expose un problème complexe relatif à la résidence et à l'assistance continue en milieu hospitalier. Des contacts avec les Responsables de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide Sociale sont pris (qui ont déjà bien suivi le cas) et des assurances opportunes pour l'avenir sont fournies. Nous restons cependant en attente d'une réponse écrite de la part de l'USL.

Un Citoyen aostain, avec un père invalide à 100%, demande de proposer des améliorations normatives et/ou administratives relatives au problème des familles qui nécessitent un soutien constant dû à une grave incapacité (hospitalisations régulières, aide spécifique post-hospitalisation, etc...).

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

Un Cittadino valdostano, evidenziata una complessa situazione familiare (separato, deve provvedere agli alimenti del figlio, lavora saltuariamente per la Regione), lamenta l'impossibilità di far fronte alle quote richieste - per la prima volta - per il suo ricovero in comunità.

Un Cittadino aostano lamenta il mancato accoglimento, da parte del Comune di Aosta, della richiesta di cambio indirizzo residenza-domicilio. Si prospettano e chiedono motivazioni.

Un Cittadino valdostano lamenta una serie di disagi, all'interno del condominio in cui è proprietario di alloggio, con particolare riferimento a grado costante di rumore da guasto condutture, impediente il sonno e non liberamente rimosso dal vicino, nonostante le iniziative intraprese dall'istante. Si interessa l'U.S.L.

Sedici Cittadine e sei Cittadini valdostani - impiegati di 8° livello regionale - presentano istanza scritta per miglioramenti normativi e/o amministrativi, in riferimento alla l.r. n. 45/95, avuto riguardo soprattutto alla situazione contrattuale precedentemente maturata.

Una Cittadina aostana chiede di seguire la pratica di aggravamento dell'invalidità del figlio, dopo opportuni ragguagli circa la valutazione attuale della stessa.

Una Cittadina valdostana chiede di accertare la posizione del figlio disabile all'interno delle graduatorie di chiamata diretta lavorativa per categorie protette. In base agli elenchi richiesti all'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione, viene comunicata all'istante, insieme al dato, l'assicurazione di ulteriori esiti del lavoro comparativo in atto presso il nostro Ufficio. Per rispondere, infatti, ai quesiti e alle lamentele di molti Cittadini e Cittadine, valdostani e aostani, è stato acquisito dall'Ufficio personale della Regione e del Comune e dall'U.S.L. copia completa degli elenchi di personale obbligatoriamente assunto ai sensi della l. n. 482/68.

Due Cittadini aostani, a nome e per conto anche di altri, presentano istanza di accertamento regolarità lavori eseguiti dal Comune di Aosta per aggiustamento strada, con particolare riferimento al rapporto tra interesse privato e pubblica utilità, nonché alla corrispondenza tra deliberazioni comunali ed esecuzione lavoro. Viene richiesta all'Assessore alle Politiche Territoriali - e rapidamente ottenuta dal Dirigente Coordinatore del Settore n. 3 - Servizio n. 5 - la documentazione relativa. Poiché gli istanti non negano l'utilità dei lavori ma la qualità e l'esito degli stessi, si interessa nuovamente il Dirigente del Settore.

Nell'ambito di una complessa vicenda, su istanza di una Cittadina aostana si chiede all'Assessore alle Politiche territoriali del Comune di Aosta di verificare la situazione urbani-

Un Citoyen valdôtain se trouvant dans une situation familiale complexe (séparé, doit subvenir à la pension alimentaire du fils, travaille de temps en temps pour la Région) se plaint de l'impossibilité de faire front aux quotes-parts demandées - pour la première fois - relatives à son admission en communauté.

Un Citoyen aostain se plaint que la Commune d'Aoste n'a pas accueilli sa demande de changement d'adresse résidence-domicile. Après enquête effectuée, nous en sollicitons les motifs.

Un Citoyen valdôtain se plaint d'une série d'ennuis rencontrés au sein de l'immeuble où il est propriétaire d'un logement, en particulier d'un bruit constant de conduite d'eau en mauvais état, l'empêchant de dormir, que le voisin n'a visiblement aucune intention de réparer, malgré les initiatives entreprises par le requérant. Nous en informons l'USL.

Seize Citoyennes et six Citoyens valdôtains - employés régionaux de niveau 8 - présentent une requête écrite pour que des améliorations normatives et/ou administratives soient apportées à la l.r. n° 45/95, eu égard à la situation contractuelle précédemment atteinte.

Une Citoyenne aostaine nous demande de suivre le dossier présenté pour une augmentation du taux de la pension d'invalidité de son fils, après avoir pris des informations opportunes concernant la revalorisation actuelle de cette dernière.

Une Citoyenne valdôtaine nous demande de bien vouloir vérifier la position de son fils handicapé dans la collocation des postes de travail réservés directement aux catégories protégées. Sur la base des listes demandées au Bureau régional de l'Emploi et de la Main d'œuvre, nous communiquons à la requérante les données relatives et nous lui donnons l'assurance qu'un travail de recherche comparative sera entrepris par notre Bureau. En effet, pour répondre aux questions et aux plaintes de nombreux Citoyens et Citoyennes, valdôtains et aostains, nous avons acquis, auprès des Bureaux du personnel de la Région, de la Mairie et de l'USL, une copie complète des listes de personnel devant obligatoirement être recrutés suivant la l. n° 482/68.

Deux Citoyens aostains, au nom et pour le compte aussi d'autres personnes, présentent une requête pour contrôler la régularité de travaux effectués par la Commune d'Aoste pour la remise en état d'une route, particulièrement en ce qui concerne le rapport existant entre intérêts privés et utilité publique et vérifier si l'exécution des travaux correspond aux délibérations communales. La documentation correspondante est demandée à l'Assesseur des Politiques Territoriales - et rapidement obtenue auprès du Dirigent Coordinateur du secteur n° 3 - Service n° 5 - Puisque les requérants ne nient pas l'utilité des travaux, mais mettent en doute la qualité et leur issue, un nouveau contact est repris avec le Dirigent du secteur.

Dans le cadre d'une affaire complexe, sur les instances d'une Citoyenne aostaine, nous demandons à l'Assesseur des Politiques Territoriales de la commune d'Aoste de bien

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

stica della casa di proprietà dell'istante, con particolare riferimento al diritto di passaggio e alla fognatura.

Un Cittadino e una Cittadina aostani, un Cittadino e una Cittadina valdostani presentano istanze per avere chiarimenti relativamente alla mancata erogazione, da parte della Finaosta S.p.A., di un mutuo ipotecario (ad uso, rispettivamente, di abitazione e costruzione albergo), regolarmente deliberato dalla Giunta regionale (si provvede ad acquisire la documentazione regionale presso l'Assessorato dei Lavori pubblici e l'Assessorato del Turismo). Il Presidente della Finaosta risponde negativamente, con opinabili interpretazioni circa le competenze dell'Ufficio del Difensore civico. Sentiti anche alcuni Esperti giuridici di settore, il Difensore civico investe del problema il Presidente della Giunta regionale della Valle d'Aosta, Ente azionista di maggioranza della Finanziaria regionale, stante che l'attività della Finaosta - una volta inserita com'è nel caso di specie in un procedimento di carattere pubblicistico, del quale rappresenta l'ultima fase a carattere essenzialmente esecutivo - soggiace innegabilmente a criteri che presiedono all'imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa.

Il Difensore civico è, inoltre, disponibile a proporre ai competenti Organi regionali - ex l.r. n. 5/92 - prospettive di miglioramento normativo e/o amministrativo, stante l'elevato numero di Cittadini che lamentano i limiti sociali delle procedure.

Un Cittadino aostano, con alta percentuale di invalidità, lamenta presunto non corretto inserimento nella graduatoria dell'ultimo concorso per bidello. Vengono chieste delucidazioni al Servizio del Personale della Presidenza della Giunta regionale e al Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione. L'Ufficio del Difensore civico avanza al Dirigente dell'Ufficio personale dubbi sulla corretta applicazione del "criterio di scorrimento" a vantaggio degli invalidi civili, comunicato - come prioritario - dall'Ufficio del Lavoro e aspetta risposta. Si provvede altresì a chiedere conto all'Ufficio del Lavoro del citato criterio di scorrimento, a fronte di diversa (e - a nostro avviso - più corretta) precedente applicazione della stessa normativa (l. n. 482/68) e della mancanza di regolare verbalizzazione annuale.

Una Cittadina valdostana, separata e con due figli a carico, chiede di controllare la graduatoria bidelli. Visto che il Tribunale affida i due figli ad entrambi i genitori, ma che di fatto essi vivono con la madre e a suo carico, poiché sia certificato di stato di famiglia che il modello 740 testimoniano questo stato di fatto, giuridicamente rilevante (e come tale presente nell'art. 15 del bando stesso), l'Ufficio del Difensore civico chiede conto del mancato punteggio attribuito dall'Ufficio personale regionale. Poiché quest'ultimo contesta all'istante l'inadeguata certificazione, si richiede allo stesso copia del Modello 740 a suo tempo allegato dalla Cittadina.

Una Cittadina valdostana vuole conoscere le autentiche

vouloir vérifier la situation cadastrale de la maison appartenant à la requérante, en particulier en ce qui concerne le droit de passage et les égouts.

Un Citoyen et une Citoyenne aostains, un Citoyen et une Citoyenne valdôtains présentent une requête pour obtenir des éclaircissements en ce qui concerne la non-attribution, de la part de la Finaosta S.P.A., d'un prêt hypothécaire (à usage respectivement d'habitation et de construction hôtelière), délibéré régulièrement par la Junte régionale (nous nous enquêrons de la documentation régionale auprès de l'Assesseur des Travaux Publics et de l'Assessorat du Tourisme). Le Président de la Finaosta répond négativement en formulant des commentaires tout à fait discutables sur les compétences du Bureau du Médiateur. Des experts juridiques du secteur ayant également été entendus, le Médiateur informe le Président de la Junte régionale de la Vallée d'Aoste, détenteur de la majorité des actions de la Société Financière Régionale de la Vallée d'Aoste, étant donné que l'activité de la Finaosta - une fois engagée dans un tel procès de droit public dont elle représente l'ultime phase à caractère essentiellement exécutif - est indéniablement assujettie à des critères qui régissent l'impartialité et l'exactitude de l'action administrative.

Le Médiateur est, en outre, disposé à proposer aux Organes régionaux compétents - l.r. n° 5/92 - des perspectives d'amélioration normative et/ou administrative, étant donné le nombre élevé de Citoyens qui se plaignent des limites sociales de la procédure.

Un Citoyen aostain, possédant un taux important d'invalidité, se plaint d'une insertion présumée incorrecte dans la collocation du dernier concours pour le poste de concierge. Des élucidations sont demandées au Service du Personnel de la Présidence de la Junte régionale et au Directeur du Bureau régional de l'Emploi et de la Main d'œuvre. Le Bureau du Médiateur informe le Dirigeant du Bureau du personnel des doutes qu'il a sur l'application correcte du "critère de la priorité d'embauche" en faveur des invalides civils, notifié - comme prioritaire - par le Bureau du Travail, et attend la réponse. Nous pourrions également à questionner le Bureau du Travail sur le fameux critère cité, face à une précédente application différente (et à notre avis, plus correcte) de la même normative (l. n° 482/68) et du manque de verbalisation annuelle régulière.

Une Citoyenne valdôtaine, séparée avec deux enfants à charge, nous demande de contrôler la collocation relative au concours pour concierge. Vu que le Tribunal a confié les deux enfants aux deux parents, mais que de fait, ceux-ci vivent avec la mère et à sa charge, puisque aussi bien la fiche d'état civil que le formulaire 740 témoignent de cet état de fait, juridiquement important (et comme tel présent dans l'art. 15 de l'avis de concours), le Bureau du Médiateur demande compte de la non-prise en considération du score relatif par le Bureau du Personnel régional. Comme ce dernier notifie à la requérante que les documents sont insuffisants, nous redemandons la même copie du formulaire 740, jointe en son temps par la Citoyenne.

Une Citoyenne valdôtaine veut connaître les motiva-

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

motivazioni per cui un Comune della Valle ha richiesto la rimozione di una baracca in legno "per motivi estetici e di decoro". Risponde il Sindaco, sottolineando i motivi di sicurezza e l'unicità della rimozione (in riferimento anche ad altre baracche di proprietà dell'istante). Quest'ultima, però, contesta il fatto, per cui chiediamo ulteriori precisazioni, sempre nello spirito di collaborazione tra Enti.

Una Cittadina valdostana evidenzia una complessa crisi socio-economica della famiglia a seguito di improvvisa malattia e conseguente perdita di lavoro privatistico del figlio (sposato e con figli a carico). Si interviene controllando le liste di collocamento, suggerendo di richiedere contributo straordinario ex l.r. n. 19/94 e segnalando il caso al Responsabile dell'Ufficio Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato regionale della Sanità ed Assistenza sociale.

Due Cittadine e un Cittadino valdostano lamentano la mancata applicazione, da parte di un Comune della Valle di una sentenza del T.A.R. della Valle d'Aosta (risalente alla fine degli anni '80) di annullamento di un decreto comunale di occupazione d'urgenza di una superficie di proprietà degli istanti. Il Sindaco conferma, precisando che il Tribunale, a seguito di citazione del Comune da parte della proprietaria per danni da illecita occupazione, ha successivamente condannato il Comune al pagamento, ma che la proprietaria non ha ritirato la somma di cui è stata disposta liquidazione. Nello spirito di contribuire all'armonia della comunità, il Difensore civico fa ancora presente al Comune che la contestazione della Cittadina concerne soprattutto la *ratio* della sentenza del T.A.R., e cioè la destinazione del maggior esproprio, essendo stato fatto l'allargamento strada in un punto - dice - già ampio.

Un Cittadino aostano, all'interno di una complessa contestazione di trasparenza dell'Amministrazione regionale, presenta istanza relativamente sia alle procedure di assegnazione - tramite trattativa privata - della realizzazione di strumenti multimediali per informazioni turistiche sulla Valle d'Aosta (si interessa il Presidente della Giunta e l'Assessore al Turismo, Sport e Beni culturali) che per la mancata acquisizione di un sistema di telemonitoraggio delle masse nevose (si interessa il Presidente della Giunta, che rinvia la richiesta all'Assessore all'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali). Ha per ora inviato risposta e documentazione l'Assessore al Turismo.

Una Cittadina valdostana, con situazione di famiglia complessa, lamenta di essere stata declassata nella graduatoria da bidello a favore, ad es., di una chiamata diretta per invalidità - a suo dire - senza fondato motivo. Si interessa del caso il Dirigente regionale del Servizio Personale e si controllano le relative liste delle categorie protette.

Un Cittadino valdostano lamenta - relativamente ad un Comune della Valle - l'abusiva occupazione e il successivo acquisto di un "uso civico", per cambio destinazione dello

tions réelles pour lesquelles une Commune de la Vallée a demandé la destruction d'une baraque en bois, en invoquant comme motifs "l'esthétique et le décor". Le Maire répond, en mettant l'accent sur les raisons de sécurité et l'unicité de l'enlèvement (par rapport également à d'autres baraquas, propriétés de la requérante). Cette dernière conteste cependant le fait, pour lequel nous demandons des précisions supplémentaires, toujours dans l'esprit de collaboration entre Organismes.

Une Citoyenne valdôtaine expose la crise socio-économique complexe dans laquelle se trouve sa famille, suite à une maladie imprévue dont la conséquence a été la perte d'emploi du fils (marié, avec enfants à charge). Nous intervenons en contrôlant les listes de placement, en suggérant de demander une subvention extraordinaire suivant la l.r. n° 19/94 et en signalant le cas au Responsable du Bureau de l'Aide et des Services Sociaux de l'Assessorat régional de la Santé et de l'Aide sociale.

Deux Citoyennes et un Citoyen valdôtains se plaignent de la non-application, de la part d'une Commune de la Vallée, d'une sentence du T.A.R. de la Vallée d'Aoste (remontant à la fin des années 80) concernant l'annulation d'un décret communal d'occupation d'urgence d'un terrain appartenant aux requérants. Le Maire confirme, en précisant que le Tribunal, suite à la citation en justice de la Commune par la propriétaire pour dommages relatifs à une occupation illicite, a successivement condamné la Commune à payer, mais que la propriétaire n'a pas retiré la somme mise à sa disposition en vue de la liquidation desdits préjudices. Dans l'esprit de contribuer à maintenir l'harmonie au sein de la communauté, le Médiateur fait encore remarquer à la Commune que la contestation de la Citoyenne concerne surtout la *ratio* de la sentence du T.A.R., c'est-à-dire le but de l'expropriation majeure, à savoir l'élargissement de la route qui a été réalisé en un point - dit-elle - déjà assez large.

Un Citoyen aostain, mêlé à une polémique complexe au sujet de la transparence de l'Administration régionale, présente une requête aussi bien sur la procédure d'assignation - par le truchement de tractations privées - d'outils informatiques servant à donner des informations touristiques sur la Vallée d'Aoste (le cas intéresse le Président de la Junte et l'Assesseur du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels), que sur la non-acquisition d'un système de télémonitorage des masses neigeuses (ceci intéresse le Président de la Junte, qui renvoie la demande à l'Assesseur de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources naturelles). L'Assesseur du Tourisme a, pour l'heure, envoyé la réponse et la documentation.

Une Citoyenne valdôtaine, dans une situation familiale complexe, se plaint d'avoir été déclassée de la collocation du concours pour un poste de concierge, en faveur - selon elle - d'un recrutement obligatoire pour invalidité sans motif fondé. Le cas intéresse le Dirigeant régional du Service du Personnel. Nous procédons au contrôle des listes correspondantes des catégories protégées.

Un Citoyen valdôtain se plaint - à propos d'une Commune de la Vallée - de l'occupation abusive et de l'acquisition successive d'un "usage civique" par changement d'af-

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

stesso. Nonostante il sollecito e il tono di collaborazione da noi instaurato, nessuna risposta è per ora pervenuta.

Un Cittadino aostano, a nome anche di altri, chiede modalità di accesso all'Ufficio del Commissario straordinario dell'U.S.L., avendo - dice - tentato inutilmente come Cittadino di avere risposta. Invasa per ora la nostra richiesta, con sollecito.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono di verificare la loro posizione nelle liste di collocamento, con l'aggravante per il Cittadino di una quasi ventennale situazione di precarietà lavorativa.

Un Cittadino aostano, all'interno di una complessa vicenda personale e lavorativa in Ente statale presente in Valle d'Aosta, lamenta le modalità di conduzione dell'accertamento del francese, ex l.r. n. 58/88, e la non evasione di una lettera indirizzata, in merito, al Presidente della Giunta. E' stata fornita, per ora, documentazione dall'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale.

Un Cittadino valdostano lamenta disparità di trattamento nell'accesso alla struttura ospedaliera regionale da parte di taxi e autonoleggi. Richiesta inevasa, nonostante il sollecito.

Una Cittadina aostana lamenta l'esclusione - a favore della mobilità interna - dalla lista dei partecipanti al corso di formazione per aiuto bibliotecario previsto dal bando di concorso, nonostante il buon risultato conseguito nel concorso stesso. Si interessa l'Ufficio personale e, per inoltro di quest'ultimo, il Responsabile del Sistema bibliotecario regionale. La verifica è in corso.

Una Cittadina aostana lamenta l'immediato pericolo di affidamento del figlio ad una comunità, in presenza di una complessa vicenda personale e familiare. Data l'urgenza del problema, ex art. 10 c. 2 della l.r. n. 5/92, si convoca il Responsabile e si sente anche altro Specialista regionale spontaneamente presentatosi. Con tempestiva azione in e di vari Settori, si perviene a sdrammatizzare la tensione. Il caso, in parte risolto, è ancora seguito, a tutela sia del minore che dei diritti di paternità. Si sottolineano resistenze alla *ratio* della l.r. n. 5/92 da parte dell'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale e del Dirigente del Servizio Assistenza e Servizi sociali. Si provvede anche a segnalare il problema abitativo al Comune di Aosta.

Una Cittadina valdostana lamenta l'applicazione, in un Comune della Valle, della normativa inerente la minima metratura di proprietà indispensabile per costruire, con particolare riferimento al generale versamento ICI. Si interviene nello spirito di collaborazione tra Enti e a garanzia della pari opportunità.

Una Cittadina aostana, in servizio presso la Regione Autonoma Valle d'Aosta, lamenta il mancato accoglimento della richiesta di restituzione della retribuzione per congedo

fection de celui-ci. Malgré la sollicitation et l'esprit de collaboration que nous avons évoqué dans la demande, aucune réponse ne nous est encore parvenue.

Un Citoyen aostain, au nom également d'autres personnes, demande quelles sont les modalités d'accès au Bureau du Commissaire extraordinaire de l'USL, ayant - dit-il - tenté inutilement, en tant que simple Citoyen, d'avoir une réponse. Pour l'heure, notre demande est restée vaine.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains demandent que soit vérifiée leur position sur les listes de placement, compte tenu de la situation de précarité d'emploi dans laquelle se trouve le Citoyen depuis presque vingt ans et qui va en s'aggravant.

Un Citoyen aostain, protagoniste d'une affaire personnelle et professionnelle complexe au sein d'un Organisme d'Etat situé en Vallée d'Aoste, se plaint des modalités de passage de l'examen de français (l.r. n° 58/88) et d'une lettre adressée à ce sujet au Président de la Junte, restée sans réponse. Pour le moment, une documentation a été fournie par le Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte régionale.

Un Citoyen valdôtain se plaint de la disparité de gestion des accès à l'Hôpital régional en ce qui concerne les taxis et les véhicules de location. La demande reste sans réponse, malgré la relance.

Une Citoyenne aostaine se plaint de son exclusion - en faveur de la mobilité interne - de la liste des participants au cours de formation pour aide-bibliothécaire (prévu par l'avis de concours) en dépit du bon résultat obtenu. Nous signalons le cas au Bureau du Personnel et, par délégation de ce dernier, au Responsable du Système Bibliothécaire régional. La vérification est en cours d'étude.

Une Citoyenne aostaine se plaint du danger imminent à placer son fils dans une communauté, suite à une affaire personnelle et familiale complexe. Etant donné l'urgence du problème (art 10, alinéa 2 de la l.r. n° 5/92), nous convoquons le Responsable et nous entendons aussi un autre Spécialiste régional qui s'est spontanément présenté. Par action opportune auprès et de la part de divers secteurs, nous parvenons à dédramatiser la situation. Le cas, en partie résolu, est encore suivi aussi bien pour la tutelle du mineur que pour les droits de paternité. Nous constatons des oppositions à la *ratio* de la l.r. n° 5/92 faites par l'Assesseur de la Santé et de l'Aide sociale et par le Dirigant du Service d'Aide et des Services Sociaux. Nous pourrions aussi à signaler le problème de logement à la Commune d'Aoste.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint de l'application, dans une Commune de la Vallée, de la normative inhérente au mètre *minimum* indispensable requis pour construire, notamment en ce qui concerne le versement général de l'ICI. Nous intervenons dans l'esprit de collaboration entre Organismes et sur la garantie des égalités réelles.

Une Citoyenne aostaine, travaillant à la Région Autonome de la Vallée d'Aoste, se plaint de n'avoir pas eu d'écho en ce qui concerne sa demande de restituer la rétribution

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

straordinario non goduto, di cui ha invece usufruito. Si segnala questo caso di onestà all'Ufficio personale, che solleva difficoltà.

Una Cittadina italiana lamenta l'intera procedura (bando reiterato ed esplicazione concorsuale) relativamente al Concorso pubblico, per titoli ed esami, per posti di operatore professionale collaboratore-tecnico sanitario di laboratorio medico presso l'U.S.L. della Valle d'Aosta. Poiché solo una parte dei documenti richiesti è stata inoltrata, si è provveduto al sollecito della restante.

Un Cittadino valdostano, nell'ambito di una complessa vicenda, chiede di poter conoscere - in quanto soggetto giuridicamente titolato - il contenuto dei verbali della II Commissione consiliare permanente "Affari Generali", incaricata - in passato - all'unanimità dal Consiglio regionale di provvedere all'esame della sua posizione. Dopo una dilazione, il Dirigente del Servizio Affari legislativi della Presidenza del Consiglio regionale provvede all'inoltro.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani lamentano la mancanza di pari opportunità in ordine alla vendita di terreno a privati da parte dell'Amministrazione regionale, con conseguenze sulla loro proprietà. Si chiedono informazioni al Dirigente del Servizio Affari generali e legali della Presidenza della Giunta regionale.

Due Cittadini e una Cittadina valdostani e due Cittadine aostane chiedono di poter conoscere quali siano la prassi e la fondante normativa per il conferimento, presso l'U.S.L., degli incarichi annuali a professionisti psicologi. Si inoltra il tutto al Responsabile del Servizio del Personale ed Affari amministrativi dell'U.S.L.

Per conto degli stessi istanti, si richiede all'Assessore regionale alla Sanità ed Assistenza sociale quali siano le modalità dei corsi di aggiornamento professionali degli psicologi convenzionati con il Servizio sanitario regionale, con particolare riferimento agli accordi collettivi e all'orario di svolgimento. L'Assessore invia relativa abbondante documentazione. L'esame è in corso.

Un Cittadino aostano lamenta, da parte del Comune e dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione, l'avviamento al lavoro della figlia gravemente disabile, previo accertamento del francese, incompatibile con la patologia specifica. Per opportuni miglioramenti normativi e/o amministrativi, si sottopongono agli Organi competenti il caso e la problematica, con riferimento anche alla figura del tirocinio finalizzata all'assunzione di disabili, evidenziata dal Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione.

Problema analogo, sia pure per diversa patologia, viene presentato da un altro Cittadino valdostano. L'associazione valdostana Paraplegici (900 iscritti circa) si fa carico ufficialmente del caso e della problematica (assunzioni obbligatorie - accertamento lingua francese), auspicando adeguate revisioni normative e amministrative.

perque pour congé exceptionnel dont elle a bénéficiée, mais dont elle ne s'est pas servie. Nous signalons ce cas d'honnêteté au Bureau du Personnel qui émet quelques difficultés.

Une Citoyenne italienne se plaint de la procédure globale (avis réitéré et explication du concours) relative au concours public, sur titres et épreuves, pour des postes d'opérateur professionnel, collaborateur technico-sanitaire de laboratoire médical auprès de l'USL de la Vallée d'Aoste. Du fait que seule une partie de la documentation requise nous est parvenue, nous relançons pour obtenir la partie manquante.

Un Citoyen valdôtain, dans le cadre d'une affaire complexe, demande de pouvoir prendre connaissance - en ce que le sujet est juridiquement titré - du contenu des procès-verbaux de la II^{ème} Commission permanente du Conseil "Affaires Générales" chargée - par le passé - à l'unanimité du Conseil régional, de pourvoir à l'examen de sa situation. Après un délai, le Dirigeant du Service des Affaires législatives de la Présidence du Conseil régional procède à sa transmission.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains se plaignent du manque d'égalités réelles de la part de l'Administration régionale, en ce qui concerne la vente d'un terrain à des particuliers portant à conséquence sur leur propriété. Nous demandons des informations au Dirigeant du Service des Affaires Générales et légales de la Présidence de la Junte régionale.

Deux Citoyens et une Citoyenne valdôtains et deux Citoyennes aostaines demandent à prendre connaissance des pratiques et normative de base pour l'attribution de missions annuelles à des psychologues professionnels dans le cadre de l'USL. Le tout est adressé au Responsable du Service du Personnel et des Affaires Administratives de l'USL.

Pour le compte des mêmes requérants, nous demandons à l'Assesseur régional de la Santé et de l'Aide sociale quelles sont les modalités des cours de formation professionnelle des psychologues conventionnés par le Service Sanitaire régional, notamment en ce qui concerne les accords collectifs et l'horaire de diffusion. L'Assesseur envoie une abondante documentation. L'examen de cette dernière est en cours.

Un Citoyen aostain se plaint, au sujet de l'obligation requise par la Mairie et le Bureau régional de l'Emploi et de la Main d'œuvre, pour sa fille gravement handicapée, de satisfaire à l'examen de français en vue de l'obtention d'un poste de travail, épreuve incompatible avec la pathologie spécifique. Pour que soient apportées des améliorations normatives et/ou administratives, nous soumettons, aux Organes compétents, le cas et la problématique relative, également, à l'aspect de l'apprentissage ayant pour but d'engager des handicapés signalés par le Directeur du Bureau régional de l'Emploi et de la Main d'œuvre.

Un problème analogue, avec toutefois une pathologie différente, est présenté par un autre Citoyen valdôtain. L'Association Valdôtaine des Paraplégiques (900 inscrits, environ) prend officiellement en charge le cas et la problématique (recrutements obligatoires - aptitude du français) en souhaitant que des révisions normatives et administratives adéquates soient apportées.

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

Un Cittadino e una Cittadina aostani evidenziano la problematica sociale inerente la necessità - per disabili gravi e famiglie - di Servizi pubblici specifici o, in alternativa, l'opportunità di un ulteriore contributo buoni benzina. Il problema è stato segnalato alla Presidenza della Giunta regionale.

Una Cittadina aostana, dipendente U.S.L. in qualità di commesso, rivolge istanza dopo aver più volte chiesto un trasferimento (motivato con gravi e certificate condizioni di salute) o, in alternativa, l'esonero da compiti incompatibili con il suo stato fisico. Vengono interessati il Commissario straordinario e il Responsabile dell'Ufficio personale dell'U.S.L.

Un Cittadino aostano presenta istanza in riferimento alla madre anziana, con invalidità 100% riconosciuta sia in altre regioni che nella nostra, ma a tutt'oggi priva di pensione e di assegno di accompagnamento per complicità dovute a residenza fuori Valle e domicilio in Valle, nel contesto di situazione familiare precaria a livello abitativo. In assenza di Difensore civico nazionale, sentiti anche gli Uffici regionali competenti, si chiedono informazioni alla Commissione medica per le pensioni di guerra e invalidità civile del Ministero del Tesoro della Regione di residenza, che si è subito messa in contatto con il nostro Ufficio.

Un Cittadino valdostano evidenzia un complesso problema di arginatura di un torrente di un Comune della Valle, con complicità sulla sua proprietà. Si interviene, per quanto di competenza, presso il Servizio Assetto e Tutela del Territorio dell'Assessorato dei Lavori pubblici.

Una Cittadina aostana lamenta la mancata evasione di due lettere da parte degli Uffici amministrativi dell'U.S.L., con particolare riferimento al presunto mancato esercizio del diritto di opzione a seguito di esito positivo di concorso e nell'ambito della mobilità interna.

Altre sedici problematiche generali, segnalate dai cittadini, sono allo studio.

Altre 22 cartelle individuali necessitano di perfezionamento-istanza per opportuno inoltro.

Allegati

- l.r. n. 5/92
- l.r. n. 49/94
- Convenzione Comune Aosta

Aosta, 25 marzo 1996.

Il Difensore Civico
VACCHINA

Un Citoyen et une Citoyenne aostains mettent l'accent sur la problématique sociale inhérente à la nécessité - pour les handicapés graves et leurs familles - de créer des services publics spécifiques ou bien d'octroyer des bons d'es-
sence supplémentaires. Le problème est signalé à la Présidence de la Junte régionale.

Une Citoyenne aostaine, employée à l'USL en qualité de commis, adresse une requête après avoir plusieurs fois demandé un transfert (motivé par de graves conditions de santé reconnues) ou bien, dans l'alternative, d'être exempté de tâches incompatibles avec son état physique. Nous intéressons le Commissaire Extraordinaire et le Responsable du Bureau du Personnel de l'USL.

Un Citoyen aostain présente une requête au sujet de sa mère, âgée, dont l'invalidité à 100% a été reconnue aussi bien dans d'autres régions que dans la nôtre, mais qui, jusqu'à aujourd'hui, ne bénéficie d'aucune pension, ni d'allocations d'accompagnement, compte tenu du lieu de résidence officielle situé hors Vallée et de son domicile effectif sis en Vallée, dans le contexte d'une situation familiale précaire au niveau du logement. En l'absence de Médiateur national et après avoir entendu également les Bureaux régionaux compétents, nous demandons des informations à la Commission médicale pour les pensionnés de guerre et invalides civils du Ministère du Trésor de la région de résidence, qui s'est tout de suite mise en contact avec notre Bureau.

Un Citoyen valdôtain met l'accent sur un problème complexe relatif à l'endiguement d'un torrent dans une Commune de la Vallée, porteur de nuisances à sa propriété. Nous intervenons, pour la partie qui est de notre compétence, auprès du service Equipement et Sauvegarde du territoire de l'Assessorat des Travaux Publics.

Une Citoyenne aostaine se plaint de deux lettres restées sans réponse de la part des Bureaux administratifs de l'USL, relatives notamment à la non-application présumée du droit d'option, suite à un résultat positif obtenu à un concours effectué dans le cadre de la mobilité interne.

Seize autres problématiques générales signalées par des Citoyens sont à l'étude.

Vingt deux autres dossiers nécessitent des perfectionnements de requête pour être transmis à qui de droit.

Annexes

- l.r. n° 5/92
- l.r. n° 49/94
- Convention avec la Commune d'Aoste

Fait à Aoste, le 25 mars 1996.

Le Médiateur,
Maria Grazia VACCHINA

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

Legge regionale 2 marzo 1992, n. 5.
Istituzione del Difensore civico.

Articolo 1
(Istituzione)

1. È istituito, presso il Consiglio regionale della Valle d'Aosta, l'Ufficio del Difensore civico.

2. Il Difensore civico esercita la sua attività in piena libertà e indipendenza e non è sottoposto ad alcuna forma di controllo gerarchico e funzionale.

Articolo 2
(Funzioni. Soggetti legittimati. Iniziativa d'ufficio)

1. Il Difensore civico interviene, a richiesta di cittadini, di stranieri o apolidi residenti o dimoranti nella Regione, di enti e di formazioni sociali, oppure di propria iniziativa, con le modalità che saranno in seguito specificate, in caso di omissioni, ritardi, irregolarità e illegittimità poste in essere durante lo svolgimento del procedimento amministrativo o inerenti ad atti amministrativi già emanati da organi, uffici o servizi dell'Amministrazione regionale nonché degli enti, istituti, aziende e consorzi dipendenti o soggetti alla vigilanza e al controllo della Regione, dell'Unità sanitaria locale e degli enti locali territoriali, con riferimento, per questi ultimi, alle funzioni delegate o subdelegate dalla Regione. Il Difensore civico interviene esclusivamente su richiesta dei soggetti direttamente interessati o dei rappresentanti di enti e associazioni che difendono interessi collettivi e diffusi.

2. Gli interventi del Difensore civico sono finalizzati anche a garantire il rispetto delle pari opportunità uomo-donna e la non discriminazione in base al sesso.

3. Il Difensore civico esercita inoltre le funzioni di intervento nei confronti degli enti locali in relazione alle loro funzioni proprie, previa apposita convenzione tra gli enti stessi e la Regione.

4. Le modalità di svolgimento delle funzioni del Difensore civico, anche nell'ipotesi di convenzionamento, sono quelle previste dalla presente legge.

5. Gli interventi del Difensore civico, a tutela non giurisdizionale di diritti soggettivi, interessi legittimi e interessi diffusi, tendono a garantire l'efficienza, la correttezza, l'imparzialità e in genere il buon andamento della pubblica amministrazione.

Articolo 3
(Rapporti con azioni e ricorsi amministrativi e giurisdizionali)

1. Il Difensore civico può intervenire presso la pubblica amministrazione anche con riferimento ad atti o procedimenti che per disposizione di legge non possano essere impugnati, o per i quali pendano azioni o ricorsi avanti ad organi giurisdizionali. Tuttavia, quando lo ritenga opportuno, può sospendere il proprio intervento in attesa delle relative pronunzie.

Loi régionale n° 5 du 2 mars 1992,
portant création de la charge de Médiateur.

Article 1^{er}
(Création)

1. La charge de Médiateur est créée auprès du Conseil régional de la Vallée d'Aoste.

2. Le Médiateur exerce son activité en toute liberté et indépendance et n'est soumis à aucune forme de contrôle hiérarchique et fonctionnel.

Article 2
(Fonctions. Bénéficiaires. Initiative d'office)

1. Le Médiateur intervient, sur demande de citoyens, d'étrangers ou d'apatrides résidant ou demeurant dans la Région, d'organismes et de groupes sociaux, ou bien sur sa propre initiative – selon les modalités qui seront successivement spécifiées – dans les cas d'omissions, retards, irrégularités et illégalités constatés lors du déroulement de la procédure administrative ou relatifs à des actes administratifs déjà émis par des organes, des bureaux ou des services de l'Administration régionale ainsi que par des organismes, établissements, entreprises et consortiums dépendant ou soumis à la surveillance et au contrôle de la Région, de l'Unité sanitaire locale et des collectivités territoriales, eu égard, pour ces dernières, aux fonctions déléguées ou subdéléguées par la Région. Le Médiateur n'intervient que sur demande des sujets directement intéressés ou des représentants d'organismes et associations de défense d'intérêts collectifs et généraux.

2. L'intervention du Médiateur a également pour but de garantir le respect de l'égalité des chances entre hommes et femmes et la non-discrimination sur la base du sexe.

3. Le Médiateur intervient également auprès des collectivités locales, eu égard aux fonctions de leur ressort, sur la base d'une convention ad hoc conclue entre lesdites collectivités et la Région.

4. Même en cas de convention, le Médiateur exerce ses fonctions selon les modalités prévues par la présente loi.

5. L'intervention du Médiateur, pour la défense non juridictionnelle de droits subjectifs, d'intérêts légitimes et d'intérêts généraux, vise à garantir l'efficacité, la conformité, l'impartialité et, en général, la gestion correcte de l'administration.

Article 3
(Rôle dans les actions et les recours administratifs et juridictionnels)

1. Le Médiateur peut également intervenir auprès de l'administration dans le cas d'actes ou de procédures qui, aux termes de la loi, ne peuvent pas être attaqués ou contre lesquels des actions ou des recours ont été ouverts devant des organes juridictionnels. Toutefois, s'il l'estime opportun, il a la faculté de suspendre son intervention dans l'attente des jugements y afférents.

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

Articolo 4

(Segnalazione delle disfunzioni accertate)

1. Qualora il Difensore civico accerti disfunzioni o disservizi di uffici statali o di ogni altro pubblico ente, organo, ufficio o servizio, che comunque incidano sulle attività regionali, può riferirne all'Amministrazione interessata, informandone gli organi statutari della Regione.

Articolo 5

(Requisiti)

1. Il Difensore civico è scelto fra cittadini residenti nella Regione da almeno cinque anni, che offrono la massima garanzia di indipendenza, obiettività e competenza giuridico-amministrativa e:

- a) sono in possesso di laurea in giurisprudenza o equipollente, o hanno ricoperto la carica di Segretario comunale per almeno dieci anni;
- b) hanno un'età superiore ai 40 anni;
- c) non hanno riportato condanne penali.

Articolo 6

(Elezioni)

1. L'iter per l'elezione del Difensore civico viene avviato con la pubblicazione, disposta dal Presidente della Giunta regionale, sul Bollettino Ufficiale della Regione di un avviso pubblico indicante:

- a) l'intenzione della Regione di procedere all'elezione, o rinnovo, del Difensore civico;
- b) i requisiti richiesti per ricoprire l'incarico;
- c) il trattamento economico previsto;
- d) il termine di 30 giorni, dalla pubblicazione dell'avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione, per la presentazione delle candidature presso la Presidenza del Consiglio regionale.

2. Le associazioni ed i singoli cittadini inoltrano al Presidente del Consiglio le proposte di candidatura.

3. Le proposte di candidatura devono contenere le seguenti indicazioni relative al candidato proposto:

- a) i dati anagrafici e la residenza;
- b) i titoli di studio;
- c) il curriculum professionale;
- d) elementi in grado di evidenziare una particolare competenza, esperienza, professionalità o attitudine del candidato per l'incarico.

4. Ad ogni proposta di candidatura deve essere allegata la dichiarazione di disponibilità ad accettare l'incarico, sottoscritta dal candidato.

5. Appena scaduto il termine per la presentazione delle candidature, il Presidente del Consiglio convoca la Com-

Article 4

(Rapport sur les cas de mauvais fonctionnement)

1. Au cas où le Médiateur constaterait un mauvais fonctionnement dans des bureaux de l'Etat ou dans tout autre organisme public, organe, bureau ou service dont l'activité influence celle de la Région, il a la faculté d'informer l'Administration intéressée et les organes statutaires de la Région.

Article 5

(Conditions requises)

1. Le Médiateur est choisi parmi les citoyens résidant dans la Région depuis cinq ans au moins, répondant aux qualités d'indépendance, impartialité et compétence juridique et administrative et remplissant les conditions suivantes:

- a) être titulaire d'une licence en droit ou d'un titre équivalent, ou bien avoir occupé la charge de secrétaire de mairie pendant dix ans au moins;
- b) être âgés de plus de 40 ans;
- c) ne pas avoir subi de condamnations pénales.

Article 6

(Election)

1. La procédure pour l'élection du Médiateur est entamée avec la publication, décidée par le Président du Gouvernement régional, d'un avis public indiquant:

- a) l'intention de la Région de procéder à l'élection du Médiateur;
- b) les conditions requises;
- c) le traitement prévu;
- d) le délai pour le dépôt des candidatures auprès de la Présidence du Conseil régional - 30 jours à compter de la date de publication de l'avis au Bulletin officiel de la Région.

2. Les associations et les citoyens adressent les propositions de candidature au Président du Conseil.

3. Les propositions de candidature doivent porter les indications suivantes relatives au candidat:

- a) nom, prénom, date et lieu de naissance, domicile;
- b) les titres d'études;
- c) le curriculum vitae;
- d) les éléments soulignant les compétences, expériences ou attitudes particulières justifiant la candidature.

4. Toute proposition de candidature doit être assortie d'une déclaration attestant la disponibilité à accepter la charge, signée par le candidat.

5. Immédiatement après l'expiration du délai de dépôt des candidatures, le Président du Conseil réunit la Com-

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

missione per l'elezione del Difensore civico, composta da:

- a) il Presidente del Consiglio regionale, che la presiede;
- b) il Presidente del Tribunale di Aosta;
- c) il Presidente del Tribunale amministrativo della Valle d'Aosta;
- d) il Presidente dell'Ordine degli avvocati di Aosta;
- e) il Presidente della Commissione regionale di controllo sugli atti degli enti locali.

6. La Commissione per l'elezione del Difensore civico elegge il Difensore civico all'unanimità.

Articolo 7

(Ineleggibilità, incompatibilità e decadenza)

1. Non è eleggibile all'Ufficio del Difensore civico chi rivesta una carica pubblica elettiva o ricopra cariche in organismi di controllo su atti della pubblica amministrazione; l'Ufficio del Difensore civico è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o subordinato e di qualsiasi attività commerciale ed imprenditoriale.

2. La Commissione per l'elezione del Difensore civico ne dichiara la decadenza qualora rilevi cause di ineleggibilità o incompatibilità sulla base di ricorso scritto presentato da cittadini residenti nella Regione.

Articolo 8

(Durata del mandato. Revoca)

1. Il Difensore civico dura in carica cinque anni e può essere rieletto una sola volta.

2. Tre mesi prima della scadenza regolare del mandato del Difensore civico o immediatamente dopo la cessazione del mandato stesso per dimissioni o per qualunque altro motivo diverso dalla scadenza regolare, il Presidente della Giunta regionale provvede ad avviare l'iter di cui all'articolo 6.

3. Nel caso di scadenza regolare del mandato i poteri del Difensore civico sono prorogati fino all'entrata in carica del successore. La proroga non può comunque essere superiore ad un anno dalla scadenza del mandato stesso.

4. Per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni, il Difensore civico può essere revocato dalla Commissione per la nomina del Difensore civico, su proposta motivata approvata dal Consiglio regionale a maggioranza dei due terzi. La decisione di revoca deve essere assunta dalla Commissione all'unanimità.

Articolo 9

(Trattamento economico)

1. Al Difensore civico spetta un trattamento economico pari all'indennità di carica percepita dai Consiglieri regionali. Allo stesso spettano inoltre le indennità di missione ed i rimborsi per le spese di viaggio sostenute per l'espletamento dell'incarico in misura analoga a quella dei Consiglieri regionali.

mission chargée de l'élection du Médiateur, composée comme suit:

- a) le Président du Conseil régional, président;
- b) le Président du Tribunal d'Aoste;
- c) le Président du Tribunal administratif de la Vallée d'Aoste;
- d) le Président de l'ordre des Avocats d'Aoste;
- e) le Président de la Commission régionale de contrôle sur les actes des collectivités locales.

6. La Commission chargée de l'élection du Médiateur élit le Médiateur à l'unanimité.

Article 7

(Inéligibilité, incompatibilité et déchéance)

1. Les personnes occupant une charge publique élective ou des charges au sein d'organismes de contrôle sur les actes de l'administration ne peuvent pas être élues à la charge de Médiateur; ladite charge est incompatible avec toute activité professionnelle indépendante ou salariée ainsi que toute autre activité commerciale et d'entreprise.

2. La Commission chargée de l'élection du Médiateur déclare sa déchéance au cas où elle constaterait des causes d'inéligibilité ou d'incompatibilité sur la base d'un recours écrit présenté par des citoyens résidant dans la Région.

Article 8

(Durée du mandat. Révocation)

1. Le Médiateur reste en charge cinq ans et peut être réélu une seule fois.

2. Trois mois avant l'échéance normale du mandat du Médiateur ou immédiatement après la cessation de fonctions pour démission ou pour toute raison autre que l'expiration normale du mandat, le Président du Gouvernement régional entame la procédure visée à l'article 6.

3. En cas d'expiration normale du mandat, les pouvoirs du Médiateur sont reconduits jusqu'à l'entrée en fonction de son successeur. La reconduction ne peut en tout cas être supérieure à un an à compter de la date d'expiration du mandat.

4. Pour des raisons graves liées à l'exercice de ses fonctions, le Médiateur peut être révoqué par la Commission chargée de la nomination du Médiateur, sur proposition motivée approuvée par le Gouvernement régional à la majorité des deux tiers. La décision de révocation doit être prise à l'unanimité par la Commission.

Article 9

(Traitement)

1. Le Médiateur reçoit un traitement correspondant à l'indemnité de fonctions perçue par les conseillers régionaux. Il lui sont également attribués les indemnités de mission et les remboursements des frais de déplacement supportés dans l'exercice de ses fonctions, selon des montants analogues à ceux prévus pour les Conseillers régionaux.

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

Articolo 10
(Modalità dell'intervento)

1. L'intervento del Difensore civico può essere richiesto dall'interessato senza particolari formalità.

2. Il Difensore civico, per lo svolgimento delle sue funzioni, valutata l'istanza o d'ufficio, può:

- a) chiedere, verbalmente o per iscritto, notizie sullo stato delle pratiche e delle situazioni sottoposte alla sua attenzione; gli uffici richiesti devono rispondere senza ritardo;
- b) consultare ed ottenere copia, senza il limite del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento, nonché acquisire le necessarie informazioni;
- c) convocare il responsabile della pratica per ottenere chiarimenti circa lo stato della medesima e le cause delle eventuali disfunzioni allo scopo di ricercare soluzioni che contemperino l'interesse generale con quello dell'istante;
- d) accedere agli uffici per gli accertamenti che si rendano necessari;
- e) prospettare agli amministratori situazioni di incertezza giuridica e di carenza normativa sollecitandone gli opportuni provvedimenti;
- f) presentare note e chiedere di essere udito dai consessi regionali di controllo al fine di illustrare i motivi che possono configurare vizi di legittimità o di merito degli atti.

3. Qualora l'Amministrazione non intenda uniformarsi alle indicazioni del Difensore civico deve dare adeguata motivazione del dissenso, inviandone comunicazione al Difensore civico medesimo.

Articolo 11
(Consulenze e traduzioni a fini istruttori)

1. Il Difensore civico può chiedere consulenze e traduzioni a fini istruttori, avvalendosi di personale degli uffici regionali o, altrimenti, di consulenti ed interpreti. Le eventuali spese sono preventivamente autorizzate dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale.

Articolo 12
(Informazioni agli istanti)

1. Il Difensore civico informa l'istante dell'esito del proprio intervento e dei provvedimenti dell'Amministrazione, rendendolo edotto delle iniziative che possono essere intraprese in sede amministrativa o giurisdizionale.

Articolo 13
(Disposizioni particolari)

1. 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.

Article 10
(Modalités de l'action)

1. L'action du Médiateur peut être sollicitée par l'intéressé sans formalités particulières.

2. Dans l'exercice de ses fonctions, le Médiateur - faisant droit à une demande ou d'office - a la faculté de:

- a) demander, verbalement ou par écrit, des renseignements sur la situation des dossiers et des cas soumis à son attention; les bureaux saisis sont tenus de répondre sans délai;
- b) consulter et recevoir des copies, indépendamment du secret administratif, de tout les actes et les documents relatifs à l'objet de son action, ainsi que recevoir les renseignements nécessaires;
- c) convoquer le responsable du dossier afin d'obtenir des renseignements sur le déroulement de la procédure et sur les causes d'un éventuel mauvais fonctionnement, dans le but de trouver des solutions conciliant l'intérêt général avec celui du demandeur;
- d) avoir accès aux bureaux pour les vérifications éventuellement nécessaires;
- e) illustrer aux administrateurs des cas juridiquement controversés et des lacunes du droit, en sollicitant l'adoption des mesures nécessaires;
- f) présenter des observations et demander à être écouté par les organes régionaux de contrôle dans le but d'illustrer les raisons des possibles vices de légalité ou d'opportunité des actes.

3. Au cas où l'Administration n'aurait pas l'intention de se conformer aux indications du Médiateur, son désaccord devra être motivé et notifié au Médiateur.

Article 11
(Consultations et traductions aux fins de l'instruction)

1. Le Médiateur peut solliciter des consultations et des traductions aux fins de l'instruction, en ayant recours à des personnels des bureaux régionaux ou à des experts et des interprètes. Les frais éventuels sont préalablement autorisés par le Bureau de la Présidence du Conseil régional.

Article 12
(Information du demandeur)

1. Le Médiateur informe le demandeur de la suite de son intervention et des mesures adoptées par l'Administration, en lui illustrant les actions susceptibles d'être portées devant les autorités administratives ou juridictionnelles.

Article 13
(Dispositions spécifiques)

1. 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 à la

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

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.

2. 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.

3. Il Difensore civico è tenuto al segreto d'ufficio anche dopo la cessazione dalla carica.

Articolo 14
(Relazioni sull'attività svolta)

1. Il Difensore civico, entro il 31 marzo di ogni anno, sottopone all'esame del Consiglio regionale una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente con eventuali proposte di innovazioni normative o amministrative.

2. La relazione è pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. Il Consiglio regionale provvede a darne adeguata pubblicità tramite altri organi di stampa della Regione o indipendenti.

3. In casi di particolare importanza o urgenza il Difensore civico può inviare apposite relazioni al Consiglio regionale e al Presidente della Giunta per le opportune determinazioni.

4. Il Difensore civico, di propria iniziativa, provvede a dare adeguata pubblicità alla propria attività per la tutela degli interessi dei cittadini singoli o associati. Le relative spese sono preventivamente autorizzate dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale.

Articolo 15
(Rapporti con le Commissioni consiliari)

1. Il Difensore civico può essere ascoltato, a sua richiesta, dalle Commissioni consiliari in ordine a problemi particolari inerenti alla propria attività.

2. La Commissione consiliare competente può convocare il Difensore civico per avere chiarimenti sull'attività svolta.

Articolo 16
(Organizzazione)

1. Il Difensore civico ha sede nel capoluogo regionale presso la Presidenza del Consiglio regionale e svolge le proprie funzioni anche in sedi decentrate.

2. Il Difensore civico, previa intesa con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e con la Giunta regionale, per assicurare il funzionamento dell'Ufficio in forma decentrata, può utilizzare le strutture periferiche dell'Amministrazione regionale o di altri enti ed avvalersi di personale regionale che opera in loco.

3. Per le relazioni con gli enti pubblici aventi sede in Roma, il Difensore civico può avvalersi della collaborazione dell'Ufficio di collegamento e di rappresentanza di Roma della Regione Valle d'Aosta.

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.

2. 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.

3. Le Médiateur est tenu de respecter le secret professionnel même après la cessation de ses fonctions.

Article 14
(Rapports sur l'activité exercée)

1. Avant le 31 mars de chaque année, le Médiateur présente au Conseil régional un rapport sur l'activité exercée au cours de l'année précédente, éventuellement assorti de propositions d'innovations en matière législative ou administrative.

2. Ledit rapport est publié au Bulletin officiel de la Région. Le Conseil régional pourvoit à sa publication dans d'autres organes de la presse, indépendants ou de la Région.

3. Dans des cas particulièrement importants ou urgents, le Médiateur a la faculté de présenter des rapports spécifiques au Conseil régional et au Président du Gouvernement régional en vue de l'adoption des mesures nécessaires.

4. Dans l'intérêt des citoyens, seuls ou regroupés en associations, le Médiateur pourvoit à rendre publique son activité. Les dépenses y afférentes seront préalablement autorisées par le Bureau de la Présidence du Conseil régional.

Article 15
(Relations avec les Commissions du Conseil)

1. Le Médiateur peut demander à être entendu par les Commissions du Conseil au sujet de problèmes spécifiques concernant son activité.

2. La Commission du Conseil compétente a la faculté de convoquer le Médiateur pour obtenir des informations sur son activité.

Article 16
(Organisation)

1. Le Médiateur exerce son activité dans le chef-lieu régional, auprès de la Présidence du Conseil régional. Il peut également exercer ses fonctions dans des sièges décentralisés.

2. Au niveau décentralisé, le Médiateur peut exercer ses fonctions en utilisant les structures périphériques de l'Administration régionale ou d'autres organismes et en ayant recours aux personnels régionaux disponibles sur place, en accord avec le Bureau de la Présidence du Conseil régional et avec le Gouvernement régional.

3. En ce qui concerne les relations avec les organismes publics siégeant à Rome, le Médiateur peut s'adresser au Bureau de liaison et de représentation de la Région Vallée d'Aoste à Rome.

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

Articolo 17
(Personale e uffici)

1. L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale provvede ad assegnare al Difensore civico uffici adatti allo svolgimento delle sue funzioni.

2. Con successivo provvedimento legislativo si provvederà a dotare l'Ufficio del Difensore civico di adeguato personale.

Articolo 18
(Disposizioni finanziarie)

1. L'onere derivante dall'applicazione della presente legge, previsto per il 1992 in lire 30.000.000, graverà sul capitolo 20000 («Fondo per il funzionamento del Consiglio regionale») del bilancio di previsione per l'anno finanziario 1992 e sui corrispondenti capitoli dei futuri bilanci.

2. Alla copertura dell'onere di cui al comma 1 si provvede, per l'anno 1992, mediante utilizzo di lire 30.000.000 dello stanziamento iscritto al capitolo 69000 («Fondo globale per il finanziamento di spese correnti») a valere sull'apposito accantonamento previsto all'allegato n. 8 del bilancio per l'anno in corso (Area istituzionale - A.4.).

3. A decorrere dal 1993 gli oneri necessari saranno determinati con la legge di bilancio, ai sensi dell'articolo 15 della legge regionale 27 dicembre 1989, n. 90 (Norme in materia di bilancio e di contabilità generale della Regione Autonoma Valle d'Aosta).

Articolo 19
(Variazioni di bilancio)

1. Alla parte spesa del bilancio di previsione della Regione per l'anno finanziario 1992 sono apportate le seguenti variazioni di competenza e di cassa:

a) in diminuzione

Cap. 69000 «Fondo globale per il finanziamento di spese correnti» L. 30.000.000

b) in aumento

Cap. 20000 «Fondo per il funzionamento del Consiglio regionale» L. 30.000.000

Articolo 20
(Norma transitoria)

1. La presente legge ha efficacia per cinque anni a far data dalla sua entrata in vigore.

La presente legge sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione.

È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Article 17
(Personnels et bureaux)

1. Le Bureau de la Présidence du Conseil régional attribue au Médiateur les bureaux nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

2. Le Bureau du Médiateur sera doté des personnels nécessaires par une loi postérieure.

Article 18
(Dispositions financières)

1. La dépense dérivant de l'application de la présente loi, estimée à L. 30 000 000 pour 1992, grèvera le chapitre 20000 («Fonds pour le fonctionnement du Conseil régional») du budget 1992 de la Région et les chapitres correspondants des budgets futurs.

2. La dépense visée au premier alinéa sera couverte, pour 1992, par l'utilisation de L. 30 000 000 de la dotation inscrite au chapitre 69000 («Fonds global pour le financement de dépenses courantes») à valoir sur la provision prévue à l'annexe n° 8 du budget de l'année en cours (Aire institutionnelle - A.4.).

3. A compter de 1993, les dépenses nécessaires seront déterminées par loi budgétaire, aux termes de l'article 15 de la loi régionale n° 90 du 27 décembre 1989, portant dispositions en matière de budget et de comptabilité générale de la Région autonome de la Vallée d'Aoste.

Article 19
(Rectifications du budget)

1. Le budget 1992 de la Région subit, en dépenses, les rectifications suivantes, au titre de l'exercice en cours et des fonds de caisse:

a) Diminution

Chap. 69000 «Fonds global pour le financement de dépenses courantes» 30 000 000 L

b) Augmentation

Chap. 20000 «Fonds pour le fonctionnement du Conseil régional» 30 000 000 L

Article 20
(Disposition transitoire)

1. La présente loi a effet pour une période de cinq ans à compter de la date de son entrée en vigueur.

La présente loi sera publiée au Bulletin officiel de la Région.

Quiconque est tenu de l'observer et de la faire observer, comme loi de la Région autonome de la Vallée d'Aoste.

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

Legge regionale 16 agosto 1994, n. 49.
Modificazioni alla legge regionale 2 marzo 1992, n. 5
(Istituzione del Difensore civico).

Art. 1
(Modificazioni all'art. 6)

1. L'art. 6 della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5 (Istituzione del Difensore civico), è sostituito dal seguente:

«Art. 6
(Elezione)

1. L'iter per l'elezione del Difensore civico viene avviato con la pubblicazione, disposta dal Presidente della Giunta regionale, sul Bollettino ufficiale della Regione di un avviso pubblico indicante:

- a) l'intenzione della Regione di procedere all'elezione, o rinnovo, del Difensore civico;
- b) i requisiti richiesti per ricoprire l'incarico;
- c) il trattamento economico previsto;
- d) il termine di trenta giorni, dalla pubblicazione dell'avviso sul Bollettino ufficiale della Regione, per la presentazione delle candidature presso la Presidenza del Consiglio regionale.

2. Le associazioni ed i singoli cittadini inoltrano al Presidente del Consiglio le proposte di candidatura.

3. Le proposte di candidatura devono contenere le seguenti indicazioni relative al candidato proposto:

- a) dati anagrafici e residenza;
- b) titoli di studio;
- c) curriculum professionale;
- d) elementi in grado di evidenziare una particolare competenza, esperienza, professionalità o attitudine del candidato per l'incarico.

4. Ad ogni proposta di candidatura dev'essere allegata la dichiarazione di disponibilità ad accettare l'incarico, sottoscritta dal candidato.

5. I candidati per l'incarico di Difensore civico devono dimostrare la piena conoscenza della lingua francese. A tale scopo, prima dell'elezione, devono superare un esame di lingua francese, svolto con le stesse modalità di quello previsto per l'accesso dall'esterno alle qualifiche dirigenziali dell'Amministrazione regionale.

6. Appena scaduto il termine per la presentazione delle candidature, il Presidente del Consiglio convoca la commissione per l'elezione del Difensore civico per lo svolgimento della prova preliminare di francese e per la successiva elezione del Difensore civico.

7. La commissione per l'elezione del Difensore civico è composta da:

Loi régionale n° 49 du 16 août 1994,
modifiant la loi régionale n° 5 du 2 mars 1992, concer-
nant la création de la charge de médiateur.

Art. 1°
(Modifications de l'art. 6)

1. L'art. 6 de la loi régionale n° 5 du 2 mars 1992, portant création de la charge de médiateur, est remplacé comme suit:

«Art. 6
(Election)

1. La procédure pour l'élection du médiateur est entamée avec la publication au Bulletin officiel de la Région, décidée par le Président du Gouvernement régional, d'un avis public indiquant:

- a) l'intention de la Région de procéder à l'élection ou au renouvellement du médiateur;
- b) les conditions requises;
- c) le traitement prévu;
- d) le délai pour le dépôt des candidatures auprès de la Présidence du Conseil régional: 30 jours à compter de la date de publication de l'avis au Bulletin officiel de la Région.

2. Les associations et les citoyens adressent les propositions de candidature au Président du Conseil régional.

3. Les propositions de candidature doivent porter les indications suivantes relatives au candidat:

- a) nom, prénom, date et lieu de naissance, domicile;
- b) les titres d'études;
- c) le curriculum vitae;
- d) les éléments soulignant les compétences, expériences, professionnalisme ou attitudes particulières justifiant la candidature.

4. Toute proposition de candidature doit être assortie d'une déclaration, signée par le candidat, attestant la disponibilité à accepter la charge.

5. Les candidats à la charge de médiateur doivent prouver qu'ils connaissent la langue française. A cet effet, avant l'élection, ils doivent réussir un examen de français, effectué suivant les modalités prévues pour l'accès de l'extérieur aux emplois de directeur et directeur adjoint de l'administration régionale.

6. Immédiatement après l'expiration du délai de dépôt des candidatures, le Président du Conseil réunit la commission chargée de l'élection du médiateur en vue de la réalisation de l'examen de français et de l'élection du médiateur.

7. La commission chargée de l'élection du médiateur est composée comme suit:

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

- a) il Presidente del Consiglio regionale, che la presiede;
- b) il presidente del Tribunale di Aosta;
- c) il presidente del Tribunale amministrativo della Valle d'Aosta;
- d) il presidente dell'Ordine degli avvocati di Aosta;
- e) il presidente della Commissione regionale di controllo sugli atti degli enti locali.

8. La commissione per l'elezione del Difensore civico è integrata, per lo svolgimento della prova preliminare di francese, da un insegnante di ruolo di lingua francese nelle scuole secondarie della Regione.

9. La Commissione per l'elezione del Difensore civico elegge il Difensore civico, tra i candidati che hanno superato la prova preliminare di francese, a maggioranza dei propri componenti».

La presente legge sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione.

E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

**CONVENZIONE
TRA LA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA
E LA CITTÀ DI AOSTA PER L'UFFICIO
DEL DIFENSORE CIVICO**

TRA

La Regione Valle d'Aosta, cod. fisc. 80002270074, rappresentata dal Presidente della Giunta regionale, prof. Dino Viérin, a questo atto autorizzato con deliberazione del Consiglio regionale 1544/X, in data 27.09.1995,

E

Il Comune di Aosta, cod. fisc. 00120680079, rappresentato dal Sindaco, Dott. Pier Luigi Thiébat, a questo atto autorizzato con deliberazione del Consiglio comunale n. 3 del 18 gennaio 1996;

PREMESSO CHE

il terzo comma dell'art 2 della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5, recante "Istituzione del Difensore civico" prevede che il medesimo possa esercitare le proprie funzioni di intervento nei confronti degli enti locali della Valle, previa apposita convenzione tra gli enti stessi e la Regione;

in data 23 dicembre 1993, il Consiglio comunale di Aosta, con provvedimento n. 326, adottava un atto di indirizzo in cui, in base alle opzioni previste dallo Statuto della città, sce-

- a) le Président du Conseil régional, président;
- b) le Président du Tribunal d'Aoste;
- c) le Président du Tribunal administratif de la Vallée d'Aoste;
- d) le Président de l'ordre des Avocats d'Aoste;
- e) le Président de la Commission régionale de contrôle sur les actes des collectivités locales.

8. La commission chargée de l'élection du médiateur est complétée, pour ce qui est de l'examen de français, par un professeur de français titulaire dans les écoles secondaires de la Région.

9. Ladite commission élit le médiateur à la majorité de ses membres parmi les candidats ayant réussi l'examen de français».

La présente loi sera publiée au Bulletin officiel de la Région.

Quiconque est tenu de l'observer et de la faire observer comme loi de la Région autonome de la Vallée d'Aoste.

**CONVENTION
ENTRE LA RÉGION AUTONOME
VALLÉE D'AOSTE ET LA VILLE D'AOSTE
POUR LE BUREAU DU MÉDIATEUR**

ENTRE

La Région Vallée d'Aoste, numéro de code fiscal 80002270074, représentée par le Président de la Junte régionale, Monsieur le Professeur Dino Viérin, autorisé à cet acte par délibération du Conseil Régional n° 1544/X en date du 27 septembre 1995,

ET

La Commune d'Aoste, numéro de code fiscal 00120680079, représentée par le Maire, Monsieur le Docteur Pier Luigi Thiébat, autorisé à cet acte par délibération du Conseil Communal n° 3 du 18 janvier 1996,

ATTENDU QUE

le troisième alinéa de l'article n° 2 de la loi régionale n° 5 du 2 mars 1992, portant création de la charge de Médiateur, prévoit que celui-ci puisse exercer son droit d'intervention auprès des organismes locaux de la Vallée, après convention spéciale établie entre lesdits organismes et la Région,

en date du 23 décembre 1993, le Conseil Communal d'Aoste, par disposition n° 326, a adopté une directive dans laquelle, sur la base des options prévues par le Statut de la

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

glieva di procedere in tal senso mediante convenzionamento con la Regione;

è interesse comune di entrambi gli enti avviare al più presto l'attività del Difensore civico, non appena la Regione avrà espletato le procedure per la nomina e la costituzione dell'Ufficio;

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

1) Il Difensore civico regionale di cui alla legge regionale 2 marzo 1992, n. 5, eserciterà le funzioni di intervento nei confronti dell'Amministrazione comunale di Aosta in relazione alle funzioni proprie gestite direttamente o attraverso enti, fondazioni, istituzioni, aziende o società costituite o partecipate dal Comune, ovvero affidate in concessione.

2) A semplice richiesta, i responsabili dei servizi, degli uffici, nonché dei singoli procedimenti amministrativi, sono tenuti a fornire, entro 30 giorni, all'Ufficio del Difensore civico atti, documenti e relazioni rispetto a fatti e comportamenti dipendenti dalla civica amministrazione che si riferiscano alla loro specifica competenza. Di tale richiesta, a cura dell'Ufficio del Difensore civico, ne viene data notizia al Sindaco e al Segretario Generale.

3) Le determinazioni del Difensore Civico che riguardano i servizi comunali anche non gestiti direttamente, adottate nei termini di legge, sono trasmesse al Sindaco il quale provvede, nell'ambito del proprio potere di sovrintendenza degli uffici e dei servizi comunali, a renderne edotto il dirigente responsabile affinché provveda a rimuovere l'oggetto dell'osservazione, ovvero, controdeduca entro il termine dei successivi 15 giorni. La controdeduzione viene inoltrata a cura del dirigente, all'Ufficio del Difensore civico e, per conoscenza, al Sindaco e al Segretario Generale. Copia della determinazione del Difensore civico è trasmessa da quell'ufficio per conoscenza anche al Segretario Generale.

4) Almeno una volta l'anno, il Difensore civico regionale, invia al Presidente del Consiglio comunale, una relazione sulla propria attività per la parte riguardante i servizi e gli uffici del Comune, delle aziende, consorzi o società partecipate dal Comune, nonché per i servizi resi in concessione.

5) Il Difensore civico regionale ha facoltà di sentire i dirigenti e i responsabili degli uffici comunali, previa convocazione con preavviso di almeno 5 giorni, per fatti che riguardano le loro funzioni oggetto del competente intervento del Difensore civico stesso.

6) Ai sensi dell'art. 7 della legge 7 agosto 1990, n. 241, il Difensore civico informa l'amministrazione comunale nella persona del Sindaco, di aver avviato un procedimento informativo in ordine ad ogni istanza proveniente dai cittadini al proprio ufficio, che riguardi l'amministrazione comunale di Aosta.

7) Il Sindaco, con proprio provvedimento, designa un dirigente o un funzionario comunale, a svolgere la funzione

ville, il choisissait de procéder en ce sens par le truchement d'une convention avec la Région,

il est d'intérêt commun aux deux organismes de pourvoir au plus vite à la mise en place d'un Médiateur, dès que la Région aura effectué les procédures correspondantes pour la nomination et la constitution du Bureau.

IL A ÉTÉ CONVENU ET STIPULÉ CE QUI SUIT :

1. Le Médiateur régional, dont à la loi régionale n° 5 du 2 mars 1992, exercera les fonctions d'intervention à l'égard de l'Administration Communale d'Aoste par rapport à ses fonctions gérées directement ou à travers d'organismes, de fondations, d'institutions, d'entreprises ou de sociétés constituées ou participantes de la Commune, ou bien louées en concession.

2. Sur simple demande, les responsables des services, des bureaux ainsi que des procédures administratives spécifiques, sont tenus de fournir, sous trente jours, au Bureau du Médiateur actes, documents et rapports relatifs aux faits et comportements dépendant de l'administration civique et qui se réfèrent à leur compétence propre. Le Bureau du Médiateur devra en référer au Maire et au Secrétaire Général.

3. Les décisions du Médiateur qui concernent les services communaux, même s'ils ne sont pas gérés directement, adoptées dans les termes de la loi, sont transmises au Maire lequel pourvoit, dans le cadre de son propre pouvoir de surintendance des bureaux et des services communaux, à informer le dirigeant responsable, afin que celui-ci puisse éliminer l'objet de l'observation ou bien contrecarrer la décision dans les 15 jours qui suivent. La contestation doit être adressée par le dirigeant au Bureau du Médiateur ainsi qu'au Maire et au Secrétariat général, pour information. Le Bureau doit également transmettre au Secrétaire Général une copie de la décision du Médiateur, pour information.

4. Au moins une fois par an, le Médiateur régional, devra envoyer au Président du Conseil communal, un rapport d'activité pour la partie concernant les services et les bureaux de la Commune, les entreprises, les consortiums ou sociétés participantes de la commune ainsi que les services rendus en concession.

5. Le Médiateur régional a la faculté d'entendre les dirigeants et les responsables des bureaux communaux, après convocation avec préavis d'au moins cinq jours, sur les faits relatifs à leurs fonctions et objet de l'intervention compétente du Médiateur.

6. Aux termes de l'article 7 de la loi n° 241 du 7 août 1990, le Médiateur doit informer l'administration communale, en la personne du Maire, de l'exécution d'une procédure informative relative à toute requête transmise à son bureau par les citoyens et concernant l'administration communale d'Aoste.

7. Le Maire, par disposition spéciale, désigne un dirigeant ou un fonctionnaire communal pour servir de relai

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

di collegamento con l'Ufficio del Difensore civico regionale, per quanto attiene le sue competenze verso l'amministrazione comunale di Aosta.

8) La presente convenzione è valida per la durata del mandato del Difensore civico attualmente eletto e può essere prorogata con atto esplicito delle parti.

9) Per quanto non previsto dalla presente convenzione, valgono le norme di legge relative al funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico in vigore per l'amministrazione regionale.

avec le Bureau du Médiateur régional en ce qui concerne ses compétences à l'égard de l'administration communale d'Aoste.

8. La présente convention est valable pour toute la durée du mandat du Médiateur actuellement élu et peut être prorogée par acte explicite des parties.

9. Tout ce qui n'a pas été prévu dans la présente convention, relève des normes de loi relative au fonctionnement du Bureau du Médiateur, en vigueur pour l'administration régionale.

AVVERTENZE: Il Bollettino Ufficiale della Regione autonoma Valle d'Aosta è diviso in tre parti ed è pubblicato settimanalmente (ogni martedì) in un unico fascicolo: la prima parte contiene le modificazioni dello Statuto speciale della Regione e relative norme di attuazione, le leggi regionali, i regolamenti regionali ed i testi unici di leggi regionali, nonché le sentenze e le ordinanze della Corte costituzionale riguardanti la legislazione regionale della Valle d'Aosta o quella statale incidente sulla legislazione regionale della Valle d'Aosta e le decisioni riguardanti i conflitti di attribuzione fra lo Stato e la Regione. La parte seconda contiene: testi coordinati di leggi o regolamenti regionali, decreti e determinazioni, aventi carattere di generalità, emanati dalle competenti autorità regionali; circolari, aventi carattere di generalità ad esclusione di quelle riguardanti disposizioni di carattere meramente interno all'Amministrazione regionale; deliberazioni, aventi carattere di generalità, del Consiglio regionale, della Giunta regionale, degli organi scolastici regionali, degli organi deliberativi dell'Unità sanitaria locale e del Comitato regionale prezzi; deliberazioni della Giunta regionale concernenti la pianta organica dell'Amministrazione regionale; atti emanati da altre amministrazioni; comunicati aventi carattere di generalità della Presidenza della Giunta regionale e degli Assessorati regionali; avvisi, a carattere generale, dell'Unità sanitaria locale, di enti ed organi regionali; disposizioni dell'Assessorato dell'Industria, del commercio e dell'artigianato concernenti le società cooperative; altri atti la cui pubblicazione è prevista ai sensi della l. 241/1990 o da altre specifiche disposizioni di legge. La parte terza contiene annunci legali nonché bandi ed avvisi di concorsi.

(art. 2 legge regionale 3 marzo 1994, n. 7)

GÉNÉRALITÉS: Le Bulletin officiel comprend trois parties, paraissant chaque semaine (tous les mardis) en une seule publication: la première partie porte les modifications au statut spécial de la Région et les dispositions d'application y afférentes, les lois régionales, les règlements régionaux et les textes uniques de lois régionales, ainsi que les arrêts et les ordonnances de la Cour constitutionnelle concernant la législation régionale de la Vallée d'Aoste - ou la législation de l'Etat ayant une incidence sur la législation régionale de la Vallée d'Aoste - et les décisions relatives aux conflits de compétence entre l'Etat et la Région. La deuxième partie comprend: les lois ou les règlements régionaux coordonnés; les arrêts et les décisions des autorités régionales ayant un caractère général; les circulaires ayant un caractère général, à l'exclusion de celles relatives au fonctionnement interne de l'Administration régionale; les délibérations ayant un caractère général et émanant du Conseil régional, du Gouvernement régional, des organes scolaires régionaux, des organes délibérants de l'unité sanitaire locale et du comité régional des prix; les délibérations du Gouvernement régional en matière d'organigramme de l'Administration régionale; les actes émanant des autres administrations; les communiqués de la Présidence du Gouvernement régional et des assessorats régionaux ayant un caractère général; les avis ayant un caractère général émanant de l'unité sanitaire locale ainsi que d'autres établissements et organes régionaux; les dispositions de l'assessorat de l'industrie, du commerce et de l'artisanat concernant les coopératives; les actes dont la publication est prévue par la loi n° 241/1990 ou par d'autres dispositions législatives spécifiques. Dans la troisième partie sont publiés les annonces légales ainsi que les avis de concours.

(art. 2 loi régionale n° 7 du 3 mars 1994)

ANNO 1996

PREZZI E CONDIZIONI DI ABBONAMENTO:

Abbonamento comprensivo della parte I, II e III:

annuale L. 100.000
semestrale L. 50.000

Concessione dello sconto d'uso del 10% alle librerie.

Decorrenza per abbonamento annuale: 1° gennaio 1996,

decorrenza per abbonamento semestrale: 1° gennaio 1996 - 1° luglio 1996.

Qualora venisse effettuato dopo le date suddette la redazione non assicura l'invio degli arretrati che, in ogni caso, saranno spediti solo su richiesta.

I fascicoli del Bollettino Ufficiale sono in vendita al pubblico presso la redazione del B.U. - Amministrazione della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Il prezzo è di L. 3.500, degli arretrati (sempreché non esauriti) di L. 4.500. Il pagamento dei fascicoli e dell'abbonamento deve essere fatto a mezzo versamento sul conto corrente postale n. 11019114 intestato alla Regione Autonoma Valle d'Aosta - Servizio Tesoreria - 11100 Aosta. Si informano gli abbonati che dovranno comunicare l'avvenuto pagamento al Centro direzionale per gli affari legislativi - Bollettino Ufficiale - Regione Autonoma Valle d'Aosta - 11100 Aosta, tel. 0165/273305, fax 0165/273469, unitamente all'indirizzo esatto, mediante la trasmissione dell'attestazione del versamento, o fotocopia di esso, al fine di poter dare sollecito corso alla spedizione del Bollettino.

MODALITÀ PER LE INSERZIONI: gli avvisi di concorsi e gli annunci legali a pagamento devono pervenire alla Redazione del Bollettino Ufficiale - Centro direzionale per gli affari legislativi - Regione Autonoma Valle d'Aosta - 11100 Aosta, almeno 15 giorni prima della data di uscita del fascicolo per il quale si richiede la pubblicazione. Il testo originale, in lingua italiana e francese, deve essere inviato dattiloscritto - con macchina a carattere normale - su carta bollata o, in caso di esenzione dalla tassa, su carta uso bollo e corredato da due copie (italiana e francese) e dall'attestazione di avvenuto pagamento dell'importo dovuto da determinare secondo la seguente tariffa: L. 2.000 per ogni riga o frazione di riga dattiloscritta. La somma deve essere versata a mezzo conto corrente postale n. 11019114 intestato alla Regione Autonoma Valle d'Aosta - Servizio Tesoreria - 11100 Aosta. Le inserzioni devono essere trasmesse con lettera di accompagnamento nella quale sia precisato l'indirizzo del richiedente. Non si darà corso alla pubblicazione delle inserzioni per le quali non siano state osservate le modalità suddette.

ANNÉE 1996

PRIX ET CONDITIONS D'ABONNEMENT:

Abonnement complet de la I, II, III^e partie:

annuel 100 000 L
semestriel 50 000 L

Remise de 10% aux librairies.

Abonnement annuel à partir du 1^{er} janvier 1996,

abonnement semestriel à partir du 1^{er} janvier 1996 ou du 1^{er} juillet 1996.

En cas d'abonnement après les dates susdites, la rédaction n'assure pas l'envoi des numéros précédents qui, en tout cas, seront expédiés uniquement sur demande.

Les exemplaires du Bulletin Officiel sont en vente au public auprès de la rédaction du B.O. - Administration de la Région Autonome de la Vallée d'Aoste.

Le prix est de 3 500 L; le prix des anciens numéros (si toutefois ils ne sont pas épuisés) s'élève à 4 500 L. Tout paiement doit être effectué sur le compte courant postal n° 11019114 au nom de la Région Autonome de la Vallée d'Aoste - Service de Trésorerie - 11100 Aoste.

Les abonnés devront faire parvenir à la Direction des affaires législatives - Bulletin Officiel - Région Autonome de la Vallée d'Aoste - 11100 Aoste, tél. 0165/273305, fax 0165/273469, leur adresse exacte et le reçu (ou une photocopie) attestant le paiement de l'abonnement.

MODALITÉS POUR L'INSERTION: les avis de concours et les annonces légales payantes devront parvenir à la Rédaction du Bulletin Officiel - Direction des affaires législatives - Région Autonome de la Vallée d'Aoste - 11100 Aoste, quinze jours au moins avant la date de parution du bulletin dans lequel la publication est demandée. Le texte original, en italien et en français, devra être dactylographié avec des caractères courants, rédigé sur papier timbré, ou en cas d'exemption, sur papier ministre, en deux exemplaires (italien et français) et muni de reçu attestant le paiement de la somme due, à déterminer selon le tarif suivant: L. 2 000 pour chaque ligne ou fraction de ligne dactylographiée. Cette somme devra être versée sur le compte courant postal n° 11019114 au nom de la Région Autonome de la Vallée d'Aoste - Service de Trésorerie - 11100 Aoste. Les insertions devront être assorties de l'adresse du demandeur. Les insertions n'observant pas les modalités susdites ne seront pas publiées.

PAGINA BIANCA

Spedizione in abbonamento postale - C. 27 - art. 2, L. 549/1995 - Filiale di Aosta
Expédition en abonnement postal - Art. 2, 27^a al., L. n° 549/1995 - Agence d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

BULLETIN OFFICIEL DE LA RÉGION AUTONOME VALLÉE D'AOSTE

Aosta, 15 luglio 1997



Aoste, le 15 juillet 1997

DIREZIONE, REDAZIONE E AMMINISTRAZIONE:

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

DIRECTION, RÉDACTION ET ADMINISTRATION:

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

AVVISO AGLI ABBONATI

Le informazioni e le modalità di abbonamento per l'anno 1997 al Bollettino Ufficiale sono riportati nell'ultima pagina.

AVIS AUX ABONNÉS

Les informations et les conditions d'abonnement pour l'année 1997 au Bulletin Officiel sont indiquées à la dernière page.

SOMMARIO

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

PARTE SECONDA

Atti vari	3

SOMMAIRE

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

DEUXIÈME PARTIE

Actes divers	3

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

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

Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta (ex art. 14, c. 1 L.r. 2 marzo 1992, n. 5 «Istituzione del Difensore civico» e succ. mod. L.r. 16 agosto 1994, n. 49) dal 25 marzo 1996 al 7 marzo 1997. pag. 3

INDICE SISTEMATICO**DIFENSORE CIVICO**

Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta (ex art. 14, c. 1 L.r. 2 marzo 1992, n. 5 «Istituzione del Difensore civico» e succ. mod. L.r. 16 agosto 1994, n. 49) dal 25 marzo 1996 al 7 marzo 1997. pag. 3

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

Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste.

Rapport d'activité du Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste (cf. art. 14, 1^{re} alinéa, L.r. n°5 du 2 mars 1992 «portant création de la charge du Médiateur» et mod. succ. L.r. n°49 du 16 août 1994) du 25 mars 1996 au 7 mars 1997. page 3

INDEX SYSTÉMATIQUE**MÉDIATEUR**

Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste.

Rapport d'activité du Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste (cf. art. 14, 1^{re} alinéa, L.r. n°5 du 2 mars 1992 «portant création de la charge du Médiateur» et mod. succ. L.r. n°49 du 16 août 1994) du 25 mars 1996 au 7 mars 1997. page 3

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

TESTO UFFICIALE
TEXTE OFFICIEL

PARTE SECONDA

ATTI VARI

DIFENSORE CIVICO

Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta (ex art. 14, c. 1 L.r. 2 marzo 1992, n. 5 «Istituzione del Difensore civico» e succ. mod. L.r. 16 agosto 1994, n. 49) dal 25 marzo 1996 al 7 marzo 1997.

Regione Autonoma Valle d'Aosta

Difensore civico/Médiateur	Dott. Prof. Maria Grazia VACCHINA
Ufficio del Difensore civico	Francesco CIAVATTONE - Capo Ufficio Stephanja CALCAGNILE - Segretaria Sandra ARAMINI - Segretaria Edy NEX - Usciere
Consulente	Dott. Remo CHUC (dal 1°01.05.96 all'08.01.97) Dott. Orazio GIUFFRIDA (dal 09.01.97)

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

MARTEDÌ e GIOVEDÌ	9.00 - 12.00
MERCOLEDÌ	15.00 - 18.00

Il Difensore civico riceve anche su appuntamento per casi di necessità e si reca personalmente presso i diversamente abili

52, rue Festaz - 11100 AOSTA
Tel. 0165 - 262214/238868
Telefax 0165 - 32690

DEUXIÈME PARTIE

ACTES DIVERS

MÉDIATEUR

Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste.

Rapport d'activité du Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste (cf. art. 14, 1^{re} alinéa, L.r. n°5 du 2 mars 1992 «portant création de la charge du Médiateur» et mod. succ. L.r. n°49 du 16 août 1994) du 25 mars 1996 au 7 mars 1997.

Région Autonome Vallée d'Aoste

Médiateur	Doct. Prof. Maria Grazia VACCHINA
Bureau du Médiateur	Francesco CIAVATTONE - Chef de Bureau Stephanja CALCAGNILE - Secrétaire Sandra ARAMINI - Secrétaire Edy NEX - Huissier
Conseiller	Doct. Remo CHUC (du 1 ^{er} mai 1996 au 8 janvier 1997) Doct. Orazio GIUFFRIDA (depuis le 9 janvier 1997)

HORAIRE D'OUVERTURE AU PUBLIC :

MARDI et JEUDI	9h00 - 12h00
MERCREDI	15h00 - 18h00

Le Médiateur reçoit également sur rendez-vous, si nécessaire, et se rend personnellement au domicile de personnes à mobilité réduite.

52, rue Festaz - 11100 AOSTE
Tél. 0165 - 26.22.14/23.88.68
Téléfax 0165 - 32690

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

PREMESSA

Rinviando per le problematiche di base alla precedente Relazione, mi limiterò ad aggiornare il Consiglio regionale e comunale e, per essi, la Comunità valdostana e aostana, sugli sviluppi della dottrina e della pratica dell'Istituto del Difensore civico, nonché a fornire motivazioni e chiavi di lettura della Relazione stessa.

Incoraggiata dal favore riscontrato dall'impianto della prima Relazione, renderò conto dei casi trattati prima in forma sintetica e poi con documentazione analitica, nell'intento di vedere realizzata, ex art. 97 della Costituzione, la *ratio* del D. L.v. n. 29/93, mirante a distinguere e a valorizzare il buon funzionario e la buona amministrazione, l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

In un'epoca in cui si evidenzia una serie di crisi (dello spazio e della frontiera, dell'uguaglianza e del privilegio, per dirla con G. LOMBARDI), ormai il territorio conta meno, contano le istituzioni e soprattutto i servizi, per cui anche il federalismo - auspicato da molti - deve misurarsi con i tipi di servizi che possono costituire un'offerta ottimale per i Cittadini.

Dopo le alterne vicende dello stato sociale, nato dalla constatazione che la distribuzione delle risorse rende impossibile a una parte dei Cittadini soddisfare esigenze primarie quali curarsi e imparare, per cui è necessario creare servizi pubblici e attribuire ai Cittadini diritti sociali, occorrerà mediare - sulla scia di R. FERRARA - tra gli opposti eccessi del liberalismo economico dimentico dei doveri di solidarietà e dello stato assistenziale dimentico delle ragioni dell'efficienza, in nome del principio costituzionale implicito, ma fondamentale, di sussidiarietà.

Nell'attuale fase di legislazione civica italiana, prevalentemente regionale, può costituire un punto saldo quella riforma federale di cui tutti oggi parlano e che S. BARTOLE stigmatizza non come «mera razionalizzazione», bensì come effettivo «spostamento di potere dal centro alla periferia»: il che non può avvenire se non per tardiva conquista delle Regioni, essendo il federalismo - sulla scia di G. RECCHIA - soprattutto «processo federativo», nel rispetto reciproco della diversità dei vari Enti federati. Anche i diritti sociali devono, allora, fare i conti con le Regioni, superando lo scollamento antitetico degli anni '70 tra disegno regionale e sviluppo centralizzato dello stato sociale. Il che deve valere soprattutto per le Regioni a Statuto Speciale e per le Province Autonome, che, non per nulla, hanno cercato da qualche tempo specifiche forme di colleganza operativa anche per la difesa civica.

In quest'ottica è stata nostra cura stendere un'ampia Bibliografia specifica comparata: come strumento di lavoro per Consiglieri regionali e comunali, Sindaci, Presidenti di Comunità montane, Universitari impegnati in Tesi di laurea sulla difesa civica con riferimento alle peculiarità della legge

PRÉFACE

Les problématiques de base ayant été évoquées lors du précédent Rapport, je me bornerai donc à renseigner les Conseils régional et communal et, à travers eux, les Communautés valdôtaine et aostaine, sur les progrès de la doctrine et de la pratique de l'Institution du Médiateur ainsi qu'à fournir des motivations et des clés de lecture du Rapport lui-même.

Encouragée par le succès que la rédaction du premier Rapport a rencontré, je relaterai les cas traités, tout d'abord de façon synthétique et ensuite avec une documentation analytique à l'appui, afin que puisse se réaliser, d'après l'art. 97 de la Constitution, la *ratio* du D. L.v. n°29/93 dont l'objectif est de distinguer et de faire valoir le bon fonctionnaire et la bonne administration, l'efficience et l'efficacité des services.

A une époque où toute une série de crises voit le jour (crise de l'espace et de la frontière, de l'égalité et du privilège, comme le dit G. LOMBARDI), le territoire a désormais beaucoup moins d'importance que ne l'ont les institutions et surtout les services: c'est pourquoi, le fédéralisme - comme beaucoup le souhaitent - doit se mesurer avec les types de services qui peuvent constituer une offre optimale pour les Citoyens.

Après que l'état social ait subi des hauts et des bas du fait que la distribution des ressources rend quasiment impossible à une partie des Citoyens de satisfaire leurs exigences de base, telles que se soigner et se cultiver, pour lesquelles il est donc nécessaire de créer des services publics et d'attribuer aux Citoyens des droits sociaux, il conviendra de trouver une voie médiane - selon R. FERRARA - entre les excès opposés du libéralisme économique, oublieux des devoirs de solidarité et de l'état d'assistance, oublieux des raisons de l'efficience, au nom du principe constitutionnel implicite, mais fondamental, de subsidiarité.

Dans la phase actuelle de la législation civique italienne, le plus souvent régionale, la réforme fédérale, dont tous parlent aujourd'hui et que S. BARTOLE stigmatise non comme «mera razionalizzazione» mais comme effectivement «spostamento di potere dal centro alla periferia», peut constituer un point solide: ce qui ne peut advenir autrement que par une conquête tardive des régions, le fédéralisme étant surtout - selon G. RECCHIA - un «processo federativo», dans le respect réciproque de la diversité des différents Organismes fédérés. Les droits sociaux, aussi, doivent alors compter avec les Régions et outrepasser le décollément antithétique, qui est intervenu dans les années 70, entre le dessein régional et le développement centralisé de l'état social. Ce qui vaut surtout pour les Régions à Statut Spécial et pour les Provinces Autonomes qui recherchent donc, depuis quelque temps déjà, des formes spécifiques de liaison opérationnelle même dans le cadre de la défense civique.

Dans cette optique, nous avons apporté un soin tout particulier à la mise en place d'une vaste Bibliographie spécifique comparée: comme instrument de travail pour les Conseillers régionaux et communaux, les Maires, les Présidents des Communautés de montagne, les Universitaires préparant des

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

e dell'Ufficio valdostani.

Nella stessa logica è doveroso sottolineare le conseguenti necessità operative: la creazione di uno *staff* minimo di Esperti di settore accanto ad un ampliamento della segreteria, la fornitura di adeguato materiale tecnico (computers e fotocopiatore sufficienti ed efficienti, prima di tutto; Biblioteca specifica e collegamento Internet, in prospettiva) e l'attuazione sistematica del decentramento, indispensabile per rispondere alle attese e ai diritti di adeguata tutela e pari opportunità dei Cittadini.

Cittadini che non hanno sempre ragione, che qualche volta approfittano della disponibilità di questo come di altri Uffici, ma che, nella stragrande maggioranza dei casi, sono seri e dignitosi, pacati anche quando duramente protestano, grati quando la soluzione di un problema rinsalda i loro legami con la comunità: la cui armonia ed efficienza sono nostra specifica cura e primario obiettivo.

IL CAMMINO RECENTE DELL'ISTITUTO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO

Con ritmo crescente i Cittadini si rivolgono all'Ufficio del Difensore civico per istanze di specifica e rilevante competenza, rendendo così incisiva e coerente la pratica dell'Istituto voluto dal Consiglio regionale.

Occorre, peraltro, notare che fanno riferimento all'Ufficio anche persone alla ricerca di assistenza non specifica. Esse non vedono istruita la loro pratica, ma vengono ascoltate e - per quanto possibile - informate, specie se appartenenti alle cosiddette categorie deboli: per casi particolari si studiano soluzioni; in via generale vengono fornite indicazioni relativamente a diritti-doveri, vie percorribili, Uffici o Enti cui rivolgersi. Del problema si è fatto carico il Coordinamento dei Difensori civici regionali, nella prospettiva di rendere effettivo il gratuito patrocinio che la legge assicura, con particolare riferimento al diritto privato che qualche Ufficio regionale privilegia, contrariamente a quanto da noi perseguito in stretta ottemperanza alla legge istitutiva. Il che è stato peraltro possibile per il lavoro ottimale che l'Ufficio valdostano ha potuto svolgere in collaborazione con la Magistratura, con le Forze dell'Ordine, con alcune Assistenti Sociali e Associazioni di volontariato (prime fra tutte l'A.V.P. - Associazione Valdostana Paraplegici - e il C.I.E. - Centro Immigrati Extracomunitari del Comune di AOSTA) e con lo sportello del Cittadino.

Per quanto riguarda le fasce sociali o culturali più elevate, l'intervento dell'Ufficio ha limitato il ricorso alla giustizia ordinaria, soprattutto per i casi di cosiddetta malasanità, talora riconducibili a convinzioni affrettate, maturate o fatte maturare nei pazienti.

Mémoires de maîtrise sur la défense civique ayant pour base les particularités de la loi et du Bureau valdôtains.

Dans la même logique, nous devons souligner les nécessités matérielles qui en découlent : la création d'un *staff minimum* d'Experts de secteur ainsi qu'une extension du secrétariat, la fourniture de matériel technique adéquat (ordinateurs et photocopieurs suffisants et fonctionnels, avant tout, la perspective d'une Bibliothèque spécifique et d'une liaison Internet) ainsi que la mise en œuvre systématique d'une décentralisation, indispensable pour répondre aux attentes et aux droits de tutelle adéquate et d'égalité des chances des Citoyens.

Des Citoyens qui n'ont pas toujours raison, qui, quelquefois, profitent de la disponibilité de ce Bureau ainsi que de certains autres, mais qui, dans la plus grande majorité des cas, sont sérieux et dignes, voir paisibles, même quand ils protestent durement, reconnaissants quand la résolution du problème ressoudé leurs liens avec la communauté, dont l'harmonie et l'efficacité sont notre soin spécifique et notre objectif principal.

LE RÉCENT PARCOURS DE L'INSTITUTION, EN PARTICULIER LE BUREAU VALDÔTAIN

C'est avec un rythme croissant que les Citoyens s'adressent au Bureau du Médiateur pour des requêtes de compétence spécifique et notoire, rendant ainsi incisive et cohérente l'action de cette Institution voulue par le Conseil régional.

Il est à noter, par ailleurs, que des personnes à la recherche d'aide non spécifique ont recours également à ce Bureau. Leur affaire n'est pas instruite, mais nous les écoutons - et dans la mesure du possible - nous les informons, surtout si elles appartiennent aux soi-disantes catégories démunies: de manière générale, des indications relatives aux droits et devoirs ainsi que les marches à suivre, les Bureaux ou les Organismes compétents en la matière, leur sont signalés; pour certains cas particuliers, nous étudions des solutions. La Coordination des Médiateurs régionaux a pris en charge le problème, en vue de rendre effective la protection gratuite que la loi assure, en ce qui concerne tout particulièrement le droit privé que certains Bureaux régionaux privilègent, contrairement au choix de notre Bureau qui est scrupuleusement lié à la loi constitutive. Ce qui a été d'ailleurs possible grâce au travail optimal que le Bureau valdôtain a pu développer en collaboration avec la Magistrature, les Forces de l'Ordre, certaines Assistantes Sociales et Associations de volontariat (les premières entre toutes, l'A.V.P. - Association Valdôtaine des Paraplégiques - et le C.I.E. - Centre des Immigrés Extra-communautaires de la Mairie d'AOSTE) ainsi que le guichet du Citoyen.

En ce qui concerne les classes sociales ou culturelles plus élevées, l'intervention du Bureau a limité les recours à la justice ordinaire, surtout pour les prétendus cas de carence sanitaire, attribués parfois à des jugements hâtifs, portés par les patients eux-mêmes ou bien aussi induits par des tiers à leur égard.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

In quest'ottica di prevenzione, tenuto conto della primaria importanza della Scuola per la formazione civica, come ribadito dalla centralità interdisciplinare e costituzionale di tale disciplina voluta dalla C.M. n. 672 del 25.10.1996, è stata nuovamente offerta la nostra collaborazione agli Istituti Medii della Valle. Hanno risposto all'invito la Scuola Media «St. Roch» di AOSTA, il Liceo Linguistico di COURMAYEUR e l'Istituto d'Arte di AOSTA, con esiti rilevanti anche per gli alunni più giovani; contatti sono stati presi dall'I.P.R. di SAINT-VINCENT e dall'Istituto tecnico ragionieri di AOSTA, in vista di attività specifiche, anche bilingui.

Nella stessa prospettiva ci è stato di conforto e di stimolo l'interesse prestato al lavoro dell'Ufficio e la collaborazione richiesta da Università, Consigli regionali, Comuni e Comunità montane, Vertici dell'U.S.L., Movimenti - Associazioni - Uffici vari per la difesa dei Cittadini o di particolari categorie: valdostani e non.

Altrettanto importanti sono state per noi le numerose richieste della prima Relazione del marzo 1996 (sia in versione italiana che bilingue, nel B.U.R. del settembre '96, ex art. 14, c. 2 L.r. n. 5/92) da parte dell'E.O.I. e dell'I.O.I. (Istituto europeo e mondiale Ombudsman), del Consiglio d'Europa, di Difensori civici italiani e non, Riviste di settore, Organi di informazione, Magistrati (amministrativi e non), Consiglieri ed Assessori, Responsabili delle Forze dell'Ordine, Esperti del C.N.R., Docenti e Studenti Universitari, Accademici italo-francesi, Ambasciate, Associazioni, Cittadini.

Va segnalata anche la ricezione, pragmatica e costruttiva, della Relazione da parte del Comune di AOSTA, che ha chiesto incontri - presenti il Segretario Comunale, il Funzionario di Gabinetto preposto ai Rapporti con l'Ufficio, i Responsabili dei settori maggiormente messi in discussione dai Cittadini e il Difensore civico - volti ad individuare prassi più efficaci sia da parte della Pubblica Amministrazione che del nostro Ufficio, con specifiche previsioni di tipologie e modalità di intervento, miranti ad assicurare adeguata tutela ai Cittadini non meno che agli Uffici, ad evitare aggravii di lavoro e sovrapposizioni di interventi, a promuovere possibili miglioramenti amministrativi. Nella stessa prospettiva sinergica si pone il tempestivo incontro con il Difensore civico da parte del nuovo Segretario generale del Comune, per la messa a fuoco dei problemi prioritari e delle prospettive di soluzione e miglioramento.

In assenza di Difensore civico nazionale e di Difensori civici comunali in Valle, significativa è stata la collaborazione dei restanti Comuni e delle Comunità Montane (con poche eccezioni), dei Ministeri e degli Enti statali decentrati per la nostra attività di supplenza, che abbiamo peraltro doverosamente contenuta; da segnalare alcuni apprezzamenti ministeriali per la tutela dei diritti e delle aspettative di Cittadini di

Dans cette optique de prévention, compte tenu de l'importance primordiale de l'Ecole pour la formation civique, comme le rappelle la centralité interdisciplinaire et constitutionnelle de cette discipline voulue par la C.M. n°672 du 25 octobre 1996, nous avons à nouveau offert notre collaboration aux Instituts Secondaires de la Vallée. Le Collège «St Roch» d'AOSTE, le Lycée Linguistique de COURMAYEUR et l'Institut d'Art d'AOSTE ont répondu à cette invitation, avec des résultats probants même au niveau des plus jeunes élèves; l'I.P.R. de SAINT-VINCENT et l'Institut Technique des experts-comptables d'AOSTE nous ont contactés en vue d'une action spécifique, même bilingue.

Dans la même perspective, l'intérêt porté au travail du Bureau et la collaboration demandée par les Universités, les Conseils régionaux, les Mairies et les Communautés de montagne, les Responsables en chef U.S.L., les Mouvements, les Associations, les différents Bureaux s'occupant de la défense des Citoyens ou de certaines catégories - valdôtaines et non - nous ont confortés et stimulés dans la poursuite de notre action.

Les nombreuses sollicitations pour l'obtention du premier Rapport de mars 1996 (aussi bien dans la version italienne que bilingue, publiée dans le B.O.R. de septembre 1996 d'après l'art. 14, 2^{ème} alinéa, de la L.r. n°5/92), émanant de l'E.O.I. et de l'I.O.I. (Institut européen et mondial de l'Ombudsman), du Conseil de l'Europe, de Médiateurs italiens et non, de Revues de secteur, d'Organes d'information, de Magistrats (administratifs et non), de Conseillers et d'Assesseurs, de Responsables des Forces de l'Ordre, d'Experts du C.N.R., de Professeurs et d'Etudiants universitaires, d'Académiciens italo-français, d'Ambassades, d'Associations, de Citoyens, ont également été très importantes pour nous.

Nous nous devons aussi de signaler l'accueil pragmatique et constructif que ce Rapport a reçu de la part de la Mairie d'AOSTE, qui a sollicité des rencontres - en présence du Secrétaire Communal, du Fonctionnaire de Cabinet préposé aux Rapports avec le Bureau, des Responsables des secteurs majoritairement mis en cause par les Citoyens et du Médiateur - destinées à mettre au point des pratiques plus efficaces aussi bien au niveau de l'Administration Publique que de notre Bureau, avec des prévisions spécifiques de typologies et de modalités d'intervention, visant à assurer une protection adéquate des Citoyens et des Bureaux, à éviter l'augmentation de la charge de travail et des superpositions dans les interventions, à promouvoir des améliorations administratives possibles. Dans la même perspective synergique, le nouveau Secrétaire Général de Mairie a tout de suite jugé opportune la rencontre avec le Médiateur, afin de focaliser les questions prioritaires et les perspectives d'amélioration et de solution de certains problèmes.

En l'absence de Médiateur national et de Médiateurs communaux en Vallée d'Aoste, la collaboration avec les Communes restantes et les Communautés de montagne (à peu d'exception près), les Ministères et les Organismes décentralisés de l'Etat, a été significative pour notre travail de suppléance que, par ailleurs, nous avons dû maîtriser; à signaler, quelques notes ministérielles appréciables sur la sauve-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

residenza o provenienza non valdostana posta in essere dall'Ufficio.

Per il corretto disbrigo dei compiti istitutivi, corre l'obbligo di ringraziare il Presidente del Consiglio regionale e l'Ufficio di Presidenza per aver reso autonomo (a partire dal settembre '96) l'Ufficio del Difensore civico e per averlo dotato di un nuovo Segretario di 5° livello (aprile '96) e di un Consulente (maggio '96). Anche se decisamente sotto-organico rispetto alle richieste - soprattutto perché è data possibilità di appuntamento ai non aostani e a quanti hanno orari di lavoro incompatibili e perché ferie e malattia incidono pesantemente sul numero ridotto degli addetti - l'Ufficio si presenta ormai organizzato.

Pur avendo sempre privilegiato e tempestivamente assicurato il lavoro d'ufficio, il Difensore civico si è impegnato ad essere presente ai più specifici e rilevanti Incontri nazionali e internazionali.

Il Presidente della Repubblica ha ricevuto al Quirinale i Difensori civici regionali il 06.05.1996, soffermandosi sulla portata dell'Istituto della difesa civica, nella sua dimensione umana, persuasiva, cordiale, che, avendo come obiettivo la conciliazione di un contenzioso, a garanzia del diritto naturale, può offrire ai Cittadini, in caso di inadempienze-prevaricazioni-abusi (con particolare riferimento ai labili contorni dell'abuso d'ufficio), una tutela moderna, rapida ed efficace, restituendo fiducia nelle istituzioni ed evitando di ingrossare ulteriormente i canali della giustizia ordinaria, sempre più lenta e costosa, tanto da far pensare che giustizia più non sia. Si è, altresì, impegnato a che l'Istituto regionale abbia successo anche nei confronti dei Ministeri, ha chiesto di essere informato sulla consistenza del personale indispensabile per garantire efficienza e tempestività di intervento, si è reso disponibile a partecipare ad Incontri e Manifestazioni utili per un'efficace informazione sulla difesa civica. Se il Parlamento porrà mano alle riforme istituzionali - ha concluso - dovrà tener conto anche dell'assenza del Difensore civico nazionale.

L'importante incontro con il Capo dello Stato era, infatti, finalizzato anche a superare l'anomala assenza in Italia (unica nell'Europa dei quindici, come ufficialmente sottolineato anche dal Mediatore europeo in una lettera al Ministro BASSANINI) di un Difensore civico nazionale, oggetto peraltro - sin dagli anni '80 - di attenzione parlamentare, attualmente concretizzata in almeno due disegni di legge.

Merita attenzione la proposta, nell'85, da parte della c.d. Commissione Bozzi (*Relazione della Commissione parlamentare per le riforme istituzionali*), di un art. 97 bis della Costituzione: «La legge disciplina l'istituto del difensore civico, al servizio dei Cittadini per denunciare disfunzioni o abusi della pubblica amministrazione e per promuovere la tutela di interessi diffusi. // La legge prevede procedure che

garde des droits et des expectatives de Citoyens de résidence ou de provenance non valdôtaines mises en œuvre par le Bureau.

Nous nous devons de remercier le Président du Conseil régional et le Bureau de la Présidence pour avoir rendu autonome (à partir de septembre 1996) le Bureau du Médiateur et pour l'avoir doté d'un nouveau Secrétaire - échelon 5 (avril 1996) et d'un Conseiller (mai 1996), permettant ainsi au Bureau de s'acquitter correctement de ses devoirs constitutifs. Même si ce Bureau ne possède décidément pas l'effectif nécessaire pour répondre aux demandes - surtout parce qu'il donne la possibilité à des non-résidents en AOSTE et à ceux dont les horaires de travail sont incompatibles avec les heures d'ouverture au public de venir sur rendez-vous et parce que les périodes de vacances ou de maladies pèsent lourdement, vue la carence en personnel - il se présente désormais organisé.

Bien qu'ayant toujours privilégié et assuré en temps opportun le travail de bureau, le Médiateur s'est engagé à être présent aux réunions nationales et internationales les plus spécifiques et les plus importantes.

Le 6 mai 1996, le Président de la République a reçu au Quirinale les Médiateurs régionaux. Au cours de cette rencontre, il s'est longuement attardé sur la portée de l'Institution de la défense civique, dans sa dimension humaine, persuasive et amicale qui, ayant comme objectif de concilier un contentieux à garantie du droit naturel, peut offrir aux Citoyens, en cas de non-exécution, de prévarication, d'abus (tout particulièrement en ce qui concerne les aspects labiles de l'abus de fonction), une défense moderne, rapide et efficace, restituant ainsi la confiance dans les institutions et évitant, donc, l'extension *a posteriori* du réseau de la justice ordinaire, justice qui devient toujours plus lente et plus coûteuse, au point de faire penser qu'elle n'existe plus. Il s'est, par ailleurs, engagé à ce que l'Institution régionale puisse avoir aussi un écho auprès des Ministères. Il a demandé à être enquis du personnel indispensable pour garantir efficacité et rapidité d'intervention. Il s'est rendu disponible pour participer à des rencontres et des manifestations, utiles pour s'informer efficacement sur la défense civique. Quand le Parlement pourvoiera à s'occuper des réformes institutionnelles - a-t-il conclu - il devra tenir compte aussi de l'absence de Médiateur national.

Cette importante rencontre avec le Chef de l'Etat était aussi, en effet, destinée à remédier à l'absence anormale en Italie (unique pays dans l'Europe des Quinze, comme l'a officiellement souligné le Médiateur européen dans une lettre adressée au Ministre BASSANINI) d'un Médiateur national - objet, depuis les années 80, de l'attention parlementaire - qui s'est actuellement concrétisée par, au moins, deux projets de loi.

La proposition d'un art. 97 bis de la Constitution émise en 1985 par la soi-disant Commission Bozzi (*Relazione della Commissione parlamentare per le riforme istituzionali*), mérite une attention particulière: «La legge disciplina l'istituto del difensore civico, al servizio dei Cittadini per denunciare disfunzioni o abusi della pubblica amministrazione e per promuovere la tutela di interessi diffusi. // La legge pre-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

consentono al Difensore civico di intervenire contro le disfunzioni e gli abusi da lui accertati, di vigilare sull'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione, di attivare azioni di responsabilità nei confronti dei pubblici dipendenti, nonché di promuovere la tutela anche giurisdizionale degli interessi diffusi. // Il Difensore civico deve sempre fornire una motivata risposta ai Cittadini che gli si rivolgono nelle forme prescritte». Un'aggiunta che, a parere di molti, è a tutt'oggi doverosa nell'ambito della Riforma costituzionale e che potrebbe trovare posto anche in un art. 113 bis, 134 bis, 137 ter.

E poiché il Difensore civico non deve cercare colpevoli ma soluzioni, in vista della pacificazione tra Cittadini e Pubblica Amministrazione, l'Istituto è utile anche - e forse soprattutto - agli Amministratori e ai Funzionari. Lo provano le richieste di informazioni di Sindaci e Consiglieri comunali (oltre che di semplici Cittadini) dei Comuni della Valle circa possibilità e modalità di Convenzione con l'Ufficio regionale.

La rilevanza del Convegno, organizzato il 09-10.05.1996 al C.N.R., dal Prof. T. MARTINES, Direttore dell'Istituto Studi sulle Regioni (d'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e con la Regione Lazio) sul tema *Regionalismo, federalismo, Welfare state*, ci ha impedito di partecipare all'importante Tavola rotonda di Cipro (Limassol, 08-10.05.1996) sul tema *Droits de l'homme et démocratie*, organizzata - per consuetudine biennale - dagli Ombudsmen europei, in collaborazione con la Direzione dei Diritti dell'Uomo del Consiglio d'Europa, che vede nel Difensore civico «la porta» per l'accesso all'Europa, nell'ambito di una difesa stragiudiziale in continua crescita perché essenziale alla realizzazione dell'equità. Il tutto in ordine alla trasparenza non meno che al diritto di accesso (si vedano, a proposito, la Risoluzione del Parlamento Europeo sulla Relazione annuale di attività del Médiateur européen - del 20.06.1996 - e il «Codice di condotta relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Consiglio e della Commissione», di cui al punto 8 della stessa Risoluzione. Perché, se la Pubblica Amministrazione è in funzione dei diritti fondamentali dei Cittadini, il Difensore civico è «promotore della capacità di esercitarli»).

Forzatamente assenti, ne abbiamo peraltro esaminati gli Atti, che evidenziano i temi privilegiati nei titoli stessi delle Relazioni: *La fonction de l'ombudsman et sa perception par les organes de la Convention européenne des droits de l'homme*; *L'appréciation par les ombudsmen et par les organes de la Convention européenne des droits de l'homme des actes ou omissions des autorités publiques qui sont préjudiciables aux citoyens*; *L'incidence de leurs travaux sur l'action des gouvernements*; *Les ombudsmen et l'action des autres organes conventionnels et autres organes du Conseil de l'Europe en matière de protection et de promotion des droits de l'homme*. Il tutto in linea con il precedente incontro di LISBONA, «où a été abordé - sottolinea J. PELLETIER, Médiateur de la République de France, nel suo Rapport annuel del 1995 - le thème de «La protection du citoyen en tant que consommateur des services gouvernementaux» et

vede procedure che consentono al Difensore civico di intervenire contro le disfunzioni e gli abusi da lui accertati, di vigilare sull'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione, di attivare azioni di responsabilità nei confronti dei pubblici dipendenti, nonché di promuovere la tutela anche giurisdizionale degli interessi diffusi. // Il Difensore civico deve sempre fornire una motivata risposta ai Cittadini che gli si rivolgono nelle forme prescritte». Une adjonction qui, pour beaucoup, reste encore aujourd'hui à mettre en pratique dans le cadre de la réforme constitutionnelle et qui pourrait trouver place également dans un art. 113 bis, 134 bis, 137 ter.

Et, puisque le Médiateur ne doit pas chercher des coupables mais des solutions, en vue de pacifier les relations entre Citoyens et Administration Publique, l'Institution est également utile - et peut-être surtout - aux Administrateurs et aux Fonctionnaires. Les demandes d'informations émanant de Maires et de Conseillers municipaux (autre que de simples Citoyens) des Communes de la Vallée sur les possibilités et les modalités de Convention avec le Bureau régional en sont la preuve.

L'importance du Congrès, organisé les 09-10 mai.1996 au C.N.R. par le prof. T. MARTINES, Directeur de l'Institut d'Etudes sur les Régions (en accord avec la Conférence des Présidents des Régions et des Provinces Autonomes et avec la Région Lazio) sur le thème du *Regionalismo, federalismo, Welfare State*, nous a empêchés de participer à l'intéressante Table ronde de Chypre (Limassol, les 08/10 mai.1996) sur le thème *Droits de l'homme et démocratie*, organisée - comme il est d'usage tous les deux ans - par les Ombudsmen européens, en collaboration avec la Direction des Droits de l'Homme du Conseil de l'Europe, qui voit dans le Médiateur «la porte» pour accéder à l'Europe, dans le cadre d'une défense extra-judiciaire en continue expansion, parce qu'essentielle à la réalisation de l'équité. Le tout, en fonction de la transparence et du droit d'accès (voir à ce propos la Résolution du Parlement Européen dans le Rapport d'activité annuel du Médiateur européen - du 20 juin.1996 - et le «Code de conduite relatif à l'accès du public aux documents du Conseil et de la Commission» dont au point 8 de ladite Résolution. Parce que, si l'Administration Publique agit en fonction des droits fondamentaux des Citoyens, le Médiateur, lui, est le «promoteur de la capacité à les exercer»).

Etant absents par la force des choses, nous en avons examiné les Actes qui mettent en évidence les thèmes privilégiés dans les titres mêmes des Rapports: *La fonction de l'ombudsman et sa perception par les organes de la Convention européenne des droits de l'homme*; *L'appréciation par les ombudsmen et par les organes de la Convention européenne des droits de l'homme des actes ou omissions des autorités publiques qui sont préjudiciables aux citoyens*; *L'incidence de leurs travaux sur l'action des gouvernements*; *Les ombudsmen et l'action des autres organes conventionnels et autres organes du Conseil de l'Europe en matière de protection et de promotion des droits de l'homme*. Le tout, en ligne avec le précédent congrès de LISBONNE «où a été abordé - souligne J. PELLETIER, Médiateur de la République de France dans son Rapport annuel de 1995 - le thème de «La protection du citoyen en tant que consommateur des services

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

nous étions parvenus à la conclusion d'une exigence d'efficacité de l'Etat à l'égard du citoyen (...) nous avons reconnu (...) la fonction de contrôle de l'ombudsman, utile au règlement des litiges, mais aussi l'importance de son influence sur l'évolution des services publics (...) son rôle fondamental dans le domaine social», attraverso la presentazione di «toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'organisme concerné et à suggérer les modifications qu'il lui apparaît opportun d'apporter à des textes législatifs ou réglementaires. Pour ce faire, le Médiateur adresse aux autorités publiques des propositions de réforme qui mettent en évidence l'iniquité à laquelle aboutit l'application des textes et suggèrent le but à atteindre. Ainsi une trentaine de propositions de réforme sont présentées chaque an».

Importanti anche la nota statistica di J. PELLETIER («selon les pays, le taux de réussite se situe dans une fourchette variant entre 70 et 85%») e, soprattutto, la conclusione: «c'est devant l'opinion publique, qu'en dernier recours, l'ombudsman rend compte de son activité. (...) Nous pouvons retenir que l'ombudsman a aujourd'hui une influence réelle sur l'action des gouvernements. La proximité dont il jouit au quotidien, dans son écoute du citoyen et de ses problèmes concrets, en fait ce qu'on pourrait appeler un «baromètre social». Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que certains d'entre nous participent directement à la réforme des services publics. L'institution de l'ombudsman concourt donc indiscutablement à la démocratie, qu'il s'agisse de la renforcer, ou qu'elle soit une composante d'un processus démocratique en cours, comme dans certains pays d'Afrique, d'Amérique centrale ou de l'ex-Union soviétique». Il che è stato ribadito a LJUBIJANA/Slovenia, nell'Incontro organizzato dall'E.O.I. (Istituto europeo dell'Ombudsman) il 21.09.1996, cui abbiamo partecipato.

Dell'incontro di Cipro, merita ricordare che, secondo Mme G. HILLESTAD THUNE, Vice-Presidente della deuxième chambre de la Commission européenne des Droits de l'homme, occorre mettere l'accento - «sur ce qui, quotidiennement, est susceptible de porter préjudice, à des degrés divers, aux citoyens. L'Etat, il ne faut pas l'oublier, doit être l'affaire de tous les citoyens» (mais) «nombreux et complexes sont les domaines dans lesquels l'individu peut se trouver dans une situation d'infériorité et de vulnérabilité qui le mettent, parfois, véritablement à la merci de ceux qui détiennent le pouvoir». Rilevante, anche per la nostra Valle, una peculiare applicazione: «une catégorie (...) particulièrement vulnérable est constituée par les personnes privées de liberté dans le cadre des poursuites pénales» (et par) «les personnes atteintes d'aliénation, et privées de liberté à ce titre». Anche in questi ambiti, «le rôle «préventif» est le plus important, car ce faisant les médiateurs deviennent en quelque sorte, dans le cadre des compétences qui leur ont été assignées par les législations, l'organe naturel de protection des droits de l'homme».

In sintonia, Mme M. J. LEITAO, Présidente du Comité gouvernemental de la Charte sociale européenne, ricorda che, avendo «le Traité de l'Union expressément établi le respect des droits fondamentaux de l'homme» (...), il faut assurer une surveillance permanente afin que la proclamation de ces droits s'accompagne de mesures chaque fois plus efficaces

gouvernementaux» et nous étions parvenus à la conclusion d'une exigence d'efficacité de l'Etat à l'égard du citoyen (...), nous avons reconnu (...) la fonction de contrôle de l'ombudsman, utile au règlement des litiges, mais aussi l'importance de son influence sur l'évolution des services publics (...) son rôle fondamental dans le domaine social», à travers la présentation de «toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'organisme concerné et à suggérer les modifications qu'il lui apparaît opportun d'apporter à des textes législatifs ou réglementaires. Pour ce faire, le Médiateur adresse aux autorités publiques des propositions de réforme qui mettent en évidence l'iniquité à laquelle aboutit l'application des textes et suggèrent le but à atteindre. Ainsi une trentaine de propositions de réforme sont présentées chaque an».

Importantes également le sont, la note statistique de J. PELLETIER («selon les pays, le taux de réussite se situe dans une fourchette variant entre 70 et 85%») et, surtout, la conclusion «c'est devant l'opinion publique, qu'en dernier recours, l'ombudsman rend compte de son activité (...). Nous pouvons retenir que l'ombudsman a aujourd'hui une influence réelle sur l'action des gouvernements. La proximité dont il jouit au quotidien, dans son écoute du citoyen et de ses problèmes concrets, en fait ce qu'on pourrait appeler un «baromètre social». Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que certains d'entre nous participent directement à la réforme des services publics. L'institution de l'ombudsman concourt donc indiscutablement à la démocratie, qu'il s'agisse de la renforcer ou qu'elle soit une composante d'un processus démocratique en cours, comme dans certains pays d'Afrique, d'Amérique centrale ou de l'ex-Union soviétique». Ce qui a été confirmé à LJUBIJANA/Slovénie) au cours de la rencontre organisée par l'E.O.I. (Institut Européen de l'Ombudsman), le 21 septembre.96, et à laquelle nous avons participé.

Du colloque de Chypre, il faut se souvenir qu'il convient de mettre l'accent, selon Mme G. HILLESTAD THUNE, Vice-Présidente de la deuxième chambre de la Commission européenne des Droits de l'homme: «sur ce qui quotidiennement est susceptible de porter préjudice, à des degrés divers aux citoyens. L'Etat, il ne faut pas l'oublier, doit être l'affaire de tous les citoyens» (mais) «nombreux et complexes sont les domaines dans lesquels l'individu peut se trouver dans une situation d'infériorité et de vulnérabilité qui le mettent parfois véritablement à la merci de ceux qui détiennent le pouvoir». Une application spéciale est également importante pour notre Vallée aussi: «une catégorie (...) particulièrement vulnérable est constituée par les personnes privées de liberté dans le cadre des poursuites pénales» (et par) «les personnes atteintes d'aliénation, et privées de liberté à ce titre». Dans ces contextes aussi «le rôle préventif est le plus important, car ce faisant les médiateurs deviennent en quelque sorte, dans le cadre des compétences qui leur ont été assignées par les législations, l'organe naturel de protection des droits de l'homme».

En sintonie, Mme M.J. LEITAO, Présidente du Comité gouvernemental de la Charte sociale européenne, rappelle que «le Traité de l'Union ayant expressément établi le respect des droits fondamentaux de l'homme» (...), il faut assurer une surveillance permanente afin que la proclamation de ces droits s'accompagne de mesures chaque fois plus efficaces

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

qui garantissent leur respect effectif. Parmi ces mesures, celles dont l'objectif est de compléter l'action des tribunaux par le recours à des moyens de nature non judiciaire, sont particulièrement importantes. C'est le cas de l'activité développée par l'Ombudsman».

E' dunque necessario - ne deduce M. N. CHARALAMBOUS, Commissionner for Administration (Ombudsman) di Cipro - «renforcer la coopération entre les ombudsmen européens et le Conseil de l'Europe, puisqu'ils ont en commun un objectif important, à savoir, protéger et mettre en œuvre les droits fondamentaux en Europe», tanto più che - aggiunge il Collega M. J. MENÉRES PIMENTEL, Provedor de Justiça di LISBONA - «la Convention européenne des droits de l'homme, en vigueur depuis le 3 septembre 1953, s'inscrit dans le mouvement qui a envisagé de doter l'Europe d'une carte commune de droits et libertés résumant les valeurs politiques et culturelles des démocraties occidentales».

Del resto, come noto, autorevole dottrina - da LA PERGOLA a MORTATI - vede il Difensore civico come «Magistrato di persuasione e di influenza», a servizio soprattutto del Cittadino debole e indifeso, essendo il carattere fondamentale dell'Istituto quello di garantire effettiva partecipazione e libertà attiva.

In tale prospettiva, per problemi pratici cruciali (a titolo es., l'applicazione della L. n. 482/68 «Disciplina generale delle assunzioni obbligatorie presso le pubbliche amministrazioni e le aziende private» da parte degli Organi regionali e/o provinciali preposti) è stata da noi instaurata una proficua collaborazione con i Colleghi di altre Regioni e con i competenti Ministeri, al fine di arricchire la nostra esperienza ancora limitata e di contribuire ad un'attività regionale organica della difesa civica.

Analoga collaborazione è stata assicurata - su richiesta - ai due Istituti, europeo e mondiale, dell'Ombudsman (E.O.I. e I.O.I.) e al Médiateur européen, anche mediante divulgazione agli Organi regionali e ai Mass-Media degli ambiti e delle modalità di intervento dell'Ufficio europeo. Su richiesta del Segretariato generale del Consiglio d'Europa e in vista di un dettagliato Studio comparativo sulle diverse figure di Ombudsmen europei (realtà e prospettive), affidato dal Consiglio d'Europa al Capo della Sezione dei Diritti dell'Uomo, sono stati da noi inviati i testi e i dati interessanti la normativa valdostana e il funzionamento dell'Ufficio.

Anche nel Convegno aostano *Sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo del lavoro* del 26.03.1996 - cui il Difensore civico, invitato come oratore, ha preferito essere presente come uditor - si è parlato giustamente di Europa dei Cittadini: il che si inserisce nello sviluppo europeo dell'Istituto e nell'ottica dell'azione dell'Ombudsman quale organo di garanzia e tutela di interessi individuali e collettivi.

In questa prospettiva ideale e nell'ambito concreto di una crescente costruttiva collaborazione - tramite la pratica del

qui garantissent leur respect effectif. Parmi ces mesures, celles dont l'objectif est de compléter l'action des tribunaux par le recours à des moyens de nature non judiciaire, sont particulièrement importantes. C'est le cas de l'activité développée par l'Ombudsman».

Il est donc nécessaire - comme en déduit M. N. CHARALAMBOUS, Commissionner for Administration (Ombudsman) de Chypre - de «renforcer la coopération entre les ombudsmen européens et le Conseil de l'Europe, puisqu'ils ont en commun un objectif important, à savoir, protéger et mettre en œuvre les droits fondamentaux en Europe», tant et si bien que - ajoute le Collègue, M. J. MENÉRES PIMENTEL, Provedor de Justiça de LISBONNE - «la Convention européenne des droits de l'homme, en vigueur depuis le 3 septembre 1953, s'inscrit dans le mouvement qui a envisagé de doter l'Europe d'une carte commune des droits et libertés résumant les valeurs politiques et culturelles des démocraties occidentales».

Du reste, comme en témoigne la doctrine qui fait autorité - depuis LA PERGOLA à MORTATI - le Médiateur est vu comme le «Magistrat de la persuasion et de l'influence», au service, surtout, du Citoyen vulnérable et sans défense, le caractère fondamental de l'Institution étant de garantir la participation effective et la liberté active.

Dans cette optique, pour résoudre des problèmes pratiques majeurs (à titre d'exemple, l'application de la L. n°482/68 «Disciplina generale delle assunzioni obbligatorie presso le pubbliche amministrazioni e le aziende private» par les Organes régionaux et/ou provinciaux préposés), nous avons instauré une collaboration fructueuse avec les Collègues des autres Régions et les Ministères compétents, afin d'enrichir notre expérience, encore limitée, et de contribuer à développer une activité régionale organisée de la défense civique.

Une collaboration analogue a été menée - sur demande - avec les deux Institutions, européenne et mondiale, de l'Ombudsman (E.O.I. et I.O.I.) et avec le Médiateur européen, en informant aussi les Organes régionaux et les mass-media des secteurs et des modalités d'intervention du Bureau européen. A la requête du Secrétaire Général du Conseil de l'Europe et en vue de procéder à une Etude détaillée et comparative des divers aspects des Ombudsmen européens (réalité et perspectives), étude confiée par le Conseil de l'Europe au Chef de la Section des Droits de l'Homme, nous avons envoyé les textes et les données relatifs à la réglementation valdôtaine et au fonctionnement du Bureau.

Au cours du Congrès *Sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo del lavoro* qui s'est déroulé le 26 mars.1996 en AOSTE et auquel le Médiateur, invité en tant qu'orateur, a préféré être présent en tant qu'auditeur, le débat a porté également et justement sur l'Europe des Citoyens: ceci s'inscrit dans le développement européen de l'Institution et dans le cadre d'une action de l'Ombudsman, organe de garantie et de sauvegarde des intérêts individuels et collectifs.

Dans cette perspective idéale et dans le cadre concret d'une collaboration constructive croissante - par le biais de

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

riesame - da parte della Regione e del Comune di AOSTA al fine di restituire ai Cittadini fiducia nelle Istituzioni, risultano isolati e fuorvianti atteggiamenti assunti, sia pure episodicamente, da qualche Responsabile della Pubblica Amministrazione, come documentato dall'esame dei casi più significativi. Va detto che si tratta, per lo più, di ambiti cruciali anche in altre Regioni: ma ciò dovrebbe spingere a dare compiuta attuazione alla L.r. n. 5/92, soprattutto perché lo Statuto Speciale favorisce l'assunzione di responsabilità. Da parte nostra ci siamo viepiù adoperati a difendere, quando possibile, l'operato dei Responsabili di settore (esplicitando al Cittadino che cosa e come chiedere, non istruendo alcuni casi, istruendone e risolvendone rapidamente altri, raramente convocando e sempre nello spirito solutorio di cui all'art. 10, c. 2), ma abbiamo anche sollecitato - perché atto dovuto - taluni adempimenti di legge e valutato omissioni e/o violazioni di legge.

Permane generalmente buona la collaborazione con i Sindaci dei diversi Comuni della Valle, pochi dei quali tardano a rispondere o tendono ad eludere i problemi. Molti sono, anzi, i Sindaci, gli Assessori e i Consiglieri comunali che instaurano spontaneamente rapporti con l'Ufficio del Difensore civico: in merito, ci è gradito segnalare il caso di COURMAYEUR, che, a fronte di precedenti problematiche da noi evidenziate, ha aperto un confronto costruttivo circa gli strumenti opportuni per favorire la partecipazione del Cittadino alla programmazione amministrativa e per orientare gli interventi del Difensore civico.

In questa logica, a seguito anche di esplicita richiesta di alcuni Sindaci, è stato proposto dal Difensore civico - e realizzato il 02.07.1996 - un incontro con il Direttivo dell'Associazione Sindaci, per esaminare problematiche e strategie operative, con particolare riferimento al complesso rapporto competenze delegate-competenze proprie (per le quali, peraltro, ci si è sempre limitati ad indicare ai Cittadini le modalità di esercizio di diritti e doveri e, in alcuni casi, a richiedere la collaborazione del Comune).

Poiché i Cittadini non sono vasi vuoti, ma portatori di risorse e di esigenze, che il Difensore civico collabora a rendere attive anche cooperando a valorizzare i pubblici dipendenti, è essenziale innanzitutto dare piena attuazione - sia a livello regionale che comunale - alla L. 241/90 (L.r. n. 59/91), a tutt'oggi poco praticata anche dagli Uffici valdostani, non ostante sia ormai in vigore il «Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi» (Reg. r. 17 giugno 1996, n. 3). In merito, occorre peraltro sottolineare che alcuni articoli di tale Regolamento dovrebbero essere rivisti, perché troppo restrittivi del diritto di accesso e/o non sufficientemente garantistici sotto il profilo delle pari opportunità circa i diritti e doveri del Cittadino e della Pubblica Amministrazione. Citiamo, a titolo es., la travagliata stesura dell'art. 2, il cui c. 1 non è in linea - nella sua forma definitiva - con la logica della privatizzazione del pubblico e con il conseguente diritto del Cittadino di avere risposte anche là dove l'Ente pubblico domanda al privato la conclusione o esplicazione dell'iter amministrati-

l'utilisation du ré-examen - de la part de la Région et de la Mairie d'AOSTE, visant à restituer aux Citoyens la confiance dans les Institutions, l'examen des cas les plus significatifs documente certains comportements isolés et en marge de cette ligne de conduite, affichés par quelques Responsables de l'Administration Publique. Il va sans dire qu'il s'agit, le plus souvent, de secteurs cruciaux, même dans d'autres Régions: mais ceci devrait contribuer à demander l'application effective de la L. r. n°5/92, d'autant que le Statut Spécial favorise l'engagement de la responsabilité. Pour notre part, nous nous employons de plus en plus à défendre, quand cela s'avère possible, les actes des Responsables de secteur (en expliquant au Citoyen qu'est-ce qu'il doit et comment il doit demander, en n'instruisant pas certains cas, en instruisant et en solutionnant rapidement d'autres, en convoquant rarement et toujours dans l'esprit de résolution dont à l'art. 10, 2ème alinéa). Nous avons cependant aussi sollicité - parce que loi oblige - certains actes de loi et évalué les omissions et/ou les violations de loi.

La collaboration avec les Maires des diverses Communes de la Vallée est généralement bonne. Peu d'entre eux tardent à répondre ou tentent d'éluder les problèmes. Nombreux, même, sont les Maires, Assesseurs et Conseillers communaux qui instaurent spontanément des rapports avec le Bureau du Médiateur: à ce sujet, nous sommes heureux de signaler le cas de COURMAYEUR qui, répondant aux précédentes problématiques que nous avons mises en évidence, a ouvert un débat constructif sur les outils opportuns destinés à favoriser la participation du Citoyen à la programmation administrative et à orienter les interventions du Médiateur.

Dans cette logique, suite également à une requête explicite de certains Maires, le Médiateur a proposé - et organisé le 2 juillet 1996 - une rencontre avec la Direction de l'Association des Maires afin d'examiner les problématiques et les stratégies opérationnelles, en faisant particulièrement référence au rapport complexe des compétences déléguées et des compétences propres (pour lesquelles, d'ailleurs, nous nous sommes toujours limités à indiquer aux Citoyens les modalités d'exercice des droits et des devoirs et, dans certains cas, à demander à la Mairie sa collaboration).

Puisque les Citoyens ne sont pas vides de substance, mais des vecteurs de ressources et d'exigences, que le Médiateur aide à rendre actives tout en coopérant à la valorisation des fonctionnaires, il est avant tout essentiel de faire appliquer de façon pleine et entière - aussi bien au niveau régional que communal - la L. n°241/90 (L.r. n°59/91), fort peu utilisée jusqu'à ce jour, même par les Bureaux valdôtains, bien que le «Règlement régional n°3 du 17 juin 1996, portant disposition en matière de droit d'accès aux documents administratifs» soit désormais entré en vigueur. Il faut d'ailleurs souligner, à ce sujet, que certains articles dudit Règlement devraient être revus, car trop restrictifs sur le droit d'accès et/ou ne garantissent pas suffisamment l'égalité des chances envers les droits et les devoirs du Citoyen et de l'Administration Publique. A titre d'exemple, nous pouvons citer le contenu ambigu de l'art. 2, dont le 1er alinéa n'est pas en ligne - dans sa forme définitive - avec la logique de la privatisation du public et avec le droit du Citoyen qui en découle d'avoir des réponses même là où l'Organe public demande au privé la

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

vo. Ne è chiara riprova la concomitante procedura messa in atto dalla FinAosta a fronte delle richieste del Difensore civico di motivazioni per mancate erogazioni di Mutui regionali, preventivamente deliberati dalla R.A.V.A.: dopo una serie di considerazioni dottrinali evasive, la risposta ci è, infatti, arrivata per il tramite della Presidenza della Giunta, cui ci siamo infine rivolti.

Soprattutto nell'importante Incontro europeo di LJUBJANA del 21.09.1996, organizzato dall'E.O.I. (Istituto europeo dell'Ombudsman) sul tema *Privatizzazione dei compiti amministrativi dello stato e controllo da parte dell'Ombudsman*, si è dibattuto a fondo tale problema, di capitale importanza anche per la Valle d'Aosta. Le riflessioni, di rilevanza costituzionale comparata, sono state guidate dalla relazione del Prof. Dott. H. STOLZLECHNER di SALZBURG, partendo dalle misure pratiche di privatizzazione dei compiti amministrativi messe in atto in tutti gli Stati europei e dalla conseguente necessità di trovare soluzioni al problema-pericolo della «fuga dal controllo» nell'ambito della generale cessione di compiti amministrativi dello Stato a Soggetti di diritto privato.

Dalla Finlandia all'Austria alla Slovenia si può ricorrere all'Ombudsman in caso di cattiva amministrazione, comprese le attività amministrative da soggetto di diritto privato. Il criterio distintivo essenziale non è infatti l'organizzazione, ma il compito richiesto: la prestazione di pubblica utilità, così come presente nella legislazione della Francia, che ha tradizione ventennale di privatizzazione.

Anche a questo proposito occorre ricordare che, se nei paesi europei di solida tradizione democratica l'Ombudsman è visto come misura della democrazia, nei paesi ex socialisti ne è considerato strumento di accelerazione («semaforo», dicono), tanto che, nel caso della Slovenia (come già per la Spagna del dopo dittatura), lo prevede la Costituzione. Secondo B. LORENZ, studioso dell'importanza e dell'evoluzione storica dell'Istituto a livello europeo, mentre la diffusione dell'Ombudsman in occidente è imputabile alla disaffezione dei Cittadini nei confronti delle Istituzioni, gli Ombudsman operanti nelle giovani democrazie orientali fungono piuttosto da guida e da garante di uno sviluppo democratico.

Più in generale, nell'ambito della duplice contrapposizione visione della giustizia, rispettivamente ispirata - secondo A. PANEBIANCO - alla «concezione dello Stato etico, che si propone di proteggere e rigenerare la società», da un lato, e, dall'altro, alla «concezione liberale dello Stato laico, che intende tutelare i diritti individuali», si pone, in forma stragiudiziale, l'attività del *Difensore civico*. Una voce che appare per la prima volta sul *Dizionario delle istituzioni e dei diritti del Cittadino* a c. di L. VIOLANTE, che ne parla, con chiarezza sintetica, a livello nazionale - comunale - europeo, soprattutto in funzione di «composizione conciliativa dei conflitti»: con fine - a livello europeo - di snellire il carico della Corte di Giustizia e - a livello locale e nazionale - del «progressivo superamento del distacco tra apparato statale e società civile», tra centro e periferia.

conclusion ou l'explication de l'iter administratif. La procédure concomitante mise en œuvre par la FinAosta en fonction des requêtes du Médiateur, relatives aux motivations des non-attributions de Prêts régionaux, délibérés au préalable par la R.A.V.A., en est une preuve évidente: après une série de considérations doctrinales évasives, la réponse nous est, en effet, parvenue par le biais de la Présidence de la Junte, à qui nous nous sommes finalement adressés.

Ce problème, d'importance capitale pour le Val d'Aoste aussi, a été amplement débattu au cours de l'important colloque européen de LJUBJANA du 21 septembre.96, organisé par l'E.O.I. (Institut européen de l'Ombudsman) sur le thème *Privatizzazione dei compiti amministrativi dello stato e controllo da parte dell'Ombudsman*. Les réflexions, d'importance constitutionnelle comparée, ont été guidées par le rapport du Prof. Doct. H. STOLZLECHNER de SALZBURG, en partant des mesures pratiques de privatisation des devoirs administratifs appliquées par tous les Etats européens et de la nécessité qui s'ensuit de trouver des solutions au dangereux problème «de l'échappement au contrôle» dans le cadre de la cession générale des devoirs administratifs de l'Etat à des Sujets de droit privé.

De la Finlande à l'Autriche, à la Slovénie, on peut recourir à l'Ombudsman en cas de mauvaise administration, y compris les activités administratives objet de droit privé. Le critère distinctif essentiel n'est pas en effet l'organisation, mais le rôle accompli: la prestation d'utilité publique, telle qu'elle est présentée dans la législation française, dont la tradition de privatisation est vicennale.

A ce propos aussi, il convient de rappeler que, si dans les pays européens de solide tradition démocratique l'Ombudsman est vu comme une mesure de la démocratie, dans les pays ex-socialistes, il en est considéré comme l'instrument d'accélération («le sémaphore» disent-ils), à tel point que dans le cas de la Slovénie (comme déjà pour l'Espagne de l'après-dictature) la Constitution le prévoit. D'après B. LORENZ, spécialiste de la question de l'importance et de l'évolution historique de l'Institution à l'échelon européen, alors que la diffusion de l'Ombudsman en occident est imputable au désintérêt des Citoyens envers les Institutions, les Ombudsmen opérant dans les jeunes démocraties orientales font plutôt office de guide et de garant d'un développement démocratique.

Plus généralement, dans le cadre de la double image antinomique de la justice, respectivement inspirée - d'après A. PANEBIANCO - d'un côté, par la «concezione dello Stato etico, che si propone di proteggere e rigenerare la società» et, de l'autre, par la «concezione liberale dello Stato laico, che intende tutelare i diritti individuali», l'attività du *Difensore civico*/Médiateur prend une forme extra-judiciaire. Mot inscrit pour la première fois dans le *Dizionario delle istituzioni e dei diritti del Cittadino*, par L. VIOLANTE qui en parle avec une clarté synthétique au niveau national-communal-européen, surtout en fonction de la «composizione conciliativa dei conflitti» afin de diminuer - à l'échelon européen - la charge de la Cour de Justice et - sur le plan local et national - du «progressivo superamento del distacco tra apparato statale e società civile», entre centre et périphérie.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

È, dunque, sempre emblematico il senso letterale della parola Ombudsman (= «uomo tramite», «portaparola»), che segna - a partire dalla Costituzione svedese del 1908 (con radici storiche nel mondo arabo, conosciuto da Carlo XII nel suo esilio in Turchia) - un passaggio istituzionale importante nella limitazione dell'assolutismo regio. Difesa civica oggi diffusa nel mondo intero: dall'Europa (anche al di fuori della Comunità), all'America del Nord e del Sud, all'Africa, all'Asia anche.

Per quanto concerne in particolare l'Europa, la tutela stragiudiziale è ritenuta essenziale: vuoi per la sopravvivenza dello stato sociale, vuoi a garanzia dell'*aequitas*, che, a buon diritto, la pratica giuridica romana preferiva all'astratto *ius*, al quale guardava anzi con sospetto, essendo privo di *humanitas*. In questa logica il Coordinamento dei Difensori civici regionali sta lavorando ad una Raccolta di giurisprudenza, a partire dalle parti più significative delle singole Relazioni annuali.

Per quanto concerne l'Ufficio valdostano, salutiamo con favore la decisione - presa all'unanimità dalla Comunità Montana della Valdigne, nell'autunno del '96, dopo un Incontro a LA SALLE tra l'Ufficio del Difensore civico, gli Amministratori locali e la popolazione - di dare il via al decentramento, previsto dalla L. r. n. 5/92 ed indispensabile per rendere effettive le pari opportunità.

Vi facciamo fronte con determinazione, non ostante le difficoltà logistiche e l'aggravio di lavoro, nella convinzione che un corretto esercizio e utilizzo dell'Ufficio è determinante per il democratico passaggio dal Cittadino «utente» e «cliente» al Cittadino che, «conoscendo», «controlla» e «collabora»: ben sapendo che l'abbandono della pratica della «passività» per l'esercizio della «responsabilità» porta anche ad un diverso atteggiamento e giudizio nei confronti delle Istituzioni. Fino - ce lo auguriamo - a sentire «amico» lo Stato, come già ipotizzava Cicerone: a tutt'oggi un'utopia, peraltro realizzabile con l'equilibrio tra diritti e doveri, risorse e bisogni, grazie ad una concreta politica sociale di pari opportunità che veda protagonisti tutti i titolari di interessi, senza esclusione di quanti faticano ad acquisire e ad esercitare identità, perché emarginati, non inseriti, non «normalmente» abili. Per una crescita effettiva della qualità della vita, personale e comunitaria, di tutti.

Per questo, non ostante l'autorevole scelta da parte di altri Colleghi di privilegiare gli interventi d'ufficio, il Difensore civico valdostano continua a preferire il coordinamento delle richieste provenienti da numerosi Cittadini. Le ragioni della nostra scelta, che trova conferma nell'art. 3,2 della L.r. n. 4/89 della Sardegna («Il Difensore civico cerca di intervenire nei casi che, comunque venuti a sua conoscenza, destino particolare allarme o preoccupazione nella cittadinanza»), vanno identificate nella volontà di essere voce del Cittadino, «concreto strumento per l'esercizio del diritto di garanzia e di controllo del Cittadino» più che ente di difesa e di controllo legittimato ad agire.

Le sens littéral du mot Ombudsman est donc toujours emblématique (= «homme intermédiaire», «porte-parole») et marque - à partir de la Constitution suédoise de 1908 (dont les racines historiques plongent dans le monde arabe que Charles XII a connu pendant son exil en Turquie) - un passage institutionnel important dans la limitation de l'absolutisme royal. La défense civique est aujourd'hui diffusée dans le monde entier: de l'Europe (même au-delà de la Communauté) à l'Amérique du nord et du Sud, à l'Afrique et même à l'Asie.

En ce qui concerne tout particulièrement l'Europe, la protection extra-judiciaire est considérée comme essentielle: soit dans le but de voir survivre l'état social, soit pour garantir l'*aequitas* que la pratique juridique romaine préférait, justement, à l'abstrait *ius*, qui était même suspecté étant privé d'*humanitas*. Dans cette logique, la Coordination des Médiateurs régionaux est engagée dans l'élaboration d'un Recueil de jurisprudence, à partir des éléments les plus significatifs contenus dans les Rapports annuels de chaque Région.

Pour ce qui est du Bureau valdôtain, nous avons accueilli très favorablement la décision de donner le feu vert à la décentralisation prévue par la L.r. n°5/92, indispensable pour rendre l'égalité des chances effective - décision prise à l'unanimité par la Communauté de montagne de la Valdigne, suite à la réunion qui s'est tenue à LA SALLE, à l'automne 1996, entre le bureau du Médiateur, les Administrateurs locaux et la population.

Malgré les difficultés logistiques et l'augmentation constante du volume de travail, nous faisons face avec détermination, étant convaincus qu'une exploitation correcte du Bureau est déterminante pour faire passer démocratiquement le Citoyen «usager» et «client» au stade de Citoyen qui, «étant au courant» peut «contrôler» et «collaborer», sachant bien que l'abandon de la «passivité» au profit de la «responsabilité» porte aussi à avoir une attitude et un jugement différent sur les Institutions, jusqu'à percevoir - ce que nous souhaitons - l'Etat comme un «ami», tel que Cicéron en avait déjà émis la théorie. Il s'agit, encore aujourd'hui, d'une utopie qui peut cependant se réaliser par l'équilibre entre les droits et les devoirs, les ressources et les besoins, grâce à une politique sociale concrète de l'égalité des chances dont les protagonistes sont tous représentés par les porteurs d'intérêts, sans exclure ceux qui peinent pour acquérir et affirmer leur identité parce qu'ils sont marginaux, non intégrés ou des personnes à mobilité réduite. Ceci, afin d'accroître effectivement la qualité de la vie pour tous aussi bien du point de vue personnel que communautaire.

Bien que d'autres Collègues aient choisi surtout de privilégier les interventions de Bureau, le Médiateur valdôtain, lui, continue à préférer la coordination des demandes émanant de nombreux Citoyens. Les raisons de notre choix, confirmées d'ailleurs par l'art. 3,2 de la L.r. n°4/89 de la Sardaigne («Il Difensore civico cerca di intervenire nei casi che, comunque venuti a sua conoscenza, destino particolare allarme o preoccupazione nella cittadinanza»), tiennent au fait qu'il se veut être considéré davantage comme la voix du Citoyen, «l'instrument concret pour l'application du droit de garantie et de contrôle du Citoyen», que comme un simple organisme de défense et de contrôle légitimé à agir.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Continua, però, come intervento d'ufficio, la collaborazione con il Direttore del Carcere e con alcuni Volontari: essendo gli Ospiti della Casa circondariale la categoria in assoluto impedita di venire da noi. Con l'occasione, si segnala la programmazione di visite congiunte tra il Difensore civico, i Vertici dell'U.S.L. e il Direttore del Carcere per il settore medico-infermieristico della Casa Circondariale, la positiva conclusione della richiesta di una cabina telefonica e di una pensilina nei pressi dell'Istituto e la programmazione di qualche attività di volontariato, grazie alla disponibilità di un Sacerdote e di alcuni/e Giovani. Ma i settori di maggior impegno e rilevanza sono, al presente, quelli del «minimo vitale» (ex art. 3 L.r. n. 19/94) per alcuni casi drammatici (di extra-comunitari soprattutto, ospiti o dismessi, per i quali sono stati avviati contatti di collaborazione anche con i Vertici dell'Assessorato della Sanità e Assistenza Sociale), delle cure mediche specialistiche o ospedaliere (per le quali il Direttore amministrativo e il Direttore generale dell'U.S.L. hanno dimostrato concreta disponibilità) e del reinserimento nel mondo del lavoro, anche tramite lo studio della lingua francese con l'ausilio di Volontari e Volontarie.

Nella stessa direzione, e in parte collegata, si segnala la qualità della collaborazione operativa (soluzione di casi e proposizione di miglioramenti normativi e/o amministrativi) avanzata dal C.I.E. (Centro Immigrati del Comune di AOSTA) e da noi accolta con favore, soprattutto nella prospettiva dell'inserimento «legale» nella comunità, in un settore ancora poco attivato nel e dal nostro Ufficio, contrariamente a quanto avviene in altre Regioni, peraltro sorrette da specifiche previsioni normative.

L'Ufficio del Difensore civico costituisce indubbiamente un Osservatorio privilegiato, sia per apprezzare il funzionamento dei vari settori della Pubblica Amministrazione che per cogliere il dramma della disoccupazione, della casa e del bisogno in genere, anche in una terra complessivamente privilegiata come la nostra. Perché, se in Valle - diversamente da altre Regioni - ricorrono abitualmente al Difensore civico Cittadini di alto livello socio-culturale, sono soprattutto le fasce deboli e con minore capacità di interlocuzione con l'Ente pubblico a servirsi in forma piena e costante.

Che un disagio si annidi nella Sanità e nell'Assistenza sociale è cosa ricorrente in Valle d'Aosta, come peraltro in altre Regioni, ma da noi le proteste per le procedure concorsuali, di appalto e di esproprio non sono meno gettonate, così come le richieste per la mancata applicazione dell'autocertificazione (L. n. 15/68) e del diritto di accesso (L. n. 241/90 e L.r. n. 59/91), anche se alcune felici eccezioni non mancano e fanno ben sperare: a titolo es., abbiamo notato che qualche Comune, ex art. 7 L. n. 241/90 e L.r. n. 59/91, dà al Cittadino tempestiva informazione scritta dell'avvio del procedimento.

Giova ricordare l'impostazione di F. ZANAROLI in un interessante studio sui diritti di conoscenza-natura e funzione

Cependant, en tant que Bureau d'intervention, il poursuit sa collaboration avec le Directeur de la Maison d'Arrêt et avec quelques Volontaires, étant donné qu'il s'agit de la catégorie d'individus se trouvant dans l'impossibilité absolue de se présenter spontanément à nous. Il faut signaler, à ce propos, la planification d'une série de visites - réalisées conjointement avec le Médiateur, les Responsables en chef U.S.L. et le Directeur du Pénitencier - relatives aux divers problèmes et aux questions d'infirmerie, la réponse positive obtenue suite à la demande d'une cabine téléphonique et d'un abri-bus aux abords de l'Institut ainsi que la programmation de quelques activités de volontariat, grâce à la disponibilité d'un prêtre et de certains jeunes. Toutefois, nos préoccupations majeures sont celles du «minimum vital» (art. 3 de la L.r. n°19/94), notamment en ce qui concerne certains cas dramatiques (extra-communautaires surtout, hôtes ou libérés, pour lesquels des contacts ont été pris avec les Responsables en chef de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale aussi), des soins médicaux spécialisés ou hospitaliers (pour lesquels le Directeur administratif et le Directeur général U.S.L. ont démontré une disponibilité concrète) et de la réinsertion dans le monde du travail, également par le biais de l'étude de la langue française effectuée avec l'aide de Volontaires (hommes et femmes).

Dans la même optique, et en partie liée, il faut signaler la qualité de la collaboration efficace (solution de cas et propositions d'améliorations normatives et/ou administratives) du C.I.E. (Centre des Immigrés de la Mairie d'AOSTE) que nous avons accueillie favorablement, surtout dans la perspective d'insertion «légal» au sein de la communauté, dans un secteur rendu encore peu actif dans et par notre Bureau, contrairement à ce qu'il en est dans les autres Régions, d'ailleurs soutenues par des prévisions normatives spécifiques.

Le Bureau du Médiateur constitue indubitablement un observatoire privilégié, aussi bien pour apprécier le fonctionnement des différents secteurs de l'Administration Publique que pour comprendre le drame du chômage, du logement et du besoin en général, même sur un territoire dans l'ensemble privilégié comme le nôtre. Parce que, si en Vallée - contrairement à d'autres Régions - ce sont des Citoyens de haut niveau socio-culturel qui ont habituellement recours au Médiateur, ce sont surtout les catégories les plus faibles, dotées de capacités intellectuelles moindres pour dialoguer avec l'Organisme public, qui s'en servent de façon continue.

Quelques vices cachés au sein de la Santé et de l'Aide sociale sont chose fréquente en Vallée d'Aoste, comme d'ailleurs dans d'autres Régions, mais chez nous, les protestations concernant les procédures des concours, des appels d'offre et des expropriations n'en sont pas moindres, de même que les requêtes sur la non-application de l'auto-certification (L. n°15/68) et du droit d'accès (L. n°241/90 et L.r. n°59/91) même si quelques exceptions heureuses ne manquent pas et donnent raison à espérer: à titre d'exemple, nous avons noté que certaines Mairies, suite à l'art 7 des L. n°241/90 et L.r. n°59/91, font savoir au Citoyen que la procédure a été engagée.

Il est bon de rappeler l'approche du problème faite par F. ZANAROLI dans une intéressante étude sur les droits de

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

nel rapporto amministrativo, ex L. n. 142/90 e L. n. 241/90, messo a disposizione dalla R.A.V.A.: «Lo stato amministrativo, come risulta dalle trasformazioni legislative (...) degli anni '90, è tale in quanto il contatto tra amministrazioni pubbliche e Cittadini non è rappresentato soltanto dall'atto amministrativo ma si estende all'attività, configurando, mediante la partecipazione e la collaborazione, un modello relazionale stabile (...) dismessa la contrapposizione autorità/amministrati (...). Taluni diritti formalizzati dalla L. n. 142/90 e dalla L. n. 241/90 (...) rappresentano una sorta di carta o statuto dei diritti del Cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche e introducono i c.d. diritti della quarta generazione» (dopo i diritti della persona, i diritti della libertà e i diritti sociali). Diritto alla conoscenza dell'attività amministrativa che ogni giorno verifichiamo come esigenza - in gran parte insoddisfatta - dei Cittadini. Col rischio, dunque, che le fondamentali leggi n. 142 e n. 241 del '90 si riducano ad essere - per dirla con T. MARTINES - «delle leggi-manifesto».

In merito, abbiamo ricordato, nella precedente e prima Relazione, l'importanza basilare degli art. 3 - c. 2 in particolare - e 97 della Costituzione. Ma per capire a pieno la portata costituzionale e civile della L. n. 241/90 - sia sotto il profilo della garanzia del buon andamento e della imparzialità dell'amministrazione che in riferimento alla responsabilità dei dipendenti - occorre rimeditare anche l'art. 28, con cui il Costituente stabilisce che «I funzionari e i dipendenti dello stato e degli enti pubblici sono direttamente responsabili, secondo le leggi penali, civili e amministrative, degli atti compiuti in violazione dei diritti». Anche in questo senso l'Ufficio del Difensore civico è utile perché il Cittadino - compreso il Funzionario e l'Amministratore - diventi protagonista e responsabile.

Nello spirito di favorire per tutti efficienza ed efficacia di servizi, il Difensore civico valdostano ha partecipato con convinzione al progetto valdostano «Simplevie», sia pure nei limiti imposti dai doveri specifici. Due sono stati gli interventi: intervista registrata del 05.06.1996 e Riunione «Tavolo privato» di lavoro (14.06.1996, Assessorato regionale Industria, Commercio e Artigianato - USAS) per un progetto di «Piano di coordinamento spazio-temporale a dimensione sovracomunale», ex L.r. n. 60/93 («Criteri e incentivi regionali per l'adozione di un piano di coordinamento degli orari dei Servizi pubblici e privati in applicazione dell'art. 36 c. 3 della L. 8 giugno 1990, n. 142»).

Il che presuppone anche un'intelligente distribuzione dei servizi sul territorio e un'adeguata applicazione delle tecnologie informatiche, al fine di superare complicità e scollamenti che tolgono fiducia nella Pubblica Amministrazione, presentandola non già come apparato al servizio del bene comune, bensì come macchina contro la persona. Con riferimento specifico all'istituto del Difensore civico, corre l'obbligo di sottolineare il felice accostamento stabilito dall'art. 3, 1 c) della citata L.r. n. 60/93 tra tempi e modalità di organizzazione dei servizi pubblici e diritto di accesso ai documenti amministrativi, tanto disatteso quanto essenziale per la pratica della democrazia.

connaissance-nature et fonction dans le rapport administratif suite aux L. n° 142/90 et n° 241/90, mise à la disposition par la R.A.V.A.: «Lo stato amministrativo, come risulta dalle trasformazioni legislative (...) degli anni '90, è tale in quanto il contatto tra amministrazioni pubbliche e Cittadini non è rappresentato soltanto dall'atto amministrativo ma si estende all'attività, configurando, mediante la partecipazione e la collaborazione, un modello relazionale stabile (...) dismessa la contrapposizione autorità/amministrati (...). Taluni diritti formalizzati dalla L. n. 142/90 e dalla L. n. 241/90 (...) rappresentano una sorta di carta o statuto dei diritti del Cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche e introducono i c.d. diritti della quarta generazione» (après les droits de la personne, les droits de la liberté et les droits sociaux). Droit à la connaissance de l'activité administrative que, chaque jour, nous vérifions comme une exigence - en grande partie insatisfaite - des Citoyens. Avec le risque, donc, que les lois fondamentales n°142 et n°241 de 1990 soient réduites à devenir - comme le dit T. MARTINES - «delle leggi-manifesto».

A ce sujet, nous avons rappelé dans le précédent et premier Rapport, l'importance fondamentale des art. 3, 2^{ème} alinéa en particulier, et 97 de la Constitution. Mais pour comprendre à fond la portée constitutionnelle et civile de la L. n°241/90 - aussi bien sous le profil de la garantie de la bonne marche et de l'impartialité de l'administration que de la responsabilité des fonctionnaires - il convient de méditer à nouveau sur l'art. 28, par lequel le Législateur établit que «I funzionari e i dipendenti dello stato e degli enti pubblici sono direttamente responsabili, secondo le leggi penali, civili e amministrative, degli atti compiuti in violazione dei diritti». Dans ce sens également le Bureau du Médiateur est utile, afin que le Citoyen - y compris le Fonctionnaire et l'Administrateur - devienne protagoniste et responsable.

Dans l'esprit de favoriser, pour tous, efficience et efficacité des services, le Médiateur valdôtain a participé, avec conviction, au projet valdôtain «Simplevie», bien que dans les limites imposées par ses devoirs spécifiques. Deux interventions ont eu lieu: interview enregistré le 5 juin 1996 et Réunion «Tavolo privato» de travail (14 juin 1996, Assessorat régional de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat - USAS) pour un projet de «Piano di coordinamento spazio-temporale a dimensione sovracomunale», d'après la L.r. n°60/93 («portant critères et aides régionales pour l'adoption par les Communes du plan de coordination des horaires des services publics et privés en application de l'art. 36, 3^{ème} alinéa de la L. n°142 du 8 juin 1990»).

Ce qui présuppose aussi une répartition intelligente des services sur le territoire et une application adéquate des technologies informatiques, afin d'éviter les complications et les dérapages qui enlèvent toute confiance en l'Administration Publique, la présentant non pas comme un appareil au service du bien commun, mais comme une machine travaillant contre l'individu. En ce qui concerne spécifiquement l'institution du Médiateur, il faut souligner l'heureuse approche établie par l'art. 3, 1 c) de la L.r. n°60/93 citée, entre les délais et les modalités d'organisation des services publics et droit d'accès aux documents administratifs, non observé et pourtant essentiel dans la pratique 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. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Con l'occasione, si è chiarito che non sono giunte lamentele all'Ufficio del Difensore civico sugli orari dei servizi pubblici: il che deve far riflettere, potendo leggersi in vari modi (il Cittadino è talmente abituato a non aver diritto di scelta che neppure si lamenta; vi sono problemi più gravi nella Pubblica Amministrazione; ecc.). In questo orizzonte, con specifico riferimento al problema del rapporto tra orari di lavoro e di servizi, per un effettivo miglioramento della qualità della vita, non va sottovalutata la peculiare situazione delle donne. E' altresì doveroso ricordare che il progetto «Simplevie» trova le sue radici - nel 1992 - nella sinergia tra una Consigliera regionale e la Consulta regionale femminile, così come, per l'attuale fase attuativa di respiro europeo, vede protagoniste Responsabili femminili, sia del Consiglio regionale e della Consulta delle elette che dell'Assessorato regionale Industria, Commercio e Artigianato, dell'Università e del Consorzio U.S.A.S di TORINO.

**PROPOSTE DI MIGLIORAMENTI NORMATIVI
E/O AMMINISTRATIVI (ex. art. 14, 1 L.r. n. 5/92):
R.A.V.A., U.S.L. - STRUTTURE OSPEDALIERE
E COMUNE DI AOSTA**

L'intento che ci ha mossi in questa importante parte del nostro lavoro è duplice e complementare: dare voce ai Cittadini, anche e soprattutto come diritto di partecipazione costituzionalmente garantito, da un lato, e assicurare, dall'altro, un giusto equilibrio tra l'azione della Pubblica Amministrazione e le attese dei Cittadini, col fine di costituire un agente di evoluzione della democrazia.

In merito, notiamo con soddisfazione che le nostre osservazioni - a seguito di istanze dei Cittadini - sulla necessità di regolamentare adeguatamente l'erogazione dei contributi di cui alla L.r. 6 giugno 1977, n. 41 («Provvidenze per l'artigianato. Norme per la concessione di contributi regionali per l'avviamento ed il miglioramento delle attività delle imprese artigiane») e succ. mod., al fine di eliminare impressioni di possibili arbitri nell'ambito della doverosa discrezionalità amministrativa, è stato recepito dal Provvedimento Dirigenziale 22 aprile 1996 n. 1448 dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato, comprensivo di specifiche tipologie costruttive e di esclusione dal contributo per cessione tra parenti o affini di primo grado o coniugi.

Parimenti, è stata favorevolmente valutata dall'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale la nostra proposta di revisione della modulistica attestante la percentuale di invalidità (civile, visiva e sordomutismo), al fine di rendere più evidente e trasparente l'operato della Pubblica Amministrazione anche nei confronti dei non addetti ai lavori, che, numerosi, si sono rivolti al nostro Ufficio.

Ci è stato segnalato per iscritto da Avvocati valdostani il disagio insorgente e alcune casistiche di conseguenze penali per eredi (soprattutto vedove) che ritirano - al 2° semestre - buoni di benzina. In merito, si propone all'Assessore

A ce propos, aucune plainte portant sur les horaires des services publics n'est parvenue au Bureau du Médiateur: ce qui doit faire réfléchir et peut être interpréter de différentes façons (le Citoyen est tellement habitué à ne pas avoir le choix qu'il ne se plaint pas; il y a des problèmes bien plus graves dans l'Administration Publique, etc...). Dans ce cadre spécifique lié au problème du rapport entre horaires de travail et horaires des services, il ne faut pas sous-évaluer la situation particulière des femmes, si l'on veut une amélioration effective de la qualité de la vie. On se doit, par ailleurs de rappeler que le projet «Simplevie» plonge ses racines - en 1992 - dans la synergie élaborée par une Conseillère régionale et la Conférence régionale de la condition féminine, et ainsi donc, la phase actuelle de mise en action - à l'échelon européen - voit comme protagonistes, les Responsables féminins aussi bien du Conseil régional et de la Conférence régionale des élus que de l'Assessorat régional de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat, de l'Université et du Consortium U.S.A.S. de TURIN.

**PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS NORMATIVES
ET/OU ADMINISTRATIVES (Art. 14,1 L.r. n°5/92)
R.A.V.A., U.S.L. - STRUCTURES HOSPITALIÈRES
ET MAIRIE D'AOSTE**

L'objectif, qui nous a motivés dans cette importante partie de notre travail, est double et complémentaire: d'une part, être la voix des Citoyens, aussi et surtout comme droit de participation constitutionnellement garanti, et d'autre part, assurer un juste équilibre entre l'action de l'Administration Publique et les attentes des Citoyens, afin de développer la démocratie.

A ce sujet, nous avons pu noter avec satisfaction que nos observations - suite aux sollicitations des Citoyens - sur la nécessité de règlementer de façon adéquate l'attribution des subventions, dont à la L.r. n°41 du 6 juin 1977 («portant mesures pour l'artisanat et disposition pour l'octroi des contributions régionales pour l'accroissement et l'amélioration des entreprises artisanales») et mod. succ., et ce, dans le but d'éliminer les doutes sur les abus pouvant se produire dans le cadre du pouvoir et du devoir discrétionnaire administratif, ont été insérées dans l'Acte du Directeur n°1448 du 22 avril 1996 de l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat, qui prévoit également les typologies spécifiques constructives et d'exclusion de la subvention pour cause de cession entre parents et alliés de premier degré ou époux.

De même, l'Assessorat de la Santé et de l'Aide Sociale a examiné favorablement notre proposition de révision des formulaires attestant le pourcentage d'invalidité (civile, due à la cécité et à la surdi-mutité), afin de rendre plus évidente et transparente l'action de l'Administration Publique aux nombreuses personnes non spécialisées en la matière, qui se sont adressées à notre Bureau.

Des avocats valdôtains nous ont signalé, par écrit, les difficultés rencontrées et certains cas de poursuites pénales concernant des héritiers (surtout des veuves) qui - au 2^{ème} semestre - retirent les bons d'essence. Il a donc été proposé à

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

all'Industria, Commercio ed Artigianato e al Dirigente Ufficio Zona Franca e Contingentamento dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato di intensificare ogni possibile verifica preventiva dei requisiti dell'assegnatario, in luogo dei controlli successivi (comprensivi anche di eventuale restituzione dei buoni e di conseguente doverosa denuncia alla Procura della Repubblica). A questa e ad altre numerose richieste e proteste sul settore risponde l'Assessore all'Industria, Commercio e Artigianato, segnalando l'elaborazione di un progetto di legge che innoverà completamente il sistema di gestione e distribuzione dei contingenti di carburante in esenzione fiscale, semplificando e riducendo gli adempimenti da parte degli Utenti.

Prendiamo atto con soddisfazione che l'art. 7, c. 10 del Regolamento regionale 11 dicembre 1996, n. 6, recante «Norme sull'accesso agli organici dell'Amministrazione regionale, degli enti pubblici non economici dipendenti dalla Regione e degli enti locali della Valle d'Aosta», ha recepito le proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi avanzate dall'Ufficio del Difensore civico in tema di accertamento della lingua francese per portatori di handicap psichico e sensoriale: «I portatori di handicap psichico o sensoriale, associato a massicce difficoltà di eloquio, di comunicazione e di comprensione del linguaggio verbale o scritto, accertato dalla commissione di cui all'art. 4 della legge 5 febbraio 1992 n. 104 (Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate) sono esonerati dalla forma di accertamento della lingua francese e/o italiana».

Per contro, si è tenuto poco conto, nel medesimo Regolamento, degli esiti delle numerose istanze da noi istruite in merito alla prova preliminare di francese, con particolare riferimento alle diverse categorie culturali di concorso. Si è invece precisato meglio quanto concerne le responsabilità e modalità di recapito agli Aspiranti e/o Idonei.

Sempre nell'ambito del tormentato settore dei concorsi - sullo sfondo del corrispondente travagliato settore dell'occupazione, per il quale tanto numerose sono le istanze dei Cittadini - riteniamo doveroso sottolineare che gli artt. 24 (c.1-2) e 40 del Regolamento n. 6/96 relativo all'accesso agli organici R.A.V.A. ed Enti locali rappresenta un passo indietro rispetto alla *ratio* e alla lettera della L.r. n. 70/92, (che, infatti, cessa di aver efficacia, come esplicitato all'art. 56, c. 5, l. gg.), con particolare riferimento ai criteri di scelta e nomina dei Membri esperti. Notiamo, inoltre, che i criteri di valutazione sono ancora demandati alla Commissione giudicatrice, in attesa della definizione di una Commissione Tecnica, nominata dalla Giunta regionale, che determini quale profilo di esame e di valutazione debba essere applicato per ogni fascia funzionale (art. 7, cc. 8 e 9). Con tutta probabilità si assisterà, dunque, ancora a difformi valutazioni da parte delle Commissioni d'esame e/o alla mancata verbalizzazione - precedentemente allo svolgimento delle prove, francese compreso - di criteri puntuali, rispondenti al basilare dovere di documentazione e motivazione previsto dall'art. 3 della L. 241/90 (L.r. n. 59/91) che recita: «Ogni provvedimento amministrativo, compresi quelli concernenti l'organizzazione

l'Assesseur à l'Industrie, au Commerce et à l'Artisanat ainsi qu'au Dirigeant du Bureau de la Zone Franche et des Contingentements de l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat, de renforcer préventivement le contrôle des demandes de bénéficiaires, au lieu de le faire successivement (y compris aussi la restitution éventuelle des bons et les inévitables dépôts de plaintes au Parquet). A celle-ci et de nombreuses autres requêtes et protestations dans ce domaine, l'Assesseur à l'Industrie, au Commerce et à l'Artisanat a répondu qu'un projet de loi en phase d'élaboration innovera complètement le système de gestion et de distribution des contingents de carburants en exonération fiscale, simplifiant et réduisant ainsi les démarches des Usagers.

C'est avec satisfaction que nous avons pris acte de l'art. 7, 10^{ème} alinéa, du Règlement régional n°6 du 11 décembre 1996, «portant dispositions en matière d'accès aux organigrammes de l'Administration régionale, des établissements publics non économiques dépendant de la Région et des collectivités locales de la Vallée d'Aoste», qui a accueilli les propositions d'améliorations normatives et/ou administratives faites par le Bureau du Médiateur en ce qui concerne l'évaluation de la langue française pour les porteurs d'handicaps psychique et sensoriel: «Les personnes atteintes d'un handicap psychique et/ou sensoriel, associé à de graves troubles de l'élocution, de la communication et de la compréhension du langage verbal ou écrit, hautement constaté par la commission, dont à l'art. n°4 de la loi n°104 du 5 février 1992 (Loi cadre pour l'assistance, l'intégration sociale et les droits des personnes handicapées), sont exonérées de l'épreuve de vérification de la connaissance du français et/ou de l'italien».

Par contre, on a peu tenu compte, dans ce même Règlement, de l'issue des nombreuses plaintes que nous avons instruites concernant l'épreuve préliminaire de français, surtout en ce qui concerne les diverses catégories culturelles de concours. Au contraire, les responsabilités et les modalités de remise des lettres de convocation aux Aspirants et/ou Idonees ont été beaucoup mieux précisées.

Toujours dans le secteur troublé des concours - sur le fond tourmenté du domaine de l'emploi correspondant, pour lequel nous avons reçu d'innombrables plaintes de la part des Citoyens - nous retenons opportun de souligner que les art. 24 (1^{er} et 2^{ème} alinéas) et 40 du Règlement n°6/96, relatif à l'accès aux organigrammes R.A.V.A. et Collectivités locales, représentent un pas en arrière par rapport à la *ratio* et à la lettre de la L.r. n°70/92 (qui, en effet, n'est plus en vigueur, comme le mentionne l'art. 56, 5^{ème} alinéa, l. gg.), notamment en ce qui concerne les critères de choix et de nomination des Membres experts. En outre, nous notons que les critères d'évaluation sont encore déferés à la Commission chargée de juger, en attente de la définition d'une Commission technique nommée par la Junte régionale, chargée de déterminer quels sont les profils d'examen et d'évaluation à appliquer pour chaque tranche fonctionnelle (art. 7, 8^{ème} et 9^{ème} alinéas). On assistera donc probablement encore à des évaluations différentes de la part des Commissions d'examen et/ou à des non-verbalisations - précédemment au déroulement des épreuves, français y compris - des critères ponctuels répondant au devoir fondamental de documentation et de motivation prévu par l'art. 3 de la L. n°241/90 (L.r. n°59/91), qui dit: «Toute mesure

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

ne amministrativa, lo svolgimento dei pubblici concorsi ed il personale deve essere motivato (...) La motivazione deve indicare i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell'amministrazione». Sottolineiamo, altresì, il predominio eccessivo - soprattutto tenuto conto dei rilievi testé fatti - della prova d'esame, indubbiamente basilare, rispetto ai titoli: e ciò anche nei concorsi apicali, per i quali è più doverosa la specializzazione culturale documentabile. Per quanto concerne la Commissione giudicatrice, si ritiene ancora opportuno proporre, a garanzia della trasparenza amministrativa e delle pari opportunità dei Candidati, che sia evitata la presenza di Dirigenti che abbiano rilasciato titoli successivamente da valutare da parte della Commissione stessa.

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

Alla luce della normativa e prassi europea, nonché delle recenti sentenze del Consiglio di Stato (n. 1139/95 VI sezione e n. 820/96 IV sezione), si propone poi di rivedere il «Regolamento per la disciplina della modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi» (Reg. r. 17.06.1996 n. 3, relativo alla L.r. n. 59/91), con particolare riferimento ai limiti di materia, soggetti ed enti interessati e interesse legittimante. Proposte di adeguamento sono state da noi indirizzate al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della I^a Commissione consiliare permanente e al Presidente della Giunta regionale. In merito, il Presidente del Consiglio mette le nostre osservazioni a disposizione della Commissione preposta alle modifiche del Regolamento interno, tendenti a disciplinare l'accesso agli Atti degli Organi del Consiglio.

Sempre nell'ottica dei miglioramenti normativi e/o amministrativi, è stato realizzato un incontro con i Responsabili dell'Assessorato della Sanità e Assistenza sociale - presenti il Segretario particolare dell'Assessore e la Vice Dirigente competente - relativamente al complesso problema della verifica e documentazione necessaria per l'assegnazione di

administrative, y compris celles qui concernent l'organisation administrative, le déroulement des concours publics et le personnel, doit être motivée (...). La motivation doit comporter l'énoncé des considérations de droit et de fait qui ont déterminé les décisions de l'administration». Nous devons souligner, par ailleurs, la suprématie excessive - surtout compte tenu des remarques ci-dessus énoncées - de l'épreuve d'examen, indubitablement fondamentale, par rapport aux titres: et ceci, également dans les concours de niveau supérieur où la spécialisation culturelle doit être plus justement documentée. En ce qui concerne la Commission chargée de juger, nous retenons encore opportun de proposer, pour garantir la transparence administrative et les égalités des chances entre candidats, que les Dirigeants ayant délivré des titres à évaluer successivement par la Commission elle-même ne soient pas présents.

Dans ce domaine encore, à cause de plaintes diffuses et motivées de la part des sujets intéressés, nous devons signaler l'inopportunité de privilégier les déplacements «per esigenze di servizio» et «l'eventuale trasferimento di profilo professionale qualora si rendesse necessario» (nous citons là une lettre reçue par le Bureau du personnel de la Présidence de la Junte régionale), alors qu'il existe des listes de personnes reconnues comme aptes, suite à des concours ou à des sélections, à assumer des fonctions spécifiques (cf., à titre d'exemple, le concours - de janvier 1996 - et le cours successif de formation dans les Bibliothèques publiques). Parce que cette pratique laisse les Citoyens perplexes sur la garantie des égalités des chances et sur la transparence administrative et parvient même à mettre en doute le droit au travail de candidats sérieux, ayant obtenu les premières places. D'autre part, le même nouveau Règlement régional n°6/96, dans le cadre de la «politique de personnel inspirée du critère de la programmation» quantitative et qualitative adoptée, précise, à l'art. 15, 5^{ème} alinéa, l. a), que l'ordre de priorité garanti à la «mobilité interne» s'applique «au cas où les personnels nécessaires existaient déjà»: ce qui, pour être qualifiant et contrôlable, ne peut se réduire à un profil général flexible.

A la lumière de la normative et de la pratique européenne, ainsi que des récentes sentences du Conseil d'Etat (n°1139/95, VI^{ème} session et n°820/96, IV^{ème} session), on a proposé de revoir le Règlement n°3 du 17 juin. 1996, relatif à la L.r. n°59/91 «portant disposition en matière de droit d'accès aux documents administratifs», particulièrement en ce qui concerne les limites des matières, sujets et organismes intéressés et intérêts légitimant. Nous avons présenté au Président du Conseil régional, au Président de la I^{ère} Commission du Conseil permanente ainsi qu'au Président de la Junte régionale, des propositions révisionnelles. A ce sujet, le Président du Conseil a mis nos observations à la disposition de la Commission préposée aux modifications du Règlement interne, tendant à discipliner l'accès aux Actes des Organes du Conseil.

Toujours dans l'optique des améliorations normatives et/ou administratives, s'est tenue une réunion avec les Responsables de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale - à laquelle ont participé le Secrétaire particulier de l'Assesseur ainsi que la Vice-Directrice compétente - relative au problème complexe du contrôle et de la documentation nécessaire pour l'attribution de

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

contributi ex art. 3 della L.r. n. 19/94, con specifico riferimento alle modalità di intervento sinergico da e con l'Ufficio del Difensore civico, per garantire ai Cittadini la doverosa trasparenza e discrezionalità amministrativa. Un ambito particolare di applicazione del «minimo vitale» - cui si sono rivelati sensibili i Vertici dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza Sociale, ma ancora da perfezionare con l'aiuto del Direttore e dei Volontari del Carcere, del C.I.E. (Centro Immigrati Extracomunitari del Comune di AOSTA) e del Difensore civico - è costituito dall'applicazione al settore carcerario: soprattutto degli extracomunitari e con particolare riferimento alle frequenti improvvise scarcerazioni.

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

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

Si sottopone al Presidente della Giunta regionale, all'Assessore regionale della Sanità e Assistenza Sociale e ai Responsabili apicali dell'U.S.L. (che hanno già manifestato ufficialmente la loro concreta disponibilità programmatica) la costituzione, in attuazione della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, di una Commissione mista conciliativa (composta da un Rappresentante della Regione, un Rappresentante dell'U.S.L., un Rappresentante delle Associazioni di volontariato e presieduta dal Difensore civico o da altra figura arbitrale), nell'ambito del Regolamento di Pubblica tutela (Titolo II - art. 8 dell'allegato 1 alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, pubblicata nel S.O. alla G.U. n. 125 del 31.05.1995) per la soluzione congiunta delle problematiche sollevate dal reclamo.

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

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

subventions dont à l'art. 3 de la L.r. n°19/94, plus spécifiquement sur les modalités d'intervention synergique de/et avec le Bureau du Médiateur, pour garantir aux Citoyens la transparence obligatoire et le pouvoir discrétionnaire administratif. Un champ particulier d'application du «minimum vital» - auquel les Dirigeants de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale ont été sensibles, mais qui reste encore à perfectionner avec l'aide du Directeur et des Volontaires de la Maison d'Arrêt, du C.I.E. (Centre des Immigrés Extra-communautaires de la Commune d'AOSTE) et du Médiateur - est constitué par le secteur carcéral: relatif surtout aux extra-communautaires, notamment en fonction des fréquentes libérations imprévisibles.

Concernant les micro-communautés, suite à de nombreuses requêtes, verbales et écrites, nous avons reproposé la révision et l'amélioration des critères de demande de subvention et de calcul des montants en faveur des Hôtes et des Familles, surtout pour les catégories les plus démunies. La V^{ème} Commission du conseil permanente a répondu avec sollicitude.

Suite à des observations émanant de quelques Citoyens italiens (qui, par ailleurs, expriment toute leur reconnaissance aux secours médico-hospitaliers pour leur rapidité et leur efficacité), il a été demandé de vérifier le balisage des sentiers de haute montagne, reconnu comme pratiquement absent et/ou ambigu, afin de favoriser le sauvetage de personnes en danger ainsi que le Tourisme valdôtain.

Il a été soumis au Président de la Junte régionale, à l'Assesseur régional à la Santé et à l'Aide sociale ainsi qu'aux Responsables en chef U.S.L. (qui ont déjà manifesté officiellement leur disponibilité concrète au programme), la constitution, en application de la Charte des Services Publics Sanitaires, d'une Commission mixte conciliatoire (composée d'un Représentant de la Région, d'un Représentant de l'U.S.L., d'un Représentant des Associations de volontaires et présidée par le Médiateur ou tout autre personne arbitrale), dans le cadre du Règlement de Défense publique (Titre II - art. 8 de l'annexe 1 à la Charte des Services Publics Sanitaires, publiée dans le S.O. au G.O. n°125 du 31.5.1995), pour résoudre les problèmes soulevés par les doléances.

Suite à de nombreuses plaintes et compte tenu des ambiguïtés rencontrées, nous avons soumis aux Responsables en chef U.S.L. et à l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale, l'opportunité de revoir le règlement et la pratique administrative appliqués aux autorisations d'admission à la clinique conventionnée San Michele de ALBENGA.

Suite à un nombre élevé de pétitions, intéressant les Fonctionnaires valdôtains et aostains, nous avons proposé de réviser ce que la R.A.V.A., l'U.S.L. et la Mairie d'AOSTE avaient établi en référence à la non-reconnaissance économique des compétences de rôle supérieur effectives, et à l'impossibilité d'amélioration de niveau: ceci étant contraire à l'égalité des chances, aux attentes légitimes ainsi qu'à la pratique précédant la normative et le contrat actuellement en vigueur, depuis l'échelon 4 (pour l'U.S.L.) à l'échelon 8, compte tenu de l'inexistence ou presque de postes de niveau 6 et des compétences de direction des niveau 8.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

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

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

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

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

In riferimento ad alcune istanze relative all'applicazione da parte dei Comuni della Valle di quanto prevede la L.r. n. 9/95 per i contributi relativi ai serramenti, verificata anche la modulistica dell'Assessorato regionale dell'Industria, Commercio ed Artigianato, si propone all'Associazione Sindaci della Valle - in materia, peraltro, di specifica loro competenza - di valutare l'opportunità di unificare l'*iter* procedurale attualmente vario, essendo la sostituzione di serramenti considerata da alcuni Sindaci come manutenzione straordinaria, da altri come ordinaria.

En fonction de la défense des égalités des chances, des droits sociaux fondamentaux et des attentes légitimes, il a été proposé au Président de la Junte régionale, à l'Assesseur régional aux Travaux Publics et à la Mairie d'AOSTE de trouver et de produire les avis de réception de lettres reçues, d'importance majeure, par rapport à l'exercice des droits du Citoyen: à titre d'exemple, la renonciation à un service d'aide sociale déjà gratuit; la possibilité de jouir d'un Prêt régional (d'autant plus que bon nombre de Citoyens nous ont informés de malentendus et/ou d'erreurs matérielles involontairement causées par les Bureaux, telle que l'adresse erronée suivie par l'obligation, après remise *brevi manu* de ladite lettre, au Citoyen de produire actes et contrats dans un délai de sept jours: il est obligatoire, du moins, de ne pas réduire les délais consentis aux autres Citoyens.

Un accord avec l'Adjoint au Maire d'AOSTE et les responsables de l'E.R.P. (I.A.C.P. et Assessorat régional des Travaux Publics) est intervenu sur l'opportunité de contrôler les situations de fait lors de l'attribution de logements sociaux et de promouvoir une diffusion simple et adéquate des formes de documentation nécessaire. Il a été, par ailleurs, soumis aux mêmes personnes la possibilité de déterminer les critères les plus objectifs et décisifs - notifiés au préalable aux usagers - sur les conditions de révocation de l'attribution E.R.P. d'après l'art. 37 de la L.r. n° 39/95) et d'éliminer l'absurde «bipolarité» demandée aux extra-communautaires, le parallèle normatif et la pratique administrative en résultant étant inexistantes dans les pays du Tiers Monde, même aussi quand, par bon sens et justice substantielle (ce qui n'est d'ailleurs pas le cas pour tous) le pays d'origine parvient à produire des certificats pour aider son Ressortissant.

Suite à un nombre considérable de demandes - instruites en partie seulement et référées à la Région, surtout, à la Mairie d'AOSTE et aux Mairies de la Vallée - il est opportun de soumettre aux Organes compétents la révision des procédures inhérentes aux Appels d'offre, notamment en ce qui concerne la pratique administrative.

Suite à une requête présentée par vingt deux Familles ayant des enfants adultes handicapés, nous avons noté, avec plaisir, la disponibilité concrète de la V^{ème} Commission du Conseil permanent, de l'Assessorat régional de la Santé et de l'Aide sociale et de l'Assesseur communal aux Politiques Sociales de la ville d'AOSTE pour revoir, l'année prochaine, les critères d'organisation, de publicité et de gestion du séjour marin «Mare e Vita», relatif aux personnes entre 18 et 50 ans et à interpréter en forme substantielle et extensive la *ratio* des art. 1 et 5 de la L.r. n° 19/94.

En référence à certaines demandes relatives à l'application, par les Mairies de la Vallée, de ce que prévoit la L.r. n° 9/95 en matière de subventions pour la pose de menuiseries, les formulaires de l'Assessorat régional de l'Industria, du Commerce et de l'Artisanat ayant été aussi vérifiés, nous avons proposé à l'Association des Maires de la Vallée - suivant leur compétence spécifique - d'examiner l'opportunité d'unifier l'*iter* de la procédure, actuellement multiforme, la substitution de menuiseries étant considérée par certains Maires comme une maintenance extraordinaire et par d'autres comme ordinaire.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

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

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

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

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

QUANTO RESTA DA FARE

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

Quasi tutti gli Onorevoli e i Senatori presenti al Convegno

Nous avons soumis aux Organes communaux compétents l'opportunité d'obvier au mauvais fonctionnement et au danger de certains carrefours de la ville d'AOSTE, qui font l'objet de problèmes et de protestations de la part de Citoyens et de Citoyennes, dans des zones et des points où se sont vérifiés de graves accidents, notamment aux feux rouges dont la commande manuelle ne fonctionne pas.

Suite à de nombreuses requêtes, nous avons proposé à l'Assesseur à l'Instruction Publique, aux Politiques culturelles et à la jeunesse de la Commune d'AOSTE ainsi qu'au Dirigeant du secteur n° 5 des Services de la personne, des Services éducatifs et culturels de la ville d'AOSTE de motiver la location de la «Saletta d'arte» par des éléments objectifs et respectueux de la personnalité de l'artiste, même dans le cadre du pouvoir discrétionnaire administratif obligatoire.

Suite à certaines demandes relatives à la non-attribution, de la part de la Compagnie d'Assurances, d'indemnisation pour des dommages subis, la présumée responsabilité communale ayant été mise en cause, nous avons proposé au Maire d'AOSTE, à l'Assesseur aux Travaux Publics et au Dirigeant du service n° 6 - Secteur n° 3 - Bureau Technique de la Commune de vérifier et, éventuellement, de pourvoir en ce qui concerne la praxis administrative, à demander au Citoyen des justificatifs - même coûteux - avant du moins d'établir la responsabilité de l'Organisme public.

Afin de ne point pénaliser le Citoyen qui est moins en tort, nous avons soumis aux Organes communaux compétents l'opportunité de predisposer des contrôles systématiques, en temps rapprochés, dans les zones bleues de parking, certains cas de sanction administrative plus sévères ayant été signalés - bien que conformes aux termes de loi - pour ceux qui avaient régularisé le stationnement pour quelques heures.

CE QU'IL RESTE À FAIRE

Dans la perspective des réformes voulues par le Ministre BASSANINI et tournant autour de la réduction et du progrès qualitatif de la bureaucratie, l'Institution du Médiateur devra se renouveler, à la lumière surtout de nouveaux modèles de décentralisation. En rapport direct avec le développement des espérances fédérales qui rapprochent Régions à Statut Spécial et Régions à Statut Ordinaire, face à la crise concomitante de l'état national, l'intérêt pour la défense civique s'est considérablement accru ces temps derniers, même dans des secteurs traditionnellement critiques du monde universitaire et politique italien. A ce propos, les deux Congrès - dont les Actes sont en cours d'impression - de TERAMO (10.10.1996) et de ROME (28.10.1996) en sont caractéristiques: le premier, de conception universitaire surtout, sur le thème: *Il Difensore civico modelli e problemi. Dalle esperienze straniere alle applicazioni italiane nelle regioni e negli enti locali*; le second, voulu par des Associations de défense des Citoyens et par des Parlementaires, sur le thème: *Il Difensore civico al palo? Proposte per una revisione del sistema di nomina del Difensore dei Cittadini*, auquel le Médiateur valdôtain a été invité à participer en qualité d'orateur.

Presque tous les Députés et Sénateurs présents au

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

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

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

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

Congrès romain ont invoqué le caractère obligatoire et des pouvoirs plus vastes, surtout en ce qui concerne la possibilité - cf. D. L.v. n°29/93 - d'éliminer de l'Administration Publique les responsables d'erreurs répétées et de suspendre temporairement des Délibérations ou des Actes jugés comme portant gravement atteinte aux droits des Citoyens. Pour notre part, nous continuons, d'ailleurs, à croire que la voie maîtresse et exclusive, pour que la Défense civique constitue une alternative réelle par rapport à la Défense judiciaire, est et doit rester la valorisation de l'Institution de l'Auto-tutelle, garantissant - sans frais, ni délais - ce auquel le Citoyen a droit, ainsi que la bonne foi et l'honnêteté de qui oeuvre au sein de l'Administration Publique: une intervention préventive, de garantie et de défense pour tous, à condition toutefois que, comme l'a sagement voulu le législateur valdôtain, la position d'indépendance nécessaire au Médiateur ne soit pas seulement le fruit d'honnêteté personnelle et déontologique, mais provienne aussi des modalités d'élection, de la durée et de l'échéance du mandat administratif. Parce que le Médiateur peut et doit jouer aujourd'hui un rôle particulièrement important dans la pratique d'une justice rapide et substantielle: ce qui pourrait porter aussi l'Italie - dans le sillage de l'Espagne, de l'Autriche, du Danemark, de la Slovénie, etc... - à une affirmation constitutionnelle de la Défense civique, garantissant le Citoyen dans tous les secteurs - même ministériels - de l'Administration Publique, notamment en ce qui concerne l'égalité des chances pour les catégories exclues, comme le souhaite désormais la doctrine qui fait autorité.

Sous ce profil, il conviendrait ensuite d'évaluer les compétences et la pratique de la défense civique entre les différents niveaux administratifs, en particulier pour les Régions à Statut Spécial et les Provinces Autonomes. Il s'agirait, en grande partie, pour le Bureau valdôtain, d'ouvrir le chapitre des interventions de bureau avec pour conséquence le devoir de trouver un juste équilibre entre le besoin de donner la «parole» aux Citoyens, qui sont en mesure de formuler des requêtes, et celle de représenter les catégories qui (telles que les incarcérés, les sans-famille, les extra-communautaires les plus exclus, les personnes âgées et/ou les handicapés les plus seuls et les plus isolés) ont des difficultés ou n'ont pas la possibilité de parvenir jusqu'à nous.

Ceci vaut surtout pour les secteurs les plus à risque, pour les services que les Citoyens ont signalés comme étant les moins efficaces et les moins efficaces dans la réalisation d'une vie communautaire démocratique: à savoir, les secteurs du social en général et, en particulier, les services préposés à garantir le droit à la santé, à la maison, au travail, etc... Nous avons tenté à ce propos de faire quelque chose: citons, par exemple, la lettre de juillet 96 (demeurée sans réponse à ce jour) adressée à l'Assesseur régional à la Santé et à l'Aide sociale ainsi qu'aux Présidents de la Junte, du Conseil et de la V^{ème} Commission du Conseil permanent, pour instituer - comme légalement prévue et déjà opérante dans les autres Régions, dans le cadre de la Charte des Services Publics Sanitaires - une Commission mixte conciliatoire, présidée par le Médiateur ou par un autre personnage arbitral, qui pourrait servir à aplanir, à titre préventif, une grande partie des tensions et des protestations, dans un secteur objectivement difficile et tortueux. Tant et si bien que le Directeur général U.S.L. et l'Ordre des Médecins sont en train de mettre

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

tivo dell'U.S.L. ha manifestato al Difensore civico l'intenzione programmatica di istituire la Commissione Mista Conciliativa, nonché l'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

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

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

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

au point un Plan-programme sur la qualité des Services de l'Unité Sanitaire Locale, en vue duquel a été également invité à collaborer le Médiateur. Le Directeur administratif U.S.L. a manifesté au Médiateur son intention d'inclure au programme la Commission mixte conciliatoire ainsi que l'U.R.P. (Bureau de Relations avec le Public).

Il reste beaucoup à faire dans le domaine des immigrés et, surtout, des extra-communautaires: spécifiquement en ce qui concerne le problème carcéral (nécessité de publier de façon adéquate et de rendre effective, de la part de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale - les procédures de garantie obligatoires ayant été bien sûr au préalable vérifiées - l'application du soi-disant «*minimum vital*», dont à l'art. 3 de la L.r. n°19/94, pour les cas justifiant un besoin dramatiquement réel référés par le Directeur de la Maison d'Arrêt ainsi que par les Volontaires, et de favoriser - par le biais également d'un enseignement culturel - la réinsertion correcte dans la communauté valdôtaine, le problème du travail (problème complexe de l'inscription sur les listes de placement, s'agissant aussi de personnel instruit, mais destiné aux tâches les plus humbles et disponibles) et l'accès au logement (à ce sujet, la modification de la loi régionale E.R.P. devient urgente, la «bipolarité» demandée étant absurde, en ce que le parallèle normatif et la pratique administrative qui en découle n'existent pas dans les pays du tiers monde).

De façon générale, l'engagement du Médiateur doit rester prioritaire pour faire obstacle aux problèmes et éviter les contentieux: des propositions ont été faites aux Responsables de secteur pour que les causes des plaintes soient annihilées, en aidant les Citoyens à surmonter les difficultés d'identification du Bureau compétent et/ou les rapports de responsabilité entre les différents Bureaux, en combattant les éventuelles attitudes d'assimiler le rôle administratif au pouvoir assujettissant ou lésant le respect du Citoyen. Il nous est, par contre, rarement arrivé d'entendre des protestations sur le soi-disant «*langage bureaucratique*», problème jugé comme préoccupant, à juste raison, par certains Collègues d'autres Régions.

Il reste beaucoup à faire (à cause d'une part, de l'interaction des intérêts ancrés, et d'autre part, de l'incertitude cognitive) afin que l'application de la L. n°241/90 (L.r. n° 59/91) nous mette à parité avec l'Europe et les dernières dispositions du Conseil d'Etat (n° 1339/95, sixième session et n° 820/96, quatrième session), d'autant plus que le Règlement valdôtain n° 3 du 17 juin 1996 et notamment l'activité de certains secteurs de la R.A.V.A. connaissent des insuffisances spécifiques (cf., en particulier, l'art. 2 qui interdit, de fait, au Citoyen le droit d'accès par rapport aux procédures mises en place par les Organismes privés délégués à la fonction publique: le typique et exemplaire champ d'application en est la FinAosta S.p.A., chargée des prêts régionaux). Dans l'Union européenne, en effet, le droit d'accès est reconnu à quiconque, sur simple demande, sans motivation; pareillement, le Juge administratif suprême a abandonné ses précédentes positions (n° 980/95 de la quatrième session, selon laquelle la motivation générique autorisait le refus de l'Administration Publique), l'existence de l'acte ou du document étant suffisant à légitimer l'accès en rendant effectif et explicite l'intérêt concret du Citoyen justement par la prise de connaissance de son contenu.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

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

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

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

In merito, resta a tutt'oggi esemplare il Seminario, organizzato il 28.02.1995 dall'I.S.R. del C.N.R. - diretto da T. MARTINES - sul tema *La difesa civica in Italia: quali prospettive?*, con il duplice scopo di uniformare la legislazione regionale in materia e di attribuire al Difensore civico regionale competenza funzionale nei confronti di tutte le Pubbliche Amministrazioni che esistono sul territorio della Regione, nella convinzione del ruolo fondamentale che il Difensore civico dovrebbe assumere nel nostro ordinamento. T. MARTINES ritiene che i Difensori civici regionali abbiano «svolto una meritevolissima opera di difesa di interessi diffusi e della regolarità dei procedimenti amministrativi» e che «le relazioni che annualmente presentano ai Consigli regionali», anche se scarsamente considerate «dalle autorità regio-

L'expérience enseigne que le pourcentage des cas résolus par l'Administration Publique grâce à l'intervention du Médiateur est vraiment élevé, mais le résultat le plus positif du Bureau n'est pas celui-là: c'est la différence dans l'amélioration de la qualité qu'il permet de faire aux Citoyens, en modérant les rebellions et les aspirations velleitaires, en donnant, par contre, le courage de revendiquer pacifiquement ses droits, dont la non-application constitue une offense au droit lui-même. C'est justement pour rendre pleinement efficace cette action du Médiateur valdôtain, qu'il faut envisager à constituer un Bureau structuré par secteurs et Experts, décentralisé sur le territoire, préposé par la loi à la défense du Citoyen même pour des problèmes de compétence nationale spécifique et pour les cas dont le croisement et la superposition d'ordres bureaucratiques divers créent des difficultés et des tergiversations souvent pluriannuelles. Des problèmes complémentaires qu'il faut étudier à fond, même si cela doit se faire dans des temps très courts, et pour lesquels nous avons toujours cherché à apporter notre contribution dans les milieux opportuns: conscients - confortés par l'expérience - que le tour de force à accomplir pour réussir à ressouder les liens des Citoyens avec les Institutions est important et que le Médiateur peut faire beaucoup pour redonner au Citoyen la confiance dans ces dernières.

Sur le plan national, il faudra tenir compte des différences entre une Région - telle que la Vallée d'Aoste - dont les nombreuses petites Communes sont éparpillées sur le territoire et les grandes Réalités urbaines, mais prévoir par ailleurs, tout en respectant la multiplicité, des liens simples et efficaces d'interaction et de synergie. Dans ce sens, une lecture comparée des *Lois constitutives* des Médiateurs régionaux, nationaux et européen ainsi que des *Rapports* des Médiateurs ou, du moins pour l'Italie, des *Cahiers* synthétiques des Rapports des Médiateurs régionaux, publiés depuis 1994, s'avère être très utile.

Il faudra surtout être attentifs aux modalités et aux incompatibilités d'élection du Médiateur, afin que l'objectif et l'action *super partes* soient aussi formellement garantis et, en même temps, que la fonction de Médiateur ne soit pas uniquement associée à des Professionnels en fin de carrière et des ex-Magistrats: certes, très préparés du point de vue doctrinal, mais peut-être moins enclins - sauf exceptions que j'ai eu l'occasion de rencontrer et d'apprécier - à interpréter à fond le rôle qui doit être encore substantiellement joué en Italie pour une défense extrajudiciaire énergique.

A ce sujet, le Séminaire organisé, le 28 février 1995, par l'I.S.R. du C.N.R. - dirigé par T. MARTINES - sur le thème *La difesa civica in Italia: quali prospettive?* dont le double objectif a été d'uniformiser la législation régionale en la matière et d'attribuer au Médiateur régional une compétence fonctionnelle vis-à-vis de toutes les Administrations Publiques existant sur le territoire de la Région, avec la conviction du rôle fondamental que le Médiateur devrait assumer dans notre constitution, est encore aujourd'hui exemplaire. T. MARTINES retient que les Médiateurs régionaux «abbiano svolto una meritevolissima opera di difesa di interessi diffusi e della regolarità dei procedimenti amministrativi» et que les rapports «che annualmente presentano ai Consigli regionali», même s'ils sont rarement pris en consi-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

nali, in particolare dai Consigli regionali» ne siano «la testimonianza più completa». Perplesso, come molti peraltro, sulla istituzione di Difensori civici comunali e provinciali, il Prof. MARTINES guarda con attenzione al ruolo del Difensore civico regionale e nazionale, ben sapendo che l'ancora complessa distinzione tra competenze statali e regionali «incide anche sulla definizione precisa dei campi di intervento».

Per quanto riguarda, poi, la quotidiana difficoltà di spiegare ai Cittadini dei Comuni della Valle fin dove arriva la competenza del Difensore civico regionale, mi affido alle parole di L. VANDELLI: «quando si arriva al tema della «competenze», nella parte «riferimento delle funzioni nei confronti degli enti locali», null'altro si può fare che ripetere la formula dell'intervento sulle funzioni delegate dalla regione agli enti locali, formula che francamente ho sempre ritenuto ridicola, non per le incertezze sulla delega, né per il dibattito che possiamo sviluppare tra di noi sulla differenza tra competenze proprie, delegate o altro. Ma pensare che un Cittadino, che è il vero destinatario di queste norme, possa rivolgersi ad un Difensore civico, distinguendo all'interno delle competenze di un comune quelle delegate da quelle proprie, pare eccessivo: francamente non possiamo pretendere che il Cittadino sia laureato in giurisprudenza e abbia anche la specializzazione in diritto amministrativo», tanto più che per dirla con S. ARENA - il rapporto fra amministrazione e Cittadini non è più basato esclusivamente sul «binomio autorità-libertà» ma «anche e soprattutto» sul «binomio funzione-interesse».

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

Il tutto in concomitanza anche con quanto apparso sui giornali dal luglio del '96 come «cardine» della Riforma della Pubblica Amministrazione, per «delegificare e semplificare» le procedure nell'ambito di un ulteriore trasferimento di funzioni alle Regioni ed agli Enti locali: esigenze improrogabili che tutti i Cittadini manifestano, sia pure con diversa chiarezza e consapevolezza. Perché, se è vero che le regole ci vogliono, un eccesso di normativa - e per di più a diversi livelli, non sempre adeguatamente coordinati - è di ostacolo sia per i Cittadini che per la Pubblica Amministrazione. Una svolta epocale questa per la Pubblica Amministrazione (ex L.

dération «dalle autorità regionali, in particolare dai Consigli regionali» en sont «la testimonianza più completa». Par ailleurs, perplexe, comme beaucoup, sur l'institution des Médiateurs communaux et provinciaux, le Prof. MARTINES considère avec attention le rôle du Médiateur régional et national, sachant bien que la distinction encore complexe entre compétences nationales et régionales «incide aussi sur la définition précise des champs d'intervention».

En ce qui concerne ensuite la difficulté quotidienne d'expliquer aux Citoyens des Communes de la Vallée jusqu'où arrive la compétence du Médiateur régional, je me réfère aux paroles de L. VANDELLI: «quando si arriva al tema delle «competenze», nella parte «riferimento delle funzioni nei confronti degli enti locali», null'altro si può fare che ripetere la formula dell'intervento sulle funzioni delegate dalla regione agli enti locali, formula che francamente ho sempre ritenuto ridicola, non per le incertezze sulla delega, né per il dibattito che possiamo sviluppare tra di noi sulla differenza tra competenze proprie, delegate o altro. Ma pensare che un Cittadino, che è il vero destinatario di queste norme, possa rivolgersi ad un Difensore civico, distinguendo all'interno delle competenze di un comune quelle delegate da quelle proprie, pare eccessivo: francamente non possiamo pretendere che il Cittadino sia laureato in giurisprudenza e abbia anche la specializzazione in diritto amministrativo», tant et si bien que - comme le dit S. ARENA - le rapport entre administration et Citoyens n'est plus basé exclusivement sur le «binomio autorità-libertà», mais aussi et surtout sur le «binomio funzione-interesse».

D'après M. CARLI - déjà Médiateur de la Toscane, la Région possédant la plus longue tradition de défense civique régionale - à la question: «quelle est la fonction essentielle du Médiateur aujourd'hui (instrument pour la défense du Citoyen ou pour la bonne marche de l'Administration publique ?)», on peut répondre que le Citoyen est comme le thermomètre qui mentionne la fièvre: c'est pourquoi, le problème étant résolu, le Médiateur doit signaler les mauvais fonctionnements relevés à garantie de l'Administrateur et du Fonctionnaire qui travaille bien. En somme, avec le Médiateur, le Fonctionnaire qui se comporte mal doit commencer à prendre des risques. Ce qui, à notre avis, est garantie majeure par rapport aux «primes» pour qui travaille mieux (direction vers laquelle semblent se mouvoir le Ministère de la Fonction Publique ainsi que la R.A.V.A.), primes qui éveillent la perplexité: d'une part, à cause de la manière dont elles sont gérées et d'autre part, de par le message même qui en découle, presque comme si l'accomplissement correct des devoirs de Bureau était un mérite et non un devoir.

Le tout en concomitance aussi avec ce qui apparaît sur les journaux, depuis juillet 96, comme un «pivot» de la Réforme de l'Administration Publique pour «alléger les lois» et simplifier les procédures dans le cadre d'un transfert ultérieur des fonctions aux Régions et aux Collectivités locales: des exigences, impossibles à prorroger, manifestées par tous les Citoyens, même si cela se fait à des degrés divers d'intelligence et de conscience. Parce que, s'il est vrai que les règles sont indispensables, un excès de normative - et pour la plupart à des niveaux différents et pas toujours coordonnés de façon adéquate - est un obstacle aussi bien pour les Citoyens

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

D. n. 421/91 e D. L. n. 29/93), non più concepita - per dirla con G. PASTORI - «lenta nei tempi, riservata nelle procedure e negli atti, unilaterale nei comandi e nelle decisioni», bensì spedita, trasparente e partecipata. Perché efficienza e giustizia marciano spesso di conserva, così come il loro opposto.

In occasione della VI^a Conferenza internazionale dell'I.O.I. (Istituto internazionale dell'Ombudsman), del 20/24 ottobre 1996 a BUENOS AIRES, il Difensore civico della Regione Veneto L. STRUMENDO, interpretando anche il lavoro del Coordinamento, ha trattato il tema: *Situazione e prospettive della difesa civica in Italia a 50 anni dalla Costituzione*, sottolineando sia l'urgenza di riforme istituzionali che la necessità di equilibrare governabilità e sistema parlamentare e di garantire il consolidamento delle tensioni alla trasparenza insieme all'effettiva partecipazione dei Cittadini alla *res publica*, sullo sfondo di nuove forme di povertà (anziani, tossicodipendenti, immigrati, disoccupati ecc.). In quest'ottica storica viene situata l'opportunità di istituire un Difensore civico nazionale, obiettivo per il quale da tempo lavora il Coordinamento dei Difensori civici regionali, anche tenuto conto del fatto che, a tutt'oggi, pochissimi Comuni e Province hanno istituito il Difensore civico ex art. 8 della L. n. 142/90 e che in Italia sono più di 150.000 le leggi (contro una media di 10.000 negli altri paesi europei), per cui il tempo dedicato da ciascun Cittadino alla Pubblica Amministrazione è pari a venti giornate lavorative. All'interno delle Pubbliche Amministrazioni sono forti le resistenze alle riforme, anche legislative, con pericolo di veder vanificati gli stessi principi costituzionali: la figura del Difensore civico diventa allora strumento sussidiario, particolarmente utile ed efficace per superare positivamente questi problemi.

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

Per concludere, vogliamo proporre alcuni passi del 26^{mo} Rapport annuel (1995-1996) del Protecteur du citoyen del QUÉBEC, raccolte sotto il titolo «Le pacte social du protecteur du citoyen»:

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

que pour l'Administration Publique. Il s'agit d'une véritable révolution pour l'Administration publique (L.D. n°421/91 et D. L. n°29/93) non plus jugée - dicit G. PASTORI - «lenta nei tempi, riservata nelle procedure e negli atti, unilaterale nei comandi e nelle decisioni», mais plutôt expéditive, transparente et participante. Parce que efficence et justice marchent souvent de conserve, de même que leur contraire.

A l'occasion de VI^{ème} Conférence internationale de l'I.O.I. (Institut International de l'Ombudsman) tenue à BUENOS AIRES les 20/24 octobre 1996, le Médiateur de la Région Vénitienne, L. STRUMENDO, en interprétant aussi le travail de notre Coordination, a traité le thème: *Situation et perspectives della difesa civica in Italia a 50 anni dalla Costituzione* en soulignant aussi bien l'urgence des réformes institutionnelles que la nécessité d'équilibrer gouvernement et système parlementaire et de renforcer la transparence ainsi que la participation effective des Citoyens à la *res publica* avec en toile de fond les nouvelles formes de pauvreté (personnes âgées, toxicomanes, immigrés, chômeurs, etc...). C'est dans cette optique historique que se situe l'opportunité d'instituer un Médiateur national, objectif sur lequel la Coordination des Médiateurs régionaux travaille depuis longtemps, compte tenu également du fait que, jusqu'à aujourd'hui, très peu de Communes et de Provinces ont institué un Médiateur (art.8 de la L. n°142/90) et qu'en Italie, il existe plus de 150.000 lois (contre une moyenne de 10.000 dans les autres pays européens) en vertu desquelles chaque Citoyen consacre à l'Administration Publique un temps égal à vingt jours de travail. Au sein des Administrations Publiques, les résistances aux réformes, même législatives, sont fortes avec le danger de rendre vains les principes constitutionnels: le Médiateur devient alors un outil supplémentaire, particulièrement utile et efficace, pour surmonter ces problèmes de façon positive.

Des perspectives intéressantes sont en train de s'ouvrir à ce sujet, notamment en ce qui concerne l'affirmation constitutionnelle probable de la défense civique - dans le cadre des «garanties» - au sein de la Commission Bicamérale et la perspective européenne régionaliste voulue pour le prochain Meeting des Ombudsmen européens et Médiateur européen, prévu fin octobre en Catalogne, en vue duquel les Médiateurs des Régions italiennes à Statut Spécial sont en train d'élaborer un texte commun de propositions relatives aux compétences majeures par rapport aux Régions à Statut Ordinaire.

Pour conclure, nous voulons proposer quelques fragments du 26^{ème} Rapport annuel 1995-1996 du Protecteur du citoyen du QUÉBEC, réunis sous le titre: «Le pacte social du protecteur du citoyen»:

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

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

LA LEZIONE QUOTIDIANA: I CASI

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

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

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

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

LA LEÇON QUOTIDIENNE: LES CAS

Ce n'est que par pure compréhensibilité statistique que nous avons indiqué, conventionnellement, par «italiens», les Citoyens italiens résidant hors Vallée, par «aostains», les Citoyens de la ville d'AOSTE et par «valdôtains», ceux des autres Communes de la Vallée.

En ce qui concerne les cas les plus significatifs (pour lesquels nous avons préféré suivre l'ordre chronologique), il faut préciser qu'il a été nécessaire d'en reprendre certains qui semblaient conclus lors du précédent Rapport. Quelquefois parce que, comme par exemple dans un cas intéressant l'Assessorat de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources naturelles, un Citoyen a obtenu satisfaction de la part de la Magistrature ordinaire après s'être adressé aussi au Médiateur, qui avait suspendu son intervention en présence de l'iter judiciaire, bien qu'il eût demandé aux Responsables régionaux seulement ce qui était de sa compétence spécifique.

Si - comme le veut la doctrine qui fait autorité - avec le Médiateur le législateur a eu l'intention de faire entrer pleinement en action le principe de la contradiction, en force duquel l'individu peut représenter - dans un échange dialectique avec l'Administration publique - ses propres raisons, contribuant ainsi à la réalisation de la procédure juste, il nous faut souligner qu'une telle pratique est rapide et profitable dans la majeure partie des cas, difficile dans certains secteurs administratifs bien que toujours plus limités. Dans la grande majorité des cas, la rapidité et le caractère exhaustif des réponses sont proportionnels à la transparence et à l'efficacité spécifique.

A signaler que certaines interventions ont été demandées par des Associations syndicales, par des Conseillers des Égalités des chances, des Conseillers régionaux ou communaux, des Catégories diverses, avec un début de formes intéressantes de collaboration à la défense, surtout pour les catégories les plus démunies.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Analogamente vanno evidenziate alcune Riunioni congiunte, tra Responsabili comunali e/o regionali di diversi Assessorati - per lo più proposte e concordate dal nostro Ufficio, ma anche volute dai Responsabili della Pubblica Amministrazione - con esiti soddisfacenti di programmazione e/o soluzione di problemi anche pluriennali (a titolo es., i settori dell'E.R.P., degli espropri, del cosiddetto «minimo vitale» ecc.). Ci è stato di stimolo, in tale lavoro, ex l. a) c) e) c. 2 art. 10 L.r. n. 5/92, la prospettiva, concordata nelle riunioni del Coordinamento, di snellire procedure burocratiche (a tutti i livelli e tra i livelli), le cui lentezze e difficoltà ledono spesso i diritti dei Cittadini, compromettendo il patto sociale come le ingiustizie a tutto tondo, nella cui categoria finiscono per rientrare. Gli esiti congiuntamente ottenuti aprono alla speranza, se è vero che, dopo la stagione del decentramento regionale degli anni '70, dopo quella della partecipazione e del controllo degli anni '90, l'Istituto del Difensore civico deve diventare, all'alba del 2000, garanzia di equilibrio tra diritti del singolo ed efficienza pubblica.

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

De façon analogue, il faut noter certaines Réunions conjointes entre Responsables communaux et/ou régionaux des divers Assessorats - pour la plupart, proposées et fixées par notre Bureau, mais aussi voulues par des Responsables de l'Administration Publique. - ayant abouti à des résultats satisfaisants dans le cadre de la programmation et/ou de la solution de problèmes, même d'ordre pluriannuel (à titre d'exemple, les secteurs de l'E.R.P., des expropriations, du soi-disant «*minimum vital*», etc...). Dans ce travail (cf. l. a) c) e) 2^{ème} alinéa, art. 10 de la L.r. n°5/92), nous avons été confortés par la perspective élaborée au cours des réunions de Coordination, visant à réduire les procédures bureaucratiques (à tous les niveaux et entre les niveaux), dont les lenteurs et les difficultés portent souvent atteintes aux droits des Citoyens, en compromettant le pacte social comme les injustices les plus évidentes, dans la catégorie desquelles elles finissent par rentrer. Les résultats conjointement obtenus permettent d'espérer, tant il est vrai qu'après la période de décentralisation régionale des années 70, après celle de la participation et du contrôle des années 90, l'Institution du Médiateur doit devenir, à l'aube de l'an 2000, une garantie d'équilibre entre droits de l'individu et efficience publique.

Dans cette logique, la pratique du ré-examen - effectué de façon constante par la Mairie d'AOSTE et toujours plus étendue par la R.A.V.A. et l'U.S.L. - des décisions prises par l'Organisme public vis-à-vis des parères présentés par le Bureau du Médiateur est fondamentale.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

**DIFENSORE CIVICO
DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA**

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA
DAL 25 MARZO 1996 AL 7 MARZO 1997
R.A.V.A.**

10 marzo 1997

Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico
della Regione Autonoma Valle d'Aosta
(ex art. 14, c. 1 L.r. 2 marzo 1992, n. 5 «Istituzione del
Difensore civico» e succ. mod. L.r. 16 agosto 1994, n. 49)
dal 25 marzo 1996 al 7 marzo 1997

CASI R.A.V.A.

A) Competenza specifica

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

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

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

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

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

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

**MÉDIATEUR
DE LA RÉGION AUTONOME VALLÉE D'AOSTE**

**RAPPORT D'ACTIVITÉ
DU 25 MARS 1996 AU 7 MARS 1997
R.A.V.A..**

10 Mars 1997

Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste

Rapport d'activité du Médiateur
de la Région Autonome Vallée d'Aoste
(cf. art. 14, 1^{re} alinéa, L.r. n°5 du 2 mars 1992 «portant
création de la charge du Médiateur» et mod. succ. L.r.
n°49 du 16 août 1994) du 25 mars 1996 au 7 mars 1997

CAS R.A.V.A.

A) Compétence spécifique

Un Citoyen aostain, possédant un travail à temps partiel pluriannuel dans la même Entreprise et actuellement au chômage, demande que sa situation soit contrôlée, notamment en ce qui concerne les débouchés professionnels pour les chômeurs techniques.

Une Citoyenne valdôtaine, démunie sur le plan économique, s'est heurtée à certaines difficultés pour obtenir des certificats et des soins appropriés dans un cadre clinique complexe. Nous lui indiquons à qui s'adresser, également à l'égard de la L.r. n°19/94.

Dix Citoyennes et huit Citoyens aostains demandent séparément des informations et des garanties sur l'attribution de prêts régionaux.

Quarante-deux Citoyens (dont trente aostains) et trente Citoyennes (dont dix valdôtaines) demandent séparément de contrôler les listes de placement. Nous les renseignons également sur la L.r. n°19/94.

Sur requêtes individuelles, cinquante-deux Citoyennes (dont trente-sept aostaines) et quarante Citoyens (dont dix-huit aostains) s'informent sur le droit d'accès, se référant à des cas concrets; vingt Citoyennes (dont douze aostaines) et dix-huit Citoyens (dont dix aostains) s'informent sur l'autocertification; soixante-quatre Citoyennes (dont trente-huit aostaines) et soixante-quatre Citoyens (dont trente aostains) se plaignent de lettres demeurées sans réponse et demandent à connaître les garanties à ce sujet.

Un Couple de Valdôtains s'informe sur les droits-devoirs de l'Ecole privée par rapport à l'Ecole laïque.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Quattro Cittadini aostani chiedono separatamente informazioni su diritti e doveri relativamente al cosiddetto «bolli-no blu».

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

Con singole richieste, una Cittadina aostana chiede conto di eventuali possibilità prioritarie in ordine all'acquisto di alloggi I.A.C.P., a fronte di una complessa situazione familiare, mentre centosessantatré Cittadini e centocinquante Cittadine aostani si informano sulle modalità di documentazione; alcuni Consiglieri regionali e comunali ed Esponenti politici locali chiedono conto dei tempi di realizzazione della vendita I.A.C.P., con particolare riferimento al rapporto tra la normativa regionale e quella statale. Si affronta il problema complessivo con una serie nutrita di carteggi e incontri, anche congiunti, con il Presidente I.A.C.P., l'Assessore ai Lavori Pubblici, il Vice Sindaco di AOSTA, i Responsabili degli Uffici competenti.

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

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

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

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

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

Quatre Citoyens aostains s'informent séparément sur les droits et les devoirs relatifs à la soi-disante «vignette bleue».

Deux Citoyennes valdôtaines, appartenant à la fonction publique, demandent des garanties juridiques en fonction de la retenue d'1/5^{ème} du salaire pour remboursement de dettes contractées.

Par demandes séparées, une Citoyenne aostaine, se trouvant dans une difficile situation familiale, se renseigne sur les éventuelles priorités en matière d'acquisition de logements I.A.C.P., alors que cent-soixante-trois Citoyens et cent-cinq Citoyennes aostaines s'informent sur les modalités de documentation; quelques Conseillers régionaux et communaux ainsi que des Représentants politiques locaux s'informent sur les délais de vente I.A.C.P., notamment en ce qui concerne le rapport entre normative régionale et nationale. L'ensemble du problème est abordé par une série bien nourrie de correspondances et de rencontres, conjointement avec le Président I.A.C.P., l'Assesseur aux Travaux publics, l'Adjoint au Maire d'AOSTE, les Responsables des Bureaux compétents.

Quatre Citoyennes aostaines se plaignent séparément de ne pas avoir été intégrées dans les cas sociaux, en dépit de la grave crise sociale et de logement dans laquelle elles se trouvent. Nous demandons aux Bureaux régionaux et communaux compétents leur position dans les listes d'attente et nous informons les Plaignantes du soi-disant «minimum vital».

Trente Citoyens et vingt-cinq Citoyennes aostains exposent des problèmes individuels complexes en matière de logement, aggravés par le chômage, le pourcentage d'invalidité, etc.... Des informations relatives à la sauvegarde de leurs droits leur sont communiquées. Avec l'Adjoint au Maire d'AOSTE, nous examinons aussi le rapport avec le bureau compétent de la Présidence de la Junte régionale pour les cas sociaux.

Trois Citoyens et deux Citoyennes aostains, au nom également d'autres personnes, exposent séparément une série de problèmes relatifs aux dégâts causés par des infiltrations d'eau, aggravés par les récentes inondations. Nous les adressons à qui de droit.

Trois Citoyennes aostaines et une valdôtaine exposent séparément une série de problèmes concrets en matière de normative régissant l'attribution de subventions pour la construction de toits en lauzes. Nous leur fournissons les renseignements.

Quatre Citoyennes et trois Citoyens aostains se plaignent séparément des modalités de contrôle pour l'expulsion des logements E.R.P. Nous intéressons la Mairie et l'Assessorat des Travaux Publics, qui envoie une verbalisation pertinente, en particulier sur les conditions de forclusion de l'attribution d'après l'art 37 de la L.r. n°39/95. A ce propos, d'autres Citoyens se plaignent des modalités et de l'extension des contrôles, citant aussi par écrit les présumées disparités de traitement. Afin que des améliorations normatives et/ou administratives opportunes soient apportées, nous proposons de revoir les modalités de contrôle pour que les canons d'évaluation soient rendus objectifs et que les usagers puissent en prendre connaissance préalablement.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

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

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

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

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

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

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

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

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

Deux-cent-sept personnes, entre Citoyens et Citoyennes aostains, se plaignent, au cours des mois, de seuils intolérables de pollution d'environnement, surtout acoustique, liée à l'ouverture d'une discothèque. Le cas intéresse les Organes communaux et régionaux compétents. Non sans difficulté pour ce qui est de la Présidence de la Junte, nous parvenons à obtenir la certitude de contrôles adéquats. Suite à des observations opportunes, le Dirigeant du Service c.d.f. à l'U.S.L. demande aux Organes compétents les «mesures de compétence» suite aux résultats obtenus par les relevés photométriques.

Un Citoyen aostain se plaint de la disparité de traitement relative à la rémission en matière immobilière se référant aux compétences de la Surintendance aux Biens Culturels. L'*iter* est complexe, mais arrive à se résoudre.

Les employés de qualification 8 (huit Citoyennes et treize Citoyens) en service auprès des Collectivités locales de la Région Autonome Vallée d'Aoste, constitués en Comité, soumettent - par écrit et pour info. - la demande de reconnaissance juridique et économique des fonctions suppléantes de direction effectivement tenues. Des informations sont demandées à la R.A.V.A. et à la Mairie d'AOSTE.

Un Citoyen aostain expose le problème de sa mauvaise interprétation d'une phrase du fac-simile émis par l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat pour l'obtention de subventions au sens de la L.r. n°9/95. Nous notons, par la même occasion, que certaines Communes considèrent la substitution de menuiseries comme maintenance ordinaire, d'autres comme maintenance extraordinaire: nous proposons donc à l'Association des Maires d'évaluer l'opportunité d'unifier l'*iter* de procédure dans ce domaine, d'ailleurs de compétence communale.

Une dizaine de Citoyens (cinq aostains et cinq valdôtains) demandent séparément des détails sur les compétences relatives aux modifications d'urbanisme et de construction.

Sans formaliser ultérieurement la demande, une Citoyenne et un Citoyen aostains se plaignent de la procédure mise en oeuvre par la Surintendance aux Beaux Arts concernant l'obtention de permis de construction dans une zone jouxtant une autre propriété. Nous les renseignons sur la normative.

Nous parvenons à donner à une Citoyenne valdôtaine, mère et tutrice d'une invalide à 100%, des assurances, également écrites, sur la continuité de l'aide octroyée par un Institut situé hors Vallée.

Sans interventions spécifiques formelles, nous suivons les dossiers de dix Citoyennes aostaines et cinq valdôtaines, de huit Citoyens aostains et cinq valdôtains qui se plaignent séparément d'une inadéquation ou bien intempestive certification d'invalidité ou d'aggravation de celle-ci. Nous demandons à cette occasion, dans le but d'obtenir des améliorations normatives et/ou administratives opportunes, autant pour la sauvegarde de l'Administration Publique que pour celle des Citoyens, que les certificats délivrés soient plus faciles à interpréter par les non-initiés: point sur lequel l'Assessorat de la Santé et de l'Aide Sociale donne son accord, exception faite de l'épuisement des formulaires en stock.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Giunge a compimento la complessa istruttoria relativa a numerose istanze di Cittadini (quattro aostani e due valdostani) e Cittadine (due valdostane e due aostane) per un appalto dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni Culturali, che presenta anche complesse complicità occupazionali e previdenziali e nell'ambito della quale vengono segnalati all'Assessore competente comportamenti contrari allo spirito e alla lettera della L.r. n. 5/92 da parte della Dirigenza (Ufficio regionale per il Turismo e lo Sport; Ufficio infrastrutture ricettive e sportive). Dopo parecchi mesi, la R.A.V.A. applica l'Istituto dell'autotutela.

Si procede ad una doppia verifica sistematica delle liste di collocamento relativamente a trenta Cittadini (dodici valdostani e diciotto aostani) e quaranta Cittadine (diciotto valdostane e ventidue aostane), nonché - nell'ambito della disabilità - a sette Cittadine aostane e tre valdostane e a cinque Cittadini aostani e quattro valdostani. Controlli analoghi vengono eseguiti relativamente alle graduatorie triennali dei bidelli (per sei Cittadine aostane e tre valdostane, quattro Cittadini aostani - di cui uno disabile - e due valdostani). Per i caratteri e i fini di giustizia sostanziale che sono specifici della difesa civica, l'Ufficio non concorda con le spiegazioni fornite dall'Ufficio del Personale della Presidenza della Giunta per ciò che concerne il calcolo dei titoli di una Cittadina valdostana inserita nella graduatoria bidelli, soprattutto in riferimento alla situazione di carico di fatto dei figli, in regime di separazione, e alla durata triennale della graduatoria. Dubbi sulla graduatoria e sull'utilizzo della stessa emergono anche da altri confronti, segnalati da altri Cittadini e Cittadine, con particolare riferimento a soggetti invalidi e a sedi di servizio disagiate per delicate situazioni di minori.

Due Cittadini e una Cittadina aostani presentano un complesso problema relativo all'aumento dell'affitto in stabile I.A.C.P., con complicità di doppio nucleo familiare e di precaria salute della madre vedova. Senza istruire il caso, si forniscono indicazioni normative e vie percorribili.

Per il tramite del Presidente della Giunta regionale - cui dopo mesi si rivolge il Difensore civico per assolvere ai compiti istitutivi - perviene a conclusione la complessa istruttoria relativa a due Mutui regionali non erogati dalla FinAosta a due Cittadine (una valdostana e una aostana) e ad un Cittadino aostano, a fronte della positiva deliberazione della R.A.V.A.. Le motivazioni risultano, in un caso, pienamente legittime, mentre, per l'altro caso, si registrano discordanze tra valutazioni parallele espresse dalla doppia verifica R.A.V.A. e FinAosta. Con l'occasione, si approfondisce la problematica relativa alle attività pubblicistiche svolte da Enti privatistici, di cui è palmare esempio la Finanziaria valdostana, che, non a caso, fornisce con rapidità e completezza le motivazioni al Vertice dell'esecutivo regionale.

Un Cittadino e una Cittadina aostani lamentano di non aver potuto esercitare il diritto di opzione e recesso in ordine ad un servizio di assistenza domiciliare già gratuito. Gli

Une instruction complexe relative à de nombreuses requêtes de Citoyens (quatre aostains et deux valdôtains) et de Citoyennes (deux valdôtaines et deux aostaines) concernant un appel d'offre de l'Assessorat du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels présentant également des difficultés notoires au niveau de l'emploi et de la prévoyance, et dans le cadre de laquelle des comportements contraires à l'esprit et à la lettre de la L.r. n°5/92 de la part de la Direction (Bureau régional pour le Tourisme et le sport; Bureau des infrastructures d'accueil et sportives) ont été signalés à l'Assesseur compétent, a été menée à bonne fin. Après plusieurs mois, la R.A.V.A. applique l'auto-tutelle.

Nous procédons à une double vérification systématique des listes de placement relatives à trente Citoyens (douze valdôtains et dix-huit aostains) et quarante Citoyennes (dix-huit valdôtaines et vingt-deux aostaines), ainsi que - dans le cadre des handicapés - à sept Citoyennes aostaines et trois valdôtaines et à cinq Citoyens aostains et quatre valdôtains. Des contrôles analogues sont exécutés en ce qui concerne la collocation triennale des concierges (pour six Citoyennes aostaines et trois valdôtaines, quatre Citoyens aostains - dont un handicapé - et deux valdôtains). Compte tenu des caractères et des termes de justice substantielle spécifiques à la défense civique, le Bureau n'est pas d'accord sur les explications fournies par le Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte sur le calcul des titres d'une Citoyenne valdôtaine inscrite dans la collocation des concierges, surtout eu égard à sa situation de chargée de famille, étant séparée, et de la durée triennale de la collocation. Des doutes sur la collocation et son utilisation émergent aussi des autres confrontations effectuées, signalées par d'autres Citoyens et Citoyennes, notamment en référence à des invalides et à des postes impropres à des personnes ayant des enfants mineurs à charge.

Deux Citoyens et une Citoyenne aostains exposent un problème complexe relatif à l'augmentation de loyer I.A.C.P. aggravée par un double noyau familial et la santé précaire de la mère, veuve. Sans instruire le cas, nous fournissons des indications normatives et les divers créneaux possibles à exploiter.

Par l'intermédiaire du Président de la Junte régionale - auquel le Médiateur s'est adressé après quelques mois pour s'acquitter de ses devoirs institutionnels - l'instruction complexe relative à deux Prêts régionaux non attribués par la FinAosta à deux Citoyennes (une valdôtaine et une aostaine) ainsi qu'à un Citoyen aostain, en regard de la délibération positive de la R.A.V.A., est parvenue à conclusion. Les motivations résultent, dans l'un des cas, pleinement légitimes, tandis que pour l'autre des discordances entre les évaluations parallèles exprimées par le double contrôle R.A.V.A. et FinAosta ont été enregistrées. Nous approfondissons à l'occasion la problématique relative à l'activité publique développée par des Organismes privés dont la SPA valdôtaine est un exemple manifeste, qui fournit rapidement, non pas par hasard, des motivations très complètes au Responsable en chef de l'exécutif régional.

Un Citoyen et une Citoyenne aostains se plaignent de n'avoir pu utiliser le droit d'option et de désistement inhérent à un service d'assistance à domicile déjà gratuit. Les Plai-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Istanti, che sostengono di non aver ricevuto dal Comune di AOSTA comunicazioni in merito, si rivolgono anche all'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale e al Presidente del Consiglio regionale, ottenendo dall'Assessore alla Sanità un parere positivo circa la possibilità del Comune di accollarsi l'onere. Riesaminata la posizione assunta dal Comune, risponde con puntualità - circa le competenze comunali in rapporto alla deliberazione regionale relativa al calcolo dei redditi - il Dirigente del 1° Settore, Servizi alla Persona U.O.I. n. 1 del Comune di AOSTA, per cui l'Ufficio del Difensore civico si limita a proporre di valutare l'opportunità di scegliere forme di inoltro documentabile nei casi di comunicazione socialmente rilevante.

Viene ripresa e rideterminata, per ulteriore richiesta di una Cittadina e di un Cittadino valdostani, un'istanza relativa ad un esproprio, con complicità derivate dalla procedura d'urgenza, da un lato, e, dall'altro, da dubbi sul pubblico interesse. Dopo una serie di solleciti, il Comune in questione risponde per quanto di nostra competenza; gli Istanti chiedono però di conoscere altre vie di tutela in ordine a presunte responsabilità dell'Ente pubblico.

Si risolve con la piena assoluzione dagli addebiti («perché il fatto non sussiste») la complessa vicenda del Cittadino valdostano che aveva visto sospesi i lavori di costruzione rurale a seguito di denuncia da parte del Corpo forestale e per la quale il Difensore civico aveva prima chiesto la documentazione regionale al Servizio Forestale dell'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali e poi sospeso l'intervento a seguito del «decreto di citazione a giudizio».

Arriva al termine, dopo mesi, l'istruttoria relativa all'istanza del Cittadino valdostano, dipendente regionale, che lamentava di non essere stato risarcito, a seguito di infortunio, dalla Società assicuratrice con la quale l'Amministrazione regionale è convenzionata, non essendo stato edotto di termini e incombenze di competenza del Cittadino. Si ha modo di verificare che i competenti Uffici dell'Assessorato del Bilancio e delle Finanze non avevano ommesso nulla.

Un Cittadino valdostano pone problemi relativi ad esproprio e viabilità in un Comune della Valle, senza poi chiedere di istruire il caso.

Più di cento sono i casi distinti di richiesta di controllo per la mancata erogazione del cosiddetto «minimo vitale», ex art. 3 della L.r. n. 19/94, per Cittadini e Cittadine valdostani e aostani. Alcuni vengono istruiti, per gli altri si provvede a prendere contatto operativo con il Segretario dell'Assessore alla Sanità ed Assistenza Sociale e con il Vice Dirigente competente.

Due Cittadine e un Cittadino valdostani presentano un triennale problema di esproprio, corredato di sentenza del T.A.R. a loro favorevole, ma non eseguita dall'Ente Comune. L'avvenuta transazione civile non permette il proseguo della pratica.

Giunge a conclusione, dopo mesi, l'istanza del Cittadino

gnants, qui soutiennent de ne pas avoir reçu de la Mairie d'AOSTE de communications à ce sujet, s'adressent aussi à l'Assesseur à la Santé et à l'Aide Sociale et au Président du Conseil régional obtenant de l'Assesseur à la Santé un avis positif sur la possibilité de faire endosser les responsabilités à la Mairie. La position prise par la Mairie ayant été ré-examinée, le Dirigeant du 1^{er} Secteur, Services de la personne U.O.I. n°1 de la Mairie d'AOSTE - auquel le Bureau du Médiateur se borne à proposer d'évaluer l'opportunité de choisir des modèles d'envoi avec avis de réception dans les cas les plus délicats et socialement déterminant - répond ponctuellement sur les compétences communales par rapport à la délibération régionale relative au calcul des revenus.

Une requête relative à une expropriation, rendue difficile par le caractère urgent de la procédure, d'une part, et par les doutes sur l'intérêt public, d'autre part, a été reprise et redéfinie suite à une demande ultérieure d'une Citoyenne et d'un Citoyen valdôtains. Après une série de sollicitations, la Mairie en question répond pour la partie qui est de notre compétence; les Plaignants s'informent cependant sur les autres moyens de défense en fonction de la responsabilité présumée de l'Organisme public.

Le Citoyen valdôtain, qui avait dû interrompre les travaux d'une construction rurale suite à une dénonciation du Corps forestier et pour laquelle le Médiateur avait d'abord demandé la documentation régionale au Service Forestier de l'Assessorat de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources naturelles, puis suspendu son intervention à cause du «décret de citation en jugement», a vu son difficile problème se résoudre par l'acquiescement total contre les charges retenues («parce que le fait n'existe pas»).

Après plusieurs mois, l'instruction relative à la requête formulée par le Citoyen valdôtain, employé régional, qui s'était plaint de ne pas avoir été indemnisé, suite à un accident, par la Compagnie d'Assurances avec laquelle l'Administration régionale est conventionnée, les délais et les responsabilités de compétences du Citoyen ne lui ayant pas été communiqués, touche à sa fin. Nous avons vérifié que les Bureaux compétents de l'Assessorat du Bilan et des Finances n'avaient rien omis.

Un Citoyen valdôtain expose des problèmes relatifs à des expropriations et à la viabilité dans une Commune de la Vallée, sans demander ensuite d'instruire le cas.

Plus d'une centaine de cas distincts de demande de contrôle sur la non-attribution du soi-disant «minimum vital» d'après l'art. 3 de la L.r. n° 19/94, concernant des Citoyens et des Citoyennes valdôtains et aostains ont été enregistrés. Certains ont été instruits; quant aux autres, nous prenons contact avec le Secrétaire de l'Assesseur à la Santé et à l'Aide Sociale et avec le Vice-Dirigeant compétent.

Deux Citoyennes et un Citoyen valdôtains exposent un problème pluriannuel d'expropriation accompagné d'une sentence du T.A.R. en leur faveur, mais non exécutée par la Mairie. La transaction civile émise ne permet pas de poursuivre l'affaire.

Après plusieurs mois, la requête du Citoyen aostain qui se

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

aostano che lamentava non chiare trattative con la R.A.V.A. in ordine all'offerta economica di un sistema di telemonitoraggio delle masse nevose, con la precisazione da parte dell'Assessore all'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, per il tramite del Presidente della Giunta regionale, di una valutazione sostanzialmente positiva della tipologia del sistema proposto accanto a perplessità per l'installazione e il costo.

Alla vigilia di un Concorso, che si conclude poi positivamente, un Cittadino aostano, impiegato regionale, chiede informazioni e rassicurazioni per una complessa situazione lavorativa e pensionistica.

Dopo mesi e svariati solleciti, giunge a conclusione, per quanto di competenza, una pluriennale vicenda sollevata da un Cittadino valdostano a proposito di un forno consortile e ad una procedura di usucapione in un Comune della Valle. Vicenda non priva di ambiguità anche documentali: l'Ufficio verifica soprattutto la sussistenza o meno di estremi autorizzativi in riferimento alla Soprintendenza per i Beni Culturali e Ambientali, diversamente esplicitata in tempi diversi.

Giunge a conclusione, per quanto possibile in situazione oggettivamente precaria e ambigua e dopo mesi, l'istanza relativa alla Cittadina valdostana che lamentava danni alla sua proprietà a seguito di lavori a cura di Cantonieri dell'Assessorato dei Lavori Pubblici e mancato risarcimento da parte dell'Assessorato del Bilancio e Finanze.

Tre Cittadini aostani e uno valdostano lamentano separatamente il presunto mancato risarcimento di danno e/o prestazione d'opera da parte di vari settori R.A.V.A., senza peraltro formalizzare l'istanza dopo alcuni chiarimenti.

Prosegue e viene portata a termine dopo mesi, per quanto di competenza, l'istruttoria relativa all'istanza presentata da una Cittadina aostana che lamentava l'esclusione - a favore della mobilità interna - dalla lista dei partecipanti al corso di formazione per aiuto bibliotecario previsto dal bando di concorso, non ostante il buon risultato di graduatoria conseguito nel Concorso. Una serie di richieste e di precisazioni si instaura con l'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale e con il Responsabile del Sistema Bibliotecario regionale dell'Assessorato della Pubblica Istruzione, a tutela delle legittime aspettative dei Cittadini interessati, fatte salve le competenze discrezionali della R.A.V.A. ma anche le doverose procedure garantistiche. Dubbi emergono a seguito del controllo di dati e date, anche se il caso specifico sembra risolto.

Prosegue e viene portata a termine, per quanto di competenza, l'istanza relativa a una Cittadina valdostana e ad un Cittadino aostano che lamentavano la procedura di contestazione di ammanco di buoni benzina da parte dei Superiori. Nel corso della verifica, e anche casualmente in ordine a successivi interventi operati dall'Ufficio per altre istanze, si constata che, contrariamente a quanto affermato dai Responsabili dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigiana-

plaignait de tractations non claires avec la R.A.V.A. relatives à l'offre économique d'un système de télémonitorage des masses neigeuses, arrive à conclusion, l'Assesseur à l'Agriculture, aux Forêts et aux Ressources naturelles ayant précisé, par l'intermédiaire du Président de la Junte régionale l'évaluation substantiellement positive de la typologie du système proposé ainsi que les perplexités soulevées à propos de son installation et de son coût.

A la veille d'un concours, qui s'est ensuite conclu positivement, un Citoyen aostain, employé régional, demande des informations et des assurances, compte tenu d'une situation professionnelle et de retraite complexe.

Après plusieurs mois et diverses sollicitations, l'affaire pluriannuelle exposée par un Citoyen valdôtain à propos d'un four consortiel et d'une procédure d'usucapion dans une Commune de la Vallée arrive à sa conclusion pour ce qui est de notre compétence. Affaire ambiguë, même au niveau des documents afférents: Le Bureau contrôle surtout s'il existe ou non des éléments stipulant une quelconque autorisation de la part de la Surintendance aux Biens Culturels et de l'Environnement, explicités différemment à divers moments.

Après plusieurs mois, la requête d'une Citoyenne valdôtaine, qui s'était plainte de dégâts constatés sur sa propriété, suite à des travaux effectués par les Cantonniers de l'Assessorat des Travaux Publics, non-indemnisés par l'Assessorat du Bilan et des Finances parvient à une conclusion pour ce qui est possible, compte tenu de la situation objectivement précaire et ambiguë.

Trois Citoyens aostains et un valdôtain se plaignent séparément de dommages et/ou prestations de travail effectués pour différents secteurs R.A.V.A. non encore indemnisés, sans d'ailleurs formaliser leur requête après avoir reçu quelques éclaircissements.

L'instruction relative à une requête présentée par une Citoyenne aostaine, qui se plaignait de son exclusion - en faveur de la mobilité interne - de la liste des participants au cours de formation pour aide-bibliothécaire prévu par un avis de concours, malgré le bon résultat obtenu dans la classification, arrive à sa conclusion après plusieurs mois. Nous avons instauré une série de demandes et de précisions avec le Bureau du personnel de la Présidence de la Junte régionale et avec le Responsable du Système Bibliothécaire régional de l'Assessorat de l'Instruction Publique pour garantir les attentes légitimes des Citoyens intéressés, eu égard aux compétences discrétionnaires de la R.A.V.A. mais aussi aux procédures obligatoires de garantie. Des doutes émergent suite au contrôle des données et des dates, même si le cas spécifique semble résolu.

La requête d'une Citoyenne valdôtaine et d'un Citoyen aostain qui se plaignaient de la procédure de justification de gestion de la part des Supérieurs pour un manque de bons d'essence arrive à son terme pour ce qui est de notre compétence. Au cours de la vérification, et fortuitement aussi suite à des interventions successives opérées par le Bureau relatives à d'autres requêtes, nous constatons que, contrairement à ce qu'affirmaient les Responsables de l'Assessorat de

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

to, diversi casi simili si sono verificati. Irregolarità si constata anche in ordine a verbalizzazioni.

Viene portato a termine, per quanto di competenza, il caso del Cittadino aostano che lamentava le modalità di accertamento della conoscenza della lingua francese relativamente all'indennità di bilinguismo per Ente statale decentrato. La verifica dell'Ufficio si concentra soprattutto su rilevanti irregolarità di verbalizzazione da parte del Segretario designato dall'Ufficio personale e della Commissione tutta.

Una Cittadina e due Cittadini aostani lamentano separatamente, all'interno di una complessa situazione socio-economica e lavorativa, le risultanze relative alla richiesta di revisione della percentuale di invalidità e del cosiddetto «minimo vitale». Vengono operati gli opportuni controlli e fornite le informazioni del caso.

Una Cittadina e due Cittadini valdostani, studenti universitari, lamentano di non aver ricevuto idonei contributi da parte dell'Assessorato della Pubblica Istruzione. Nel corso della verifica dei dati forniti dai Cittadini si perviene a constatare alcune imprecisioni loro addebitabili, accanto a possibili inesattezze verbali da parte degli Addetti al Servizio, sottolineate da altre due Cittadine aostane. Una di esse ottiene poi un contributo straordinario.

Due Cittadine aostane espongono problemi relativi ad una Scuola, con particolare riferimento alla presenza di disabili privi di insegnanti aggiunti, ai percorsi di apprendimento individualizzati, agli interventi di carattere individuale, ai moduli, all'incentivazione. Si risponde sul piano della normativa e nei settori di competenza (handicap, Sovrintendenza agli Studi, Assessorato della Pubblica Istruzione), evidenziando ambiti diversi di diritti-doveri.

Si segue - per quanto di competenza - una Cittadina aostana con precaria situazione familiare e socio-economica, direttamente collegata al problema dell'affidamento del figlio minore.

Dopo una serie di incontri e di lettere, giunge a temporanea conclusione l'istanza relativa all'acquisto di alloggio I.A.C.P. già locato da un Cittadino aostano profugo. Si seguiranno ancora gli sviluppi paralleli in altre Regioni, al fine di offrire ogni possibile e legittimo aiuto al Cittadino qualora l'interpretazione vigente sia, altrove, meno restrittiva.

Due Cittadine e un Cittadino aostani chiedono informazioni e garanzie in ordine alle procedure e ai criteri di valutazione delle preselezioni per accedere ai corsi di formazione per maestri di sci. Collabora l'Assessore al Turismo, Sport e Beni Culturali, inoltrando il Regolamento tecnico richiesto all'Associazione valdostana Maestri di Sci. I Cittadini manifestano ancora perplessità su alcune prassi attuative, ma non chiedono di proseguire l'istanza.

L'Industria, du Commerce et de l'Artisanat, différents cas semblables se sont vérifiés. Des irrégularités ont également été constatées dans les verbalisations.

Le cas du Citoyen aostain qui se plaignait des modalités d'évaluation de la connaissance de la langue française pour l'attribution de l'indemnité de bilinguisme dans le cadre d'Organisme national décentralisé arrive à son terme, pour ce qui est de notre compétence. Le Bureau a surtout concentré ses vérifications sur les importantes irrégularités des verbalisations rédigées par le Secrétaire, désigné par le Bureau du personnel, et par l'ensemble de la Commission.

Une Citoyenne et deux Citoyens aostains, dans une situation socio-économique, et professionnelle difficile, se plaignent au sujet des résultats de leur demande de révision du pourcentage d'invalidité et du soi-disant «*minimum vital*». Des contrôles opportuns sont effectués et des informations relatives sont données.

Une Citoyenne et deux Citoyens valdôtains, étudiants universitaires, se plaignent de n'avoir pas reçu les subventions adéquates de la part de l'Assessorat de l'Instruction Publique. Au cours de la vérification des données fournies par les Citoyens, nous relevons certaines imprécisions qui leur sont imputables, à côté d'inexactitudes verbales possibles de la part des Employés du Service, également signalées par deux autres Citoyennes aostaines. L'une d'elles a ensuite obtenu une subvention extraordinaire.

Deux Citoyennes aostaines exposent des problèmes relatifs à une Ecole, en ce qui concerne notamment des cas d'handicapés non suivis par des enseignants spécialisés, les méthodes pratiques d'apprentissage individualisé, les interventions à caractère individuel, les formulaires, l'encouragement. Nous répondons au niveau de la normative et dans les secteurs de compétence (Handicap, Surintendance aux Etudes, Assessorat de l'Instruction Publique) en mettant en évidence les divers droits et devoirs.

Dans le cadre de notre compétence, nous suivons le cas d'une Citoyenne aostaine se trouvant dans une situation familiale et socio-économique précaire, directement liée au problème de la garde du fils mineur.

Après une série de rencontres et de lettres, la demande d'acquisition d'un logement I.A.C.P. déjà loué par un Citoyen aostain réfugié parvient à une conclusion temporaire. Nous suivrons encore les développements parallèles dans d'autres Régions, afin d'offrir une aide *maximum* et légitime au Citoyen dans le cas où l'interprétation en vigueur soit, ailleurs, moins restrictive.

Deux Citoyennes et un Citoyen aostains demandent des informations et des garanties sur les procédures et les critères d'évaluation des pré-sélections pour accéder aux cours de formation pour les moniteurs de ski. L'Assesseur au Tourisme, aux Sports et aux Biens Culturels collabore en envoyant le Règlement technique demandé à l'Association valdôtaine des Moniteurs de Ski. Les Citoyens manifestent encore des perplexités quant à certaines pratiques, mais ne souhaitent pas poursuivre plus avant.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Si segue il problema di un Cittadino aostano che presenta una complessa vicenda di ristrutturazione di proprietà, in presenza e confino di beni archeologici.

Una Cittadina aostana lamenta la presunta violazione dei suoi diritti di lavoratrice da parte di una Ditta vincitrice di un appalto regionale, nonché la relativa diffusione esterna di notizie delicate da lei fornite per lettera all'Assessorato del Turismo, Sport e Beni Culturali.

Con la collaborazione di un Comune della Valle e dell'Ufficio espropri della Presidenza della Giunta regionale, si segue con attenzione, ma senza possibilità di soluzione per scadenza dei termini, il caso delle due Cittadine valdostane che lamentano il mancato risarcimento per esproprio di terreni su cui è stata costruita una strada comunale.

Una Cittadina aostana lamenta l'esclusione dalle graduatorie per l'insegnamento dell'Istituto Musicale regionale. Appurato, con la collaborazione del Direttore della Fondazione, che la Cittadina era stata informata, anche per iscritto, del mancato requisito dell'esame di francese, si precisano gli ambiti di doverosa competenza del Difensore civico, messi in forse da un Esperto.

Con particolare riferimento alle pari opportunità, due Cittadini aostani, impiegati R.A.V.A., chiedono separatamente di conoscere meglio i loro diritti e doveri relativamente ad altre attività e ad alcuni problemi insorti con la reciproca Dirigenza.

Sedici Cittadine e dieci Cittadini (valdostani e aostani) pongono problemi relativi alle pari opportunità e alle legittime aspettative in ordine a miglioramenti di carriera da 5° a 7° livello, da 7° a 8°, da 8° a qualifica dirigenziale -, in riferimento alla L.r. n. 45/95. Si inviano alcune lettere al Presidente della Giunta regionale e ai Segretari dei Sindacati per quanto di competenza.

Un Cittadino valdostano, una Cittadina e un Cittadino aostani espongono separatamente problemi relativi alle Convenzioni tra Regione e Cooperative. Vengono informati e assistiti per quanto di competenza.

Un cambio di residenza da AOSTA in altro Comune della Valle, richiesto per due persone da una Cittadina valdostana in presenza di gravi problemi socio-familiari, viene concesso dal Sindaco del Comune interessato non senza difficoltà.

Tre Cittadine valdostane, a nome e per conto anche di altri, presentano un complesso e pluriennale problema di latte-turnaria in un Comune della Valle, con complicità di cambio destinazione, permuta di proprietà, contributi regionali vincolati ecc. Collabora il Sindaco, ma non si perviene a risolvere, se non in parte, quanto di competenza. Vengono, comunque, fornite ai Cittadini dettagliate informazioni relativamente agli aspetti giuridici di quanto loro proposto dal Comune.

Un Cittadino aostano presenta una complessa vicenda

Nous suivons le problème d'un Citoyen aostain qui présente une affaire complexe de restructuration de propriété en présence et au voisinage de biens archéologiques.

Une Citoyenne aostaine se plaint de la présumée violation de ses droits de travail par une Entreprise ayant remporté un appel d'offre régional ainsi que de la divulgation à l'extérieur d'informations délicates fournies par écrit à l'Assessorat du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels.

En collaboration avec une Mairie de la Vallée et le Bureau des expropriations de la Présidence de la Junte régionale, nous suivons avec sollicitude, mais sans pouvoir obtenir de solution à cause de la forclusion des délais, le cas de deux Citoyennes valdôtaines qui se plaignent de ne pas avoir été indemnisées pour des terrains expropriés et sur lesquels a été construite une route communale.

Une Citoyenne aostaine se plaint de son exclusion de la collocation pour enseigner à l'Institut Musical régional. Ayant vérifié, en collaboration avec le Directeur de la Fondation, que la Citoyenne avait été avisée, également par écrit, qu'elle ne possédait pas la certification de l'examen de français, nous précisons les secteurs de compétence obligatoire du Médiateur mis en doute par un Expert.

Se référant surtout à l'égalité des chances, deux Citoyens aostains, employés R.A.V.A., demandent séparément à mieux connaître leurs droits et devoirs en ce qui concerne d'autres activités et certains problèmes surgis avec leur Direction respective.

Seize Citoyennes et dix Citoyens (valdôtains et aostains) exposent des problèmes relatifs à l'égalité des chances et aux attentes légitimes relatives à des améliorations de carrière d'échelon 5 à 7, de 7 à 8 et de 8 à la fonction Cadre, en référence à la L.R. n°45/95. Dans le domaine de notre compétence, nous envoyons quelques lettres au Président de la Junte régionale et aux Secrétaires des Syndicats.

Un Citoyen valdôtain, une Citoyenne et un Citoyen aostains exposent séparément des problèmes relatifs aux Conventions entre Région et Cooperatives. Nous les informons et les assistons pour ce qui est de notre compétence.

Un changement de résidence, d'AOSTE dans une autre Commune de la Vallée, demandé par une Citoyenne valdôtaine pour deux personnes devant faire front à de graves problèmes socio-familiars, est accordé, avec difficulté, par le Maire de la Commune intéressée.

Trois Citoyennes valdôtaines, au nom et pour le compte également d'autres personnes, exposent un difficile problème pluriennuel de laiteries par relais dans une Commune de la vallée, aggravé par un changement d'affectation, une permutation de propriété, des subventions régionales bloquées, etc... En collaboration avec le Maire, nous parvenons à résoudre seulement en partie ce qui est de notre compétence. Des informations détaillées relatives aux aspects juridiques de ce que leur propose la Commune sont données aux Citoyens.

Un Citoyen aostain présente une affaire complexe relati-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

relativamente alla decadenza dell'assegnazione di alloggio di E.R.P., ex art. 37 L.r. n. 39/95. Si segue il problema, soprattutto in ordine alle pari opportunità e ai possibili miglioramenti normativi e/o amministrativi per quanto concerne la definizione di criteri oggettivi comprovanti la permanenza non stabile, ma si constata anche che il Cittadino scambia arbitrariamente la richiesta di informazioni e le proposte di miglioramenti avanzate all'Assessorato dei Lavori Pubblici dal Difensore civico con il presunto diritto di non eseguire il decreto di sfratto.

Una Cittadina valdostana, titolare di una Cooperativa, presenta una travagliata vicenda relativa alla concessione di contributi ai sensi della L.r. n. 44/91 e alla commutazione dei mandati di pagamento in ordinativi di incasso, ex L.r. n. 42/79. Per quanto di competenza in una vicenda complicata anche da problemi sindacali e privatistici, si chiedono e ottengono spiegazioni dai Dirigenti dell'Assessorato del Bilancio e dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato. A detta dell'Istante la vicenda si sta risolvendo.

Una Cittadina valdostana, dipendente R.A.V.A., presenta un delicato e annoso problema di attribuzione di trattamento economico a seguito di avanzamento da 7° livello a qualifica dirigenziale. A fronte del succedersi di diverse normative e in assenza (come da lettera del Dirigente dell'Ufficio personale) di specifica disposizione legislativa relativamente al periodo in questione, non si riesce a tutelare le pari opportunità.

Un Cittadino valdostano, con complessa situazione socio-economica, viene seguito per la richiesta del cosiddetto «minimo vitale», che, con qualche difficoltà viene infine concesso.

Con una serie di distinte istanze, quattordici Cittadine e un Cittadino valdostani, una Cittadina e un Cittadino aostani, pongono il problema della zonizzazione delle Scuole elementari relativamente agli abitanti delle frazioni di Arpuilles ed Excenex. Risponde dettagliatamente l'Assessore alla Pubblica Istruzione.

Una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano chiedono separatamente di conoscere meglio i loro diritti in riferimento a precedenti invase richieste di trasferimento, all'interno del pubblico impiego R.A.V.A.. Si ottengono puntuali risposte dal Dirigente dell'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale relativamente ad un caso.

Il Presidente di un'Associazione valdostana di categoria protetta, insieme ad un Cittadino e ad una Cittadina aostani, presenta un delicato problema di interruzione del rapporto di lavoro da parte del Casino' de la Vallée nei confronti di un disabile che non pare privo di responsabilità per l'accaduto. La sollecita collaborazione del Casino' e dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione evidenzia la correttezza del tutto e la posizione del Cittadino di primo e unico nella graduatoria specifica per una prossima assunzione.

Con riferimento a casi concreti, dieci Cittadini (di cui sei

ve à la déchéance de l'attribution d'un logement E.R.P. suite à l'art 37 de la L.r. n°39/95. Nous suivons le problème surtout sur le plan des égalités des chances et des améliorations normatives et/ou administratives possibles en ce qui concerne la détermination des critères objectifs démontrant la permanence non stable, mais nous constatons aussi que le Citoyen échange arbitrairement la demande d'informations et les propositions d'amélioration faites à l'Assessorat des Travaux Publics par le Médiateur avec le présumé droit de ne pas se conformer au décret d'expulsion.

Une Citoyenne valdôtaine, titulaire d'une Coopérative, expose une affaire compliquée relative à la concession de subventions au sens de la L.r. n°44/91 et à la commutation de mandat de paiement en ordres d'encaissement dont à la L.r. n°42/79. Pour ce qui a trait à notre compétence, dans le cadre de cette affaire rendue compliquée par des problèmes syndicaux et de nature privée, nous demandons et obtenons des explications des Dirigeants de l'Assessorat du Bilan et de l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat. Aux dires de la Plaignante, le problème est sur le point de se résoudre.

Une Citoyenne valdôtaine, employée R.A.V.A., expose un délicat problème pluriannuel d'attribution de traitement économique suite à sa promotion de l'échelon 7 à cadre. Face à la succession de différentes normes et en l'absence (d'après la lettre du Directeur du Bureau du personnel) de disposition législative spécifique relative à la période en question, nous ne réussissons pas à défendre l'égalité des chances.

Nous suivons la demande du soi-disant «minimum vital» faite par un Citoyen valdôtain se trouvant dans une situation socio-économique difficile, qui lui est enfin concédé avec cependant quelques difficultés.

Par une série de requêtes séparées, quatorze Citoyennes et un Citoyen valdôtains, une Citoyenne et un Citoyen aostains, exposent le problème de zonage des Ecoles élémentaires concernant les habitants des hameaux Arpuilles et Excenex. L'Assesseur à l'Instruction Publique répond avec force détails.

Une Citoyenne aostana et un Citoyen valdôtain demandent séparément à mieux connaître leurs droits, se référant à de précédentes demandes de transfert, au sein de la fonction publique R.A.V.A., restées sans réponse. Pour l'un des cas, nous obtenons des réponses ponctuelles de la part du Directeur du Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte régionale.

Le Président d'une Association valdôtaine de catégorie protégée ainsi qu'un Citoyen et une Citoyenne aostains exposent un délicat problème d'interruption du contrat de travail de la part du Casino de la Vallée à l'égard d'un handicapé qui ne semble pas être totalement étranger à cette affaire. La collaboration du Casino et du Bureau régional du Travail et de la Main d'Oeuvre met en évidence la justesse de l'ensemble et la position prioritaire et unique du Citoyen dans la collocation spécifique pour une prochaine embauche.

Se référant à des cas concrets, dix Citoyens (dont six aost-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

aostani) e quattordici Cittadine (di cui otto valdostane) chiedono separatamente di conoscere rapporti e differenze tra il TAR e l'Ufficio del Difensore civico.

Si seguono ancora le vicende relative a due Medici aostani che rivendicano la quota del 30% dei posti vacanti per idonei a seguito di Concorso. Dopo una presunta apertura, a detta degli Istanti la situazione ristagna. Nel frattempo i Cittadini ricorrono al TAR.

Una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano chiedono separatamente di conoscere meglio la normativa e la pratica relativa all'autocertificazione, di cui alla L. n. 15/68, constatando diversi comportamenti da parte dei Comuni valdostani.

Quattro Cittadini (due valdostani e due aostani), impiegati R.A.V.A., chiedono di poter conoscere meglio quanto attiene le responsabilità del procedimento (ex L. n. 241/90 e L.r. n. 59/91) a fronte della logica dirigenziale di cui alla L.r. n. 45/95.

Giunge a termine, per quanto di competenza, l'istruttoria relativa alle istanze delle due Cittadine (una valdostana e una aostana) e del Cittadino italiano che lamentavano presunte irregolarità in un Concorso di 8° livello nell'ambito della Soprintendenza per i Beni Culturali ed Ambientali dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni Culturali. Si dà atto della disponibilità e correttezza nella serie di risposte e di incontri con l'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale e con la Presidente della Commissione. Ma, alla fine, restano forti perplessità, soprattutto in ordine all'esito determinante della prova di francese, gravemente carente nello scritto della vincitrice.

Senza istruire specifiche pratiche, si raccolgono le distinte proteste di una decina di Cittadini e Cittadine circa il servizio di distribuzione, in AOSTA, dei buoni carburanti.

Si assicurano ulteriori motivazioni scritte, da parte della Dirigenza del Servizio Affari generali e legali della Presidenza della Giunta regionale, alla Cittadina e al Cittadino valdostani interessati all'acquisizione di un'area di proprietà regionale venduta ad altri.

Si forniscono separatamente a quattro Cittadini aostani, impiegati R.A.V.A., principi giuridici in ordine alla contestazione di addebito, irrogata o subita.

Dopo mesi e difficoltà, giunge a buon esito l'istanza relativa alla Cittadina aostana che intendeva restituire una piccola somma erroneamente attribuita, quale rimborso festività, da parte dell'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale.

All'interno di una serie corposa di distinte richieste (una trentina tra Cittadine e Cittadini aostani e una ventina di valdostani), si segue con particolare attenzione la doppia proble-

tains) et quatorze Citoyennes (dont huit valdôtaines) demandent séparément à connaître les rapports et les différences entre le T.A.R et le Bureau du Médiateur.

Nous suivons encore les affaires de deux Médecins aostains revendiquant le quota des 30% des postes vacants pour candidats ayant réussi à un Concours. Après une ouverture présumée, aux dires des Plaignants, la situation stagne à nouveau. Entre temps, les Citoyens ont présenté un recours au T.A.R.

Une Citoyenne aostaine et un Citoyen valdôtain demandent séparément à mieux connaître la normative et la pratique relatives à l'auto-certification (L. n°15/68), ayant constaté des comportements différents de la part des Communes valdôtaines.

Quatre Citoyens (deux valdôtains et deux aostains), employés R.A.V.A., demandent à pouvoir mieux connaître ce qui a trait aux responsabilités de procédure (L. n°241/90 et L.r. n°59/91) en fonction de la logique ayant trait aux Dirigeants dont à la L. r. n° 45/95.

L'instruction relative aux requêtes de deux Citoyennes (une valdôtaine et une aostaine) et du Citoyen italien se plaignant d'irrégularités présumées dans un Concours de niveau 8 de la Surintendence aux Biens Culturels et de l'Environnement de l'Assessorat du Tourisme, des Sports et des Biens culturels touche à sa fin, pour ce qui est de notre compétence. La série de réponses et de rencontres avec le Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte régionale et avec la Présidente de la Commission témoignent de la disponibilité et de la correction. Cependant, de fortes perplexités demeurent quant au résultat déterminant de l'épreuve de français, de grosses lacunes ayant été relevées dans l'écrit de la candidate reçue.

Sans instruire d'affaires spécifiques, nous recueillons les protestations diverses de la part d'une dizaine de Citoyens et de Citoyennes en ce qui concerne le service de distribution des bons d'essence en AOSTE.

Nous parvenons à obtenir de la part de la Direction des Affaires générales et légales de la Présidence de la Junte régionale l'assurance de motivations ultérieures écrites pour la Citoyenne et le Citoyen valdôtains intéressés par l'acquisition d'une propriété régionale vendue à d'autres.

Nous fournissons séparément à quatre Citoyens, employés R.A.V.A. les principes juridiques en fonction de la notification de justification de gestion imposée ou subie.

Après plusieurs mois et de nombreuses difficultés, la requête de la Citoyenne aostaine qui voulait restituer une petite somme d'argent attribuée par erreur, en l'occurrence un remboursement de jours fériés, est enfin positivement résolue par le Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte régionale.

Dans le contexte d'un volume considérable de demandes diverses (une trentaine entre Citoyennes et Citoyens aostains et une vingtaine de valdôtains), nous suivons de près la

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

matica della certificazione di invalidità e del superamento della prova preventiva di francese per un Cittadino valdostano e una Cittadina aostana gravemente disabili e con complessa situazione socio-economica. Con l'occasione, vengono affrontate, con l'aiuto di Esperti nazionali, le relative problematiche giuridiche.

Con distinte istanze, due Cittadini e una Cittadina aostani chiedono l'ampliamento dei servizi pubblici di trasporto per le persone con significativa percentuale di invalidità e/o l'aumento dei buoni benzina per i famigliari debitamente forniti di attestato. Si propone al Presidente della Giunta regionale di considerare questa opportunità, ricevendo l'inoltro delle informazioni assunte presso gli Assessorati competenti sulla prassi in uso.

Per quanto di competenza, si segue l'istanza di tre Cittadini valdostani che lamentano il mancato indennizzo dei danni subiti - a seguito dei lavori dell'autostrada Monte Bianco in concessione R.A.V.- S.p.A. - da un capannone, con presunto pericolo anche per lavoratori e macchinari. Fornisce dettagliate informazioni il Presidente della Giunta regionale, dopo di che i Cittadini non proseguono nelle richieste relativamente ai settori pubblicitici e privatistici di più specifica competenza.

Due Cittadine aostane presentano distinte istanze relativamente al mancato ricovero della madre anziana e non autosufficiente in varie microcomunità. Vengono fornite dai vari Responsabili comunali puntuali risposte. Le due situazioni si risolvono.

Un Cittadino aostano, un Cittadino e una Cittadina valdostani - a nome anche di altri novanta - presentano una serie di problemi giuridici e pratici in riferimento alla L.r. n. 34/91 («Ordinamento della professione di accompagnatori della natura»). Vengono indirizzati.

Tre Cittadini valdostani lamentano separatamente le procedure di un appalto da parte di Comuni della Valle. Vengono fornite le indicazioni di competenza.

Per il tramite del Presidente della Giunta regionale, cui infine si rivolge il Difensore civico per assolvere ai compiti istitutivi, perviene a conclusione la complessa istruttoria relativa ai mutui regionali non erogati dalla FinAosta a due Cittadine (una valdostana e una aostana) e ad un Cittadino aostano, a fronte della positiva deliberazione della R.A.V.A.. Le motivazioni fornite sono, in un caso, pienamente legittime mentre perplessità residuano per l'altro caso, soprattutto in riferimento a discordanze su valutazione parallele espresse dalla doppia verifica R.A.V.A. e FinAosta. Con l'occasione si approfondisce la problematica relativa all'attività pubblicitica svolta da Enti privati, di cui è palmario esempio la Finanziaria valdostana.

Da venti Cittadini e quindici Cittadine aostani vengono separatamente richieste e verificate le posizioni nelle liste di collocamento e/o nella graduatoria regionale dei bidelli. In

doubling problématique de la certification d'invalidité et du passage de l'épreuve préventive de français pour un Citoyen valdôtain et une Citoyenne aostaine, gravement handicapés et se trouvant dans une situation socio-économique difficile. Nous abordons à ce propos, avec l'aide d'Experts nationaux, les problématiques juridiques afférentes.

Par requêtes séparées, deux Citoyens et une Citoyenne aostains demandent l'élargissement des services publics de transport pour les personnes présentant un pourcentage significatif d'invalidité et/ou un supplément de bons d'essence pour les familiaux en possession d'attestations en bonne et due forme. Nous proposons au Président de la Junte de considérer cette opportunité, et recevons les informations recueillies auprès des Assessorats compétents sur la pratique en usage.

Dans le cadre de nos compétences, nous suivons la requête de trois Citoyens valdôtains se plaignant de ne pas avoir été indemnisés pour les dégâts - suite à la réalisation des travaux de l'autoroute Mont Blanc en concession R.A.V.-SpA - causés à un hangar, présentant actuellement un hypothétique danger pour les ouvriers et les machines. Le Président de la Junte régionale fournit des informations détaillées aux Citoyens qui n'entendent plus formuler de requêtes auprès des secteurs publics et privés de compétence plus spécifique.

Deux Citoyennes aostaines présentent des requêtes séparées relatives à la non-admission de la mère âgée et handicapée dans différentes micro-communautés. Des réponses ponctuelles sont fournies par les différents responsables communaux. Les deux cas sont résolus.

Un Citoyen aostain, un Citoyen et une Citoyenne valdôtains - au nom aussi de quatre-vingt-dix autres personnes - exposent une série de problèmes juridiques et pratiques se référant à la L.r. n°34/91 «portant réglementation de la profession de guide de la nature». Nous les adressons à qui de droit.

Trois Citoyens valdôtains se plaignent séparément des procédures d'appel d'offre dans certaines Communes de la Vallée. Les indications de compétence leur sont fournies.

Par l'intermédiaire du Président de la Junte, auquel le Médiateur s'est adressé afin de s'acquitter de ses devoirs constitutionnels, l'instruction complexe relative à des Prêts régionaux non attribués par la FinAosta à deux Citoyennes (une valdôtaine et une aostaine) ainsi qu'à un Citoyen aostain, en regard à une délibération positive de la R.A.V.A., parvient enfin à sa conclusion. Les motivations fournies sont, dans un cas, pleinement légitimes, tandis que dans l'autre cas des perplexités restent en suspens, surtout en ce qui concerne la discordance d'évaluation parallèle issues de la double vérification R.A.V.A. et FinAosta. A ce propos, la problématique relative à l'activité informative développée par des Organismes privés, dont la SPA valdôtaine est un parfait exemple, est approfondie.

Suite aux demandes séparées de vingt Citoyens et quinze Citoyennes aostains, nous vérifions les positions sur les listes de placement et/ou dans la collocation régionale des con-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

alcuni casi si constata che mai hanno ricevuto chiamata di avviamento, in altri che i Cittadini non hanno risposto alla chiamata. Si verificano anche possibilità e/o richiesta del cosiddetto «minimo vitale».

Un Cittadino e una Cittadina valdostani presentano un grave caso familiare relativo alla verifica di francese in un soggetto interessato da paralisi cerebrale infantile, con invalidità del 90%. Si verificano i dati presso il Comune e l'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione e si propongono doverosi miglioramenti normativi e/o amministrativi, che verranno recepiti.

Tre Cittadine (due aostane e una valdostana), in servizio presso le Scuole della Regione, chiedono separatamente informazioni rispetto a presunte non pari opportunità in ordine a contestazioni di addebito, attivate o meno, da parte della Sovrintendenza agli Studi.

Due Cittadini valdostani lamentano presunte illegittimità, in una procedura di esproprio, da parte di un Sindaco valdostano. Consigliate di contattare quest'ultimo, con richieste puntuali e scritte, risolvono bene il tutto.

Una Cittadina valdostana lamenta l'interruzione di trattative con la Presidenza della Giunta regionale, per l'acquisto di terreni - già di sua proprietà - da destinare ad alpeggio. Ricostruisce dettagliatamente la vicenda, anche in merito al Servizio Affari generali e legali, il Presidente della Giunta regionale, con particolare riferimento alle probabilità che restano aperte, fatti salvi i diritti di prelazione agraria di cui alla L. n. 817/71.

Un Cittadino valdostano presenta un complesso problema di licenziamento da un'Azienda sottoposta a controllo della R.A.V.A., con sostegno di medici mutualistici da lui presunti come non corretti nelle certificazioni. Viene istruita la pratica per quanto di competenza: non si perviene ad ottenere adeguate risposte e documentazione, ma si può ricostruire, grazie alla collaborazione con la sede locale dell'IN.P.S., la non fondatezza dei rilievi mossi dal lavoratore.

Due Cittadine e due Cittadini aostani, domiciliati in alloggi gravemente malsani e gravati da sfratto da parte del Comune, presentano una complessa vicenda di richiesta di E.R.P. e di ricorsi non accolti in ordine al punteggio e alla relativa documentazione. Risponde, con dettagliate considerazioni e disponibilità, il Presidente della Giunta regionale.

Un Cittadino aostano lamenta la mancata erogazione di due contributi ex L.r. n. 19/94, non ostante la grave situazione socio-economica. Si ha modo di nutrire dubbi sulle dichiarazioni del Cittadino.

Un Cittadino aostano chiede informazioni specifiche in ordine a possibili miglioramenti normativi e/o amministrativi riguardanti le cure mediche domestiche di anziani non autosufficienti, con riferimento anche al piano sanitario regionale.

cierges. Dans certains cas, nous constatons que certains n'ont jamais reçu d'appel et, dans d'autres cas, que les Citoyens n'ont pas répondu à l'appel. Nous vérifions aussi la possibilité d'attribution et/ou la demande du soi-disant «*minimum vital*».

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains exposent un grave problème d'ordre familial concernant le contrôle de la connaissance du français chez un sujet présentant des paralysies cérébrales infantiles, invalide à 90%. Nous vérifions les données auprès de la Mairie et du Bureau régional du Travail et de la Main d'Oeuvre et proposons des améliorations normatives et/ou administratives qui sont accueillies favorablement.

Trois Citoyennes (deux aostaines et une valdôtaine) en service auprès des Ecoles de la Région demandent séparément des informations en fonction de présumées inégalités des chances relatives à des justifications de gestion, demandées ou non, par la Surintendance aux Etudes.

Deux Citoyens valdôtains se plaignent d'illégitimités présumées dans la procédure d'expropriations de la part d'un Maire valdôtain. Nous leur conseillons de contacter ce dernier avec des demandes ponctuelles et écrites. Ils réussissent à résoudre positivement leur cas.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint de l'interruption de tractations avec la Présidence de la Junte Régionale pour l'acquisition de terrains - lui appartenant déjà - destinés à l'alpage. Le Président de la Junte régionale reconstruit l'affaire avec force détails, également à propos du Service des Affaires générales et légales, en se référant notamment aux probabilités qui restent ouvertes, exception faite des droits de préemption agraire dont à la L. n° 817/71.

Un Citoyen valdôtain expose un problème complexe de licenciement d'une Entreprise soumise au contrôle de la R.A.V.A., avec le soutien de médecins mutualistes qui, à son avis, n'ont pas rédigé de certificats corrects. L'affaire est instruite pour ce qui est de notre compétence: nous ne parvenons pas à obtenir les réponses et la documentation adéquates, mais, grâce à la collaboration du siège local de l'INPS, nous pouvons en déduire que les griefs émis par le travailleur s'avèrent être infondés.

Deux Citoyennes et deux Citoyens aostains, demeurant dans des logements insalubres et frappés d'expulsion par la Mairie, exposent une affaire complexe de demande d'E.R.P. et de recours non acceptés en fonction des points et de la documentation relative. Le Président de la Junte régionale répond avec force considération et disponibilité.

Un Citoyen aostain se plaint de deux subventions (L.r. n° 19/94) non attribuées en dépit de la grave situation socio-économique dans laquelle il se trouve. Nous avons quelques doutes sur les déclarations du Citoyen.

Un Citoyen aostain demande des informations spécifiques sur les améliorations normatives et/ou administratives possibles concernant les soins médicaux à domicile pour des personnes âgées, handicapées, se référant également au plan sanitaire régional.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Si conclude rapidamente e positivamente una complessa pratica di adeguamento funzionale di un Hôtel in un Comune valdostano, che si trascinava da tempo e per la quale il Difensore civico aveva richiesto risposte puntuali, per le parti di competenza, e sopralluoghi congiunti da parte della Soprintendenza ai Beni Culturali e del Comune, atti a risolvere il delicato problema. Viene così superata anche la precedente invasione di richieste inoltrate dal Cittadino.

Un Cittadino valdostano lamenta irregolarità da parte delle Assistenti sociali e invasione di richieste da parte di una serie di microcomunità valdostane in merito alla domanda di ricovero della madre. Collaborano in modo soddisfacente i vari Sindaci.

Un Cittadino aostano lamenta le procedure attivate dalla Commissione di Concorso per un posto di Vice-Rettore del Convitto regionale «F. Chabod» di AOSTA, Sovrintendenza agli Studi della R.A.V.A.. Il complesso esame degli atti, faticosamente ottenuti, rileva - a parere dell'Ufficio - encomiabile verbalizzazione accanto a procedure di dubbia trasparenza amministrativa. Si evidenzia la scarsa conoscenza delle competenze dell'Ufficio del Difensore civico da parte del Presidente della Commissione.

Due Cittadini e due Cittadine valdostani mettono in dubbio il pubblico interesse nella procedura di esproprio di un Comune della Valle. Senza intervenire, si segue il rapporto del Cittadino con gli Organi competenti, fornendo i richiedi chiarimenti circa diritti e doveri.

Una Cittadina aostana chiede di verificare la legittimità della sua esclusione da un Concorso presso l'Assessorato della Sanità e Assistenza sociale (L.r. n. 41/95). Vengono forniti rapidamente gli Atti, che, dopo attento esame, portano l'Ufficio a non ritenere fondate le aspettative dell'Istante, ma, al tempo stesso, a nutrire perplessità sulle pari opportunità rispetto ad un altro candidato ritenuto idoneo. Con l'occasione si propone, come miglioramento normativo e/o amministrativo, di considerare l'opportunità di evitare la presenza in Commissione del Dirigente del Servizio di un candidato, con particolare riferimento alla valutazione di titoli rilasciati dallo stesso.

Un Cittadino e una Cittadina aostani presentano un delicato problema relativo alla figlia minore adottata, con particolare riferimento alla opportunità - debitamente documentata - di un cambio di Direzione didattica per risultati scolastici negativi ma non addebitabili al Corpo insegnante. Con la collaborazione della Sovrintendente agli Studi inc. il caso si risolve e, con l'occasione, si perviene ad auspicare un omogeneo comportamento da parte delle varie Direzioni didattiche.

Un Cittadino aostano chiede informazioni sulla normativa e sulla prassi amministrativa R.A.V.A. relativamente alle alternative all'insegnamento e ai diritti-doveri della Pubblica Amministrazione e del Cittadino in ordine all'attività di Esperto e/o Consulente R.A.V.A.

Tre Cittadini (un aostano e due valdostani), a nome anche

Une affaire complexe de conformité fonctionnelle d'un Hôtel dans une Commune valdôtaine, qui traînait depuis longtemps et pour laquelle le Médiateur avait demandé des réponses ponctuelles pour la partie de sa compétence ainsi que des inspections de la part de la Surintendance aux Biens Culturels conjointement avec la Mairie, destinées à résoudre ce délicat problème, arrive à une rapide conclusion positive. Les précédentes demandes envoyées par le Citoyen et restées sans réponse sont également satisfaites.

Un Citoyen valdôtain se plaint d'irrégularités commises par des Assistantes sociales et de demandes adressées à une série de micro-communautés valdôtaines relatives à l'admission de sa mère restées sans réponse. Les différents Maires collaborent de façon satisfaisante.

Un Citoyen aostain se plaint des procédures mises en oeuvre par la Commission de Concours pour un poste de Vice-recteur au Pensionnat régional F. Chabod d'AOSTE, Surintendance aux Etudes de la R.A.V.A. L'examen complexe des actes, obtenus avec peine, révèle - à l'avis du Bureau - des verbalisations excellentes à côté de procédures de transparence administrative douteuse. Nous notons les connaissances limitées du Président de la Commission sur les compétences du Bureau du Médiateur.

Deux Citoyens et deux Citoyennes valdôtains mettent en doute l'intérêt public de la procédure d'expropriation appliquée dans une Commune de la Vallée. Sans intervenir, nous suivons le rapport du Citoyen avec les Organes compétents, en fournissant les éclaircissements demandés sur les droits et les devoirs.

Une Citoyenne aostaine demande de vérifier la légitimité de son exclusion d'un Concorso de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale (L.r. n°41/95). Les Actes sont rapidement transmis qui, après un examen attentif, portent le Bureau à ne pas retenir le bien-fondé des attentes de la Plaignante, mais en même temps, à rester perplexe quant aux égalités des chances par rapport à un autre candidat reconnu idoine. Nous proposons, à cette occasion, dans le cadre des améliorations normatives et/ou administratives, que ne soit pas admise dans la Commission la présence du Chef de Service du candidat, en ce qui concerne notamment l'évaluation des titres délivrés par celui-ci.

Un Citoyen et une Citoyenne aostaine exposent un délicat problème relatif à leur fille mineure, adoptée, et notamment sur l'opportunité - dûment documentée - d'un échange de Direction didactique à cause de résultats scolaires négatifs, mais non attribuables au Corps enseignant. En collaboration avec la Surintendance aux Etudes, le cas est résolu et nous parvenons à espérer que les différentes Directions didactiques auront un comportement homogène.

Un Citoyen aostain s'informe sur la normative et la pratique administrative R.A.V.A. relative aux alternatives par rapport à l'enseignement et aux droits et devoirs de l'Administration Publique et du Citoyen par rapport à la profession d'Expert et/ou de Conseiller R.A.V.A.

Trois Citoyens (un aostain et deux valdôtains), au nom

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

di altri impiegati regionali, lamentano non pari opportunità a fronte di categorie parallele per quanto concerne l'indennità di trasferta, non adeguata nel corso degli anni. Si interessa il Presidente della Giunta regionale e se ne dà comunicazione anche ai Sindacati, per un'equa soluzione contrattuale.

A richiesta di un Cittadino aostano vengono esaminate alcune problematiche relative ad un Ente non comunale sottoposto a controllo CO.RE.CO.: alla luce di Convenzione, Statuto, Leggi regionali.

Con esito positivo per le Istanti, tre Cittadine (due aostane e una valdostana), propongono separatamente la verifica delle pari opportunità relativamente alla concessione di contributi per infissi, ex L.r. n. 9/95, in regime di sanatoria.

Sei Cittadine e Cittadini aostani, appartenenti ad un Gruppo teatrale, lamentano una forte decurtazione dei contributi per il 1996 rispetto al 1995. Vengono documentati dai Servizi Culturali dell'Assessorato regionale della Pubblica Istruzione e verificati il piano di riparto dei fondi per il 1996 e le motivazioni amministrative che sono alla base della determinazione di criteri e parametri di cui al Regolamento reg. 14 dicembre 1993, n. 3, relativo alla L.r. n. 29/92.

Due Cittadini aostani, già addetti ai Servizi di controllo regionale della Casa da gioco di SAINT-VINCENT, per conto anche di altri dipendenti regionali distaccati presso gli Uffici del Giudice di Pace e in nome delle pari opportunità rispetto ad altro personale collocato in aspettativa sindacale, chiedono informazioni relativamente alla corresponsione delle indennità di servizio e giudiziarie (ora «di amministrazione») e agli eventuali arretrati. Vengono verificate le varie problematiche con la Presidenza della Giunta regionale, con particolare riferimento alla previsione di disciplina delle indennità di amministrazione da parte delle rappresentanze negoziali, ex art. 45 L.r. n. 45/95.

Un Cittadino valdostano, dipendente regionale presso l'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, lamenta irregolarità nella erogazione di una Sanzione disciplinare. Vengono date informazioni su diritti e doveri specifici.

Una Cittadina aostana lamenta non pari opportunità e dis-servizio nella raccolta dei rifiuti in un Comune della Valle. Si danno le opportune informazioni normative e regolamentari e si indirizza l'Istante al Comune.

Un Cittadino aostano espone una tortuosa vicenda di diniego di contributo per infissi (ex L.r. n. 34/87), lamentando anche alcuni comportamenti da parte dei Responsabili specifici dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato. Si inoltrano puntuali richieste sull'intera vicenda, ma «essendo il fascicolo relativo (...) sequestrato dall'autorità giudiziaria», si sospende, per il momento, l'intervento.

Un Cittadino aostano presenta una serie di problemi fami-

également d'autres employés régionaux, se plaignent d'inégalités rencontrées dans les catégories parallèles, en ce qui concerne l'indemnité de transfert non adéquate appliquée au cours des années. Le cas intéresse le Président de la Junte et est aussi communiqué aux Syndicats, afin qu'une solution contractuelle équitable puisse intervenir.

A la demande d'un Citoyen aostain, certaines problématiques relatives à un Organisme non communal soumis au contrôle CO.RE.CO. sont examinées: à la lumière de la Convention, du Statut, des lois régionales.

Avec une issue positive pour les Plaignantes, trois Citoyennes (deux aostaines et une valdôtaine) proposent séparément de vérifier les égalités des chances dans l'attribution des subventions pour menuiseries (L.r. n°9/95), en voie de régularisation.

Six Citoyennes et Citoyens aostains, appartenant à un groupe théâtral se plaignent d'une forte baisse des subventions pour l'année 1996 par rapport à 1995. Les motivations administratives qui sont à la base de la détermination des critères et des paramètres (Règlement rég. n°3 du 14 décembre 1993, relatif à la L.r. n°29/92) et le plan de répartition des fonds pour l'année 1996 sont documentés et vérifiés par les Services Culturels de l'Assessorat régional de l'Instruction Publique.

Deux Citoyens aostains, déjà employés aux Services de contrôle régional de la Maison de jeu de SAINT VINCENT, pour le compte aussi d'autres employés détachés auprès des Bureaux du Juge de Paix et au nom de l'égalité des chances par rapport à l'autre personnel mis en disponibilité syndicale, demandent des informations relatives au versement de l'indemnité de service et judiciaire (maintenant «d'administration») et aux éventuels arriérés. Les différentes problématiques sont vérifiées avec la Présidence de la Junte régionale, notamment en ce qui concerne la prévision de discipline des indemnités d'administration par les délégations de négociation (art. 45 de la L.r. n°45/95).

Un Citoyen valdôtain, employé régional auprès de l'Assessorat de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources naturelles, se plaint des irrégularités rencontrées dans l'application d'une sanction disciplinaire. Des informations sur les droits et les devoirs spécifiques lui sont données.

Une Citoyenne aostaine se plaint d'inégalité et de mauvais fonctionnements dans le ramassage des ordures dans une Commune de la Vallée. Des informations normatives et réglementaires opportunes lui sont données et nous adressons la Plaignante à la Mairie.

Un Citoyen aostain expose une sombre affaire de refus de subvention pour des menuiseries (L.r. n°34/87), se plaignant également de certains comportements des Responsables spécifiques de l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat. Des demandes ponctuelles sur l'ensemble de l'affaire sont envoyées, mais «le dossier relatif étant (...) sequestré par l'autorité judiciaire», nous suspendons, pour le moment, l'intervention.

Un Citoyen aostain expose une série de problèmes fami-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 92
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

liari, in apparenza gravi ma non suffragati da adeguati riscontri (soprattutto per quanto concerne il presunto incidente occorso ad un figlio in qualità di lavoratore presso l'Assessorato dei Lavori Pubblici), in un contesto socio-economico complesso, per cui si inoltra l'Istante alle Assistenti sociali, dopo aver spiegato alcuni diritti-doveri.

Per quattro Cittadine aostane si verificano e spiegano separatamente le modalità di assunzione dei bidelli, con particolare riferimento agli incarichi di supplenza.

Nel corso di mesi, nove Cittadini valdostani lamentano presunte irregolarità nelle procedure di appalto ed esecuzione dei lavori per la realizzazione di una pista forestale in un Comune della Valle. Dopo un complesso carteggio con i competenti Assessorati dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali e dell'Ambiente, Territorio e Trasporti, il Difensore civico evidenzia l'opportunità di un sopralluogo congiunto tra l'Assessore all'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, l'Assessore all'Ambiente, Territorio e Trasporti, il Sindaco e i Cittadini interessati: effettuano due sopralluoghi l'Assessore e i Tecnici dell'Assessorato dell'Ambiente, Territorio e Trasporti alla presenza dei Cittadini interessati, con previsione scritta di tutela dell'ambiente e dell'accesso ai fondi dei proprietari terrieri. Quando l'Assessore all'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali comunica formalmente la pendenza «di procedimenti penali promossi da entrambe le parti interessate», il Difensore civico, ex art. 3 L.r. n. 5/92, sospende l'intervento, non senza aver precisato all'Ente pubblico la natura stragiudiziale dell'Ufficio a fronte di reiterate richieste dell'identità degli Istanti non in linea con la *ratio* e la lettera della L.r. n. 5/92.

Una Cittadina e un Cittadino aostani, iscritti nelle liste di collocamento e invalidi, lamentano di aver ricevuto - a loro dire - solo un intervento per il cosiddetto «minimo vitale» e di non essere stati avviati al lavoro da anni. Il Direttore dell'Ufficio del Lavoro e della Massima Occupazione documenta dettagliatamente alcuni rifiuti per motivi di salute e precisa che è in corso per entrambi un avviamento a selezione accettato.

Una Cittadina aostana sottopone problemi logistici relativamente al ritiro dei buoni carburante da parte di Valdostani temporaneamente domiciliati all'estero per studio o lavoro. Risponde, con puntuali notazioni relativamente al Regolamento regionale in vigore, l'Assessore all'Industria, Commercio ed Artigianato, preannunciando anche un progetto di legge che rinnoverà completamente il sistema di gestione e distribuzione, semplificando e riducendo gli adempimenti da parte degli utenti.

Un Cittadino italiano presenta istanza relativamente al Rinnovo della Commissione Tecnica regionale di vigilanza sui locali destinati alla fabbricazione, deposito e manipolazione di materiali esplosivi, di cui all'art. 49 del T.U.L.P.S.

liaux, en apparence sérieux mais ne reposant pas sur des contrôles adéquats (surtout en ce qui concerne le présumé accident survenu au fils en qualité d'ouvrier auprès de l'Assessorat des Travaux Publics), dans un contexte socio-économique difficile, pour lequel nous adressons le Plaignant aux Assistantes sociales après lui avoir expliqué certains droits et devoirs.

Pour quatre Citoyennes aostaines, nous vérifions et expliquons séparément les modalités d'engagement des concierges en ce qui concerne notamment les postes de suppléants.

Au cours des mois, neuf Citoyens valdôtains se plaignent de présumées irrégularités rencontrées dans les procédures d'appel d'offre et l'exécution de travaux pour la réalisation d'une piste forestière dans une Commune de la Vallée. Après un volumineux échange de courrier avec les Assessorats de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources naturelles et de l'Environnement du Territoire et des Transports compétents en la matière, le Médiateur met en évidence l'opportunité d'une visite conjointement avec l'Assesseur à l'Agriculture, aux Forêts et aux Ressources Naturelles, l'Assesseur à l'Environnement, au Territoire et aux Transports, le Maire et les Citoyens intéressés : deux visites sont effectuées par l'Assesseur et les Techniciens de l'Assessorat de l'Environnement, du Territoire et des Transports en présence des Citoyens intéressés et un mémo prévoyant la sauvegarde de l'environnement et de l'accès aux fonds des propriétaires terriens est rédigé. Quand l'Assesseur à l'Agriculture, aux Forêts et aux Ressources naturelles communique formellement «les procédures pénales pendantes émises par les deux parties intéressées», le Médiateur, d'après l'art. 3 de la L.r. n°5/92, suspend son intervention, non sans avoir précisé à l'Organisme public la nature extra-judiciaire du Bureau à l'égard de la demande réitérée de connaître l'identité des Plaignants, non conforme à la *ratio* et à la lettre de la L.r. n°5/92.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains, inscrits sur les listes de placement et invalides, se plaignent de n'avoir eu - selon leurs dires - qu'une seule intervention pour le soi-disant «*minimum vital*» et de ne pas avoir eu de propositions de travail depuis des années. Le Directeur du Bureau du Travail et de la Main d'Oeuvre documente avec force détails certains refus pour motifs de santé et précise qu'une proposition est en cours pour tous les deux, le choix ayant été accepté.

Une Citoyenne aostaine soumet des problèmes logistiques relatifs au retrait des bons d'essence par des Valdôtains temporairement domiciliés à l'étranger pour étude ou travail. L'Assesseur à l'Industrie, au Commerce et à l'Artisanat, annonçant aussi un projet de loi qui renouvellera complètement le système de gestion et de distribution, par la simplification et la réduction des contraintes pour les usagers, répond avec des notations ponctuelles sur le Règlement régional en vigueur.

Un Citoyen italien présente une requête relative au renouvellement de la Commission Technique régionale de surveillance des locaux destinés à la fabrication, au dépôt et à la manipulation de matériels explosifs, dont à l'art. 49 du

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un fitto carteggio tra la Presidenza della Giunta regionale e l'Ufficio del Difensore civico verifica una visione sostanzialmente uguale del problema, pur con qualche *distinguo* relativamente al membro supplente: il Cittadino non sembra avere ragione.

Un Cittadino italiano, rappresentante legale di una Ditta, contesta l'esclusione da una gara a pubblico-incanto per la fornitura di arredi da assegnare agli Uffici dell'Amministrazione regionale, affermando anzi che la sua Ditta era l'unica - tra più di venti - ad avere i requisiti richiesti dal capitolato speciale di oneri. La verifica conferma, invece, la trasparenza della R.A.V.A., come da puntualizzazioni e documentazioni dell'Assessore al Bilancio e alle Finanze: del che si provvede a dare comunicazione al Cittadino.

Una Cittadina valdostana lamenta irregolarità nella procedura di due Concorsi per l'accesso ai ruoli direttivi presso la Sovrintendenza agli Studi della Valle d'Aosta. L'esame complesso dell'intera documentazione, faticosamente ottenuta, rileva la sostanziale correttezza della procedura, con qualche perplessità per una Candidata, che, peraltro, non ha presentato istanza e per la scarsa puntualità nel definire i criteri di valutazione.

Un Cittadino valdostano, impiegato R.A.V.A., necessita di trasferimento per documentati problemi familiari e di salute, lamentando anche lettere inevase. Vengono fornite informazioni giuridico-amministrative.

Una Cittadina valdostana, impiegata presso una microcomunità e con situazione di non pari opportunità, chiede di conoscere per quando è prevista l'apertura di altra comunità a Lei più idonea. Si ottengono concrete risposte dal Sindaco del Comune e dall'Assessorato dei Lavori Pubblici.

Un Cittadino valdostano, impiegato R.A.V.A., chiede di conoscere diritti e doveri dei funzionari e della R.A.V.A. in ordine al permesso o divieto di partecipazione a Seminari specifici. Viene indirizzato.

A fronte di una serie di incidenti occorsi ad una Coppia valdostana e alle attuali difficoltà economiche della vedova, vengono illustrati i possibili sussidi e/o interventi regionali, nonché il gratuito patrocinio per quanto di non competenza.

Con riferimento ad una difficile situazione economica e familiare, quattro Cittadine aostane chiedono di controllare gli esiti di una selezione per l'ammissione al corso di prima formazione per ADEST (Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale). La procedura risulta regolare.

Quattro Cittadine e due Cittadini (valdostani e aostani), risultati idonei all'esame di abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, lamentano che, a fronte della comunicazione di esito positivo dell'esame, il Dirigente dell'Ufficio regionale per il Turismo con una nota successiva ne abbia annullata la valenza per mancata adozione da parte della Giunta regionale di una delibera concernente una sostituzione di membro esperto in materia facoltativa. La vicenda

T.U.L.P.S. Un échange consistant de courrier entre la Présidence de la Junte régionale et le Bureau du Médiateur confirme une vue substantiellement égale du problème, malgré quelques *distinguo* relatifs au membre suppléant: le Citoyen ne semble pas avoir raison.

Un Citoyen italien, représentant légal d'une Entreprise, conteste son exclusion d'une vente à l'encan pour la fourniture de matériels destinés aux Bureaux de l'Administration régionale, affirmant, par ailleurs, que son Entreprise était l'unique - parmi plus de vingt - à avoir les critères requis par le cahier des charges. La vérification confirme, par contre, la transparence de la R.A.V.A., à travers les ponctualisations et les documents de l'Assesseur au Bilan et aux Finances. Communication en est faite au Citoyen.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint des irrégularités rencontrées dans la procédure de deux concours pour l'accès aux rôles directeurs de la Surintendance aux Etudes de la Vallée d'Aoste. L'examen complexe de toute la documentation, obtenue avec peine, témoigne de l'exactitude substantielle de la procédure avec cependant quelques perplexités pour une Candidate, qui n'a d'ailleurs pas porté plainte, et pour le peu de ponctualité à définir les critères d'évaluation.

Un Citoyen valdôtain, employé R.A.V.A., nécessitant un transfert pour des problèmes familiaux et de santé documentés, se plaint aussi de lettres restées sans réponse. Des informations juridico-administratives lui sont fournies.

Une Citoyenne valdotaine, employée dans une microcommunauté et se trouvant dans une position d'inégalité, demande la date d'ouverture d'une autre communauté plus adaptée. Nous obtenons des réponses concrètes du Maire de la Commune et de l'Assessorat des Travaux Publics.

Un Citoyen valdôtain, employé R.A.V.A., demande à connaître les droits et les devoirs des fonctionnaires et de la R.A.V.A. en matière de permission ou d'interdiction de participer à des Séminaires spécifiques. Nous lui indiquons à qui s'adresser.

Suite à une série d'accidents survenus à un Couple de Valdôtains et aux difficultés économiques actuelles de la veuve, nous indiquons les subsides possibles et/ou les interventions régionales, ainsi que la protection gratuite pour ce qui n'est pas de notre compétence.

En référence à une difficile situation économique et familiale, quatre Citoyennes aostaines demandent que soient contrôlés les résultats d'une sélection pour l'admission au cours de première formation ADEST (Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale). La procédure s'avère être régulière.

Quatre Citoyennes et deux Citoyens (valdôtains et aostains), ayant passé avec succès l'examen d'aptitude à la fonction de guide touristique, se plaignent qu'à la suite de la communication du résultat positif de l'examen, le Directeur du Bureau régional pour le Tourisme, ait, par note successive, annulé la valence à cause d'une délibération non adoptée par la Junte régionale relative à la substitution d'un membre expert dans une matière facultative. L'affaire se conclut posi-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

si conclude positivamente per gli Istanti, ma solo dopo un nuovo esame orale a distanza di mesi, per cui si mantengono le perplessità sull'iter progressivo.

Una Cittadina aostana lamenta la mancata concessione dell'indennità di accompagnamento (ex L. n. 509/88 e L.r. n. 18/80) per la figlia portatrice di grave disabilità, documentata da specialisti dell'U.S.L. Dopo la risposta del Presidente delle Commissioni mediche collegiali, che evidenzia anche errori formali nella documentazione allegata, si consiglia di presentare domanda di revisione della percentuale di invalidità.

Un Cittadino aostano, disabile, e una Cittadina, con percentuale di invalidità consistente, espongono una serie di problemi ruotanti intorno alla disoccupazione, alla casa inadeguata, al ritiro della patente di guida. Vengono date indicazioni generali, ma non si interviene perché gli Istanti rifiutano di fornire elementi indispensabili per l'istruttoria.

Quattro Cittadini e una Cittadina valdostani, nell'ambito di una annosa vicenda, lamentano disparità di trattamento per quanto concerne l'edificabilità, con particolare riferimento al piano regolatore del Comune e alle autorizzazioni all'edificazione rilasciate dalla Soprintendenza alle Belle Arti. Quest'ultima fornisce dettagliate informazioni di altro segno: dopo di che si sospende l'intervento, anche per la presenza di sentenze del TAR.

Due Cittadini valdostani, a nome e per conto anche di altri sei Cittadini e due Cittadine valdostani, manifestano perplessità e preoccupazione sulla realizzazione di una discarica di materiale inerte in un Comune della Valle, in zona - dicono - poco idonea. Rispondono con precisione il Sindaco del Comune interessato e l'Assessore al Territorio e Trasporti, documentando la correttezza dell'iter seguito.

Vengono chiarite a quattro Cittadine (tre valdostane e una aostana) le modalità di copertura dei turni provvisori di attività psicologica (normativa e prassi); vengono ugualmente puntualizzate, da parte dell'Assessore alla Sanità ed Assistenza Sociale, le modalità di svolgimento dei corsi di aggiornamento professionale degli psicologi convenzionati, a seguito di istanza di due Cittadine (una aostana e una valdostana).

Due Cittadini e una Cittadina aostani presentano un complesso problema relativo all'aumento dell'affitto in stabile I.A.C.P., con complicità di doppio nucleo familiare e di precaria salute della madre vedova. Vengono informati.

Una Cittadina valdostana lamenta di essere stata ingiustamente esclusa dalla graduatoria di un Concorso per la nomina di catalogatori (7° livelli) nell'ambito dei Servizi culturali dell'Assessorato regionale della Pubblica Istruzione, ma l'esame attento della documentazione conferma la correttezza della procedura concorsuale.

Un Cittadino valdostano lamenta dalla R.A.V.A. e da un

tivamente pour les Plaignants, mais seulement après un nouvel examen oral, à distance de plusieurs mois: c'est pourquoi, les perplexités sur l'iter antérieur demeurent.

Une Citoyenne aostaine se plaint de ne pas avoir obtenu l'indemnité d'accompagnement (L. n°509/88 et L.r. n° 18/80) pour sa fille porteuse d'un lourd handicap, documenté par les spécialistes de l'U.S.L.. Suite à la réponse du Président des Commissions médicales plénières qui met en évidence aussi des erreurs formelles dans la documentation jointe, nous conseillons de présenter une demande de révision du pourcentage d'invalidité.

Un Citoyen aostain handicapé et une Citoyenne avec une pourcentage d'invalidité conséquent exposent une série de problèmes ayant trait au chômage, à la maison inadéquate, au retrait du permis de conduire. Des indications générales sont données, mais nous n'intervenons pas parce les Plaignants refusent de fournir les éléments indispensables à l'instruction.

Quatre Citoyens et une Citoyenne valdôtains, dans le cadre d'une affaire pluriannuelle se plaignent de la disparité du traitement en ce qui concerne le permis de construire, dans le cadre du plan régulateur de la Mairie et les autorisations de construction délivrées par la Surintendance aux Beaux Arts. Cette dernière fournit différentes informations détaillées: nous suspendons l'intervention après avoir relevé une sentence du T.A.R.

Deux Citoyens valdôtains, au nom et pour le compte également de six autres Citoyens et deux Citoyennes valdôtaines, manifestent perplexités et préoccupation quant à la réalisation d'une décharge de matériel inerte dans une Commune de la Vallée, en zone - disent-ils - peu appropriée. Le Maire de la Commune intéressée et l'Assesseur à l'Environnement, au Territoire et aux Transports répondent avec précision en documentant la correction de l'iter suivi.

Les modalités de couverture de roulements provisoires des psychologues (normative et pratique) sont expliquées à quatre Citoyennes (trois valdôtaines et une aostaine); les modalités de déroulement des cours de formation professionnelle des psychologues conventionnés sont également ponctualisées par l'Assesseur à la Santé et à l'Aide sociale, suite aux requêtes de deux Citoyennes (une aostaine et une valdôtaine).

Deux Citoyens et une Citoyenne aostains exposent un difficile problème relatif à l'augmentation de loyer dans un immeuble I.A.C.P., aggravé par la présence d'un double noyau familial et la santé précaire de la mère veuve. Nous leur donnons des informations.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint d'avoir été injustement exclue de la collocation d'un Concorso pour un poste de documentaliste (échelon 7) dans le cadre des Services culturels de l'Assessorat régional de l'Instruction Publique, mais l'examen attentif de la documentation confirme l'exactitude de la procédure de concours.

Un Citoyen valdôtain se plaint de la disparité de traite-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Comune disparità di trattamento in ordine all'autorizzazione per l'accesso carrabile alla sua proprietà, confinante con una strada regionale. Viene indirizzato.

Una Cittadina italiana, già vincitrice di un Concorso in Valle presso un Ente pubblico, chiede spiegazioni per interpretare alcuni punti del bando di nuovi Concorsi regionali e comunali di livello superiore, chiedendo altresì informazioni sullo stato giuridico del personale docente in Valle.

Con agile bilinguismo una Cittadina valdostana documenta il suo disagio negli Uffici della R.A.V.A. e dell'U.S.L., per l'insufficiente o inesistente conoscenza del francese da parte del pubblico impiego.

Con riferimento alle pari opportunità e a concrete problematiche (Sovrintendenza agli Studi - Assessorato della Pubblica Istruzione), un Cittadino e una Cittadina aostani chiedono di conoscere: normativa e regolamento dei Concorsi banditi dall'Amministrazione regionale, con particolare riferimento alla Commissione esaminatrice; prassi amministrativa attinente le varie forme di sponsorizzazione di libri e strumenti culturali e didattici.

Con distinte richieste, sei Cittadine e cinque Cittadini aostani e quattro Cittadini valdostani pongono problemi pratici relativamente alle gare d'appalto; tre Cittadine e due Cittadini aostani chiedono se esistono criteri cui la Pubblica Amministrazione debba attenersi nella scelta discrezionale di mostre e altre forme di sponsorizzazione; tre Cittadine e due Cittadini aostani e tre Cittadini valdostani pongono analoghi quesiti per quanto attiene le nomine e designazioni di competenza regionale. Vengono informati sui principi generali.

Una Cittadina valdostana, dipendente regionale, chiede informazioni relative a diritti e doveri per un prestito tramite R.A.V.A., da restituire con trattenute sullo stipendio. Indirizzata poi all'Ufficio personale, risolve il problema.

Ventidue Famiglie (valdostane e aostane) con figli disabili in età adulta, lamentano di non aver avuto preventiva informazione sul restringimento della fascia degli aventi diritto a contributi regionali per il Soggiorno Marino «Mare e Vita», chiedendo il ripristino del Servizio precedente, risultato determinante per la salute e serenità dei figli. Trattandosi della categoria dei diversamente abili, il Difensore civico interviene anche sollecitando un'interpretazione sostanziale della *ratio* dell'art. 1 della L.r. n. 19/94 per l'anno in corso. Rispondono con attenzione e disponibilità il Presidente della V^a Commissione consiliare permanente, il Dirigente del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e l'Assessore comunale alle politiche sociali del Comune di AOSTA, sia per il problema contingente che per la programmazione futura.

Una Cittadina e un Cittadino (gravato da pesante invalidità, poi quantificata al 100%) aostani aspettano da tempo e con complicità, burocratiche e non, la visita per l'accerta-

ment appliquée par la R.A.V.A. et une Mairie, en ce qui concerne l'autorisation pour un accès carrossable sur sa propriété jouxtant une route régionale. Nous l'adressons à qui de droit.

Une Citoyenne italienne, ayant réussi un Concours auprès d'un établissement public de la Vallée, demande des explications sur l'interprétation de certains points de l'avis de nouveaux Concours régionaux et communaux de niveau supérieur et par ailleurs, des informations sur le statut juridique du personnel enseignant en Vallée.

Une Citoyenne valdôtaine, parfaitement bilingue, documente les difficultés rencontrées dans les Bureaux de la R.A.V.A. et de l'U.S.L. à cause de la connaissance insuffisante ou inexistante du français dans la fonction publique.

Se référant à l'égalité des chances et à des problématiques concrètes (Surintendance aux Etudes - Assessorat de l'Instruction Publique), un Citoyen et une Citoyenne aostains s'informent sur la normative et le règlement des Concours affichés par l'Administration régionale et notamment sur la Commission examinatrice, la pratique administrative relative aux diverses formes de sponsorship des livres et des outils culturels et didactiques.

Par demandes séparées, six Citoyennes et cinq Citoyens aostains, quatre Citoyens valdôtains exposent des problèmes pratiques relatifs aux appels d'offre; trois Citoyennes et deux Citoyens aostains demandent s'il existent des critères auxquels l'Administration Publique doit se conformer dans le choix discrétionnaire d'expositions et autres formes de sponsorship; trois Citoyennes et deux Citoyens aostains et trois Citoyens valdôtains posent des questions analogues en ce qui concerne les nominations et les désignations de compétence régionale. Nous les informons sur les principes généraux.

Une Citoyenne valdôtaine, employée régionale, s'informent sur les droits et les devoirs relatifs à un prêt R.A.V.A. à rembourser par des retenues sur le salaire. S'étant adressée au Bureau du Personnel, son problème est résolu.

Vingt-deux familles (valdôtaines et aostaines) avec des enfants handicapés adultes, se plaignent de ne pas avoir eu d'information préalable sur la limitation de la catégorie des ayants-droit aux subventions régionales pour le Séjour Marin «Mare e Vita» et demandent la remise en vigueur du précédent Service qui s'avère être déterminant pour la santé et la sérénité de leurs enfants. S'agissant d'handicapés, le Médiateur intervient aussi en sollicitant une interprétation substantielle de la *ratio* de l'art. 1 de la L.r. n° 19/94 pour l'année en cours. Le Président de la V^{ème} Commission du Conseil permanente, le Directeur du Service des Affaires générales, Assistance et Services sociaux de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale et l'Assesseur communal aux Politiques sociales de la Mairie d'AOSTE répondent avec sollicitude et disponibilité aussi bien sur le problème contingent que sur le programme futur.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains (porteur d'une lourde invalidité, quantifiée à 100%) attendent depuis longtemps, par suite de difficultés bureaucratiques et non, la visi-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

mento dell'invalidità. Dopo l'intervento dell'Ufficio, il problema si sblocca rapidamente.

All'interno di una complessa situazione giudiziaria da cui esce assolto, un Cittadino aostano chiede di conoscere meglio diritti e doveri del dipendente pubblico.

Una Cittadina aostana si informa sulle modalità di interruzione delle costose cure mediche privatistiche, a fronte di gravi problemi e di presunte scorrettezze del professionista. Viene informata soprattutto in riferimento al servizio pubblico.

Un Cittadino valdostano contesta un'ordinanza di demolizione emessa da un Comune valdostano. Poiché il problema interessa anche la Soprintendenza ai Beni Culturali e Ambientali, l'Ufficio chiede chiarimenti al Sindaco, che riconferma il tutto.

In riferimento a un danno subito, un Cittadino aostano chiede di conoscere le garanzie inerenti l'uso e la consegna dei buoni di benzina.

Un Cittadino aostano, docente in Valle, solleva problemi giuridici circa l'obbligatorietà di prendere parte agli esami di francese della R.A.V.A. in qualità di membro di commissione. Vengono puntualizzati i termini del problema.

Un Cittadino e una Cittadina aostani lamentano una serie di problemi familiari legati alla casa (debitamente certificata come antigenica e insalubre dall'U.S.L.), alle liste di collocamento al lavoro e alla mancata concessione di contributo ex art. 3 L.r. n. 19/94. Si sollecitano verifiche da parte del Cittadino nei vari settori e si chiede documentazione per quanto riguarda il «minimo vitale» rifiutato. Nel frattempo il Cittadino trova un lavoro saltuario.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano il mancato pagamento, da parte del competente Ufficio della Presidenza della Giunta regionale, di un risarcimento per esproprio. L'ufficio regionale assicura la rapida liquidazione del tutto, non appena effettuato il frazionamento da parte della Comunità Montana, che sollecita.

Un Cittadino aostano, amministratore di uno stabile, lamenta per conto di un condominio (ventitré Famiglie) complicità e irregolarità di vario tipo in ordine alla richiesta di contributi ai sensi della L.r. n. 9/95 («Incentivazione di interventi finalizzati all'abbattimento delle dispersioni termiche in edifici a prevalente uso di civile abitazione»). L'Assessore all'Industria, Commercio ed Artigianato assicura per iscritto che se si provvederà al più presto alla liquidazione della somma erroneamente omessa.

Un Cittadino aostano presenta, anche per iscritto, reiterate proteste per una serie di disservizi regionali. Data la genericità delle affermazioni, il Difensore civico non interviene, come in altri casi simili, che si omette di citare.

In riferimento a grave incidente occorso al figlio in mon-

te pour l'acceptation de l'invalidité. Après l'intervention du Bureau, le problème se débloque rapidement.

Au sein d'une affaire judiciaire complexe dont il sort acquitté, un Citoyen aostain demande à mieux connaître les droits et les devoirs du fonctionnaire.

Une Citoyenne aostaine s'informe sur les modalités d'interruption de soins médicaux privés et onéreux suite à des problèmes graves et des erreurs présumées de la part du médecin. Nous l'informons surtout en ce qui concerne le service public.

Un Citoyen valdôtain conteste une disposition de démolition émise par une Commune valdôtaine. Le problème intéressant aussi la Surintendance aux Biens Culturels et de l'Environnement, le Bureau demande des éclaircissements au Maire qui reconferme le tout.

Suite à un dommage subi, un Citoyen aostain demande à connaître les garanties inhérentes à l'utilisation et à la délivrance des bons d'essence.

Un Citoyen aostain, professeur en Vallée, évoque des problèmes juridiques sur l'obligation de prendre part aux examens de français de la R.A.V.A. en qualité de membre de commission. Les termes du problème lui sont ponctualisés.

Un Citoyen et une Citoyenne aostains se plaignent d'une série de problèmes familiaux liés à la maison (dûment certifiée comme anti-hygiénique et insalubre par l'USL), aux listes de placement et à la non-attribution de la subvention d'après l'art. 3 de la L.r. n°19/94. Nous sollicitons des vérifications de la part du Citoyen dans les divers secteurs et nous demandons une documentation en ce qui concerne le «minimum vital» refusé. Entre temps, le citoyen a trouvé un travail temporaire.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains se plaignent que le Bureau compétent de la Présidence de la Junte regionale n'a pas procédé au paiement de leur indemnité d'expropriation. Le bureau régional assure une liquidation rapide du tout, dès que le fractionnement sera effectué par la Communauté de montagne qu'il a sollicitée.

Un Citoyen aostain, administrateur d'un immeuble, se plaint pour le compte des vingt-trois familles de la copropriété, de complications et d'irrégularités de différents types dans le cadre de la demande de subventions au sens de la L.r. n°9/95 portant «aides aux interventions visant la réduction de la déperdition de la chaleur dans les bâtiments à usage principal d'habitation». L'Assesseur à l'Industrie, au Commerce et à l'Artisanat assure par écrit que la liquidation de la somme omise par erreur sera effectuée au plus vite.

Un Citoyen aostain présente aussi par écrit, des protestations répétées pour une série de mauvais fonctionnements régionaux. Etant donné la généralité des affirmations, le Médiateur n'intervient pas, de même que dans d'autres cas similaires que nous ne citerons pas.

Suite à un grave accident survenu au fils en montagne,

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

tagna, una Cittadina italiana, loda il soccorso medico-ospedaliero, ma lamenta la mancanza di adeguata segnaletica di pericolo. Vengono date indicazioni anche in riferimento alla richiesta di forme di tutela.

Una Cittadina valdostana, a seguito di una contravvenzione - con relativa sanzione amministrativa - non viene informata, dell'esito del ricorso nei tempi previsti dal Codice della Strada. Il Dirigente inc. del Servizio Patenti e Sanzioni amministrative della Presidenza della Giunta regionale giustifica l'esame ritardato della pratica con carenze di personale che ricadono sul Cittadino. Viene successivamente accolto il pagamento della semplice sanzione.

Con una serie di istanze, una Cittadina e un Cittadino valdostani, evidenziano una serie di problemi legati in particolare all'asilo nido e all'inserimento del figlio disabile, nonché a situazioni di altri figli minori che frequentano scuole di paesi diversi, con conseguenti problemi anche economici e logistici per i genitori. Si interessano gli Assessori alla Sanità ed Assistenza sociale e alla Pubblica Istruzione: risponde dettagliatamente l'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale ma più sul piano generale dei Servizi che su quello del caso specifico. Parte dei problemi si risolvono con il contatto diretto con i Sindaci.

Una Cittadina aostana lamenta non pari opportunità nell'ambito delle graduatorie regionali delle Scuole materne, in rapporto alla graduatoria delle Scuole elementari. Verifica con sollecitudine e comunica, per le vie brevi, la regolarità del tutto il Responsabile del Servizio Amministrazione del Personale Scolastico della Sovrintendenza agli Studi.

Quattro Cittadine aostane, laureate e in attesa di lavoro come supplenti presso le Scuole valdostane, chiedono separatamente una serie di chiarimenti e garanzie in rapporto alla normativa regionale e nazionale. Vengono informate.

Una Cittadina aostana e una valdostana chiedono garanzie in ordine alla contestazione di addebito di ambito scolastico. Vengono indirizzate.

Dieci Cittadini (di cui cinque aostani) e otto Cittadine (di cui tre aostane) lamentano scarso rispetto del Cittadino da parte del pubblico impiego. Vengono informati su diritti e doveri.

Con istanze separate, due Cittadini e una Cittadina aostani, una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono informazioni relativamente ai diritti-doveri degli universitari rispetto alle varie forme di sovvenzioni e rimborso assicurate dalla Sovrintendenza agli Studi-Assessorato della Pubblica Istruzione, lamentando informazioni lacunose o errate da parte dell'Ufficio competente. Si evidenziano le responsabilità dei Cittadini e si forniscono elementi per ovviare alla presunta inefficienza del pubblico impiego. Per la parte relativa ai trasporti si propongono, soprattutto all'Assessorato dell'Ambiente, Territorio e Trasporti, possibili miglioramenti per quanti perseguono ricerca e specializzazione all'estero e per l'utilizzo dei biglietti convenzionati.

une Citoyenne italienne complimente le secours médico-hospitalier, mais déplore le manque de signalisation adéquate du danger. Des indications sont données également en ce qui concerne les formes de tutelle.

Une Citoyenne valdôtaine, à la suite d'une contravention - avec sanction administrative à la clé - n'a pas été informée de l'issue du recours dans les délais prévus par le Code de la Route. Le Dirigeant c.d.f. au Service Permis de Conduire et Sanctions administratives de la Présidence de la Junte Régionale justifie l'examen retardé de la pratique par manque de personnel, carence qui retombe sur le Citoyen. Le paiement de la sanction simple est appliqué successivement.

Par une série de requêtes, une Citoyenne et un Citoyen valdôtains mettent en évidence un ensemble de problèmes liés particulièrement à la crèche et à l'insertion du fils handicapé ainsi qu'aux situations des autres enfants mineurs qui fréquentent les écoles de divers pays, entraînant des problèmes économiques et logistiques pour les parents. Le cas intéresse les Assesseurs à la Santé et à l'Aide sociale et à l'Instruction Publique. L'Assesseur à la Santé et à l'Aide sociale répond avec force détails, mais davantage sur le plan général que sur le cas spécifique. Une partie des problèmes est résolue par un contact direct avec les Maires.

Une Citoyenne aostaine se plaint d'inégalités des chances dans les classifications régionales des Ecoles maternelles par rapport à la collocation des Ecoles élémentaires. Le Responsable du Service Administration du Personnel Scolaire de la Surintendance aux Etudes répond avec sollicitude et communie rapidement la régularité de l'ensemble.

Quatre Citoyennes aostaines, diplômées et en attente d'un emploi en tant que suppléantes auprès des Ecoles valdôtaines demandent séparément une série d'éclaircissements et de garanties en rapport à la normative régionale et nationale. Des informations leur sont données.

Une Citoyenne aostaine et une valdôtaine demandent des garanties suite à la notification d'une justification de gestion dans le domaine scolaire. Nous les adressons à qui de droit.

Dix Citoyens (dont cinq aostains) et huit Citoyennes (dont trois aostaines) se plaignent du manque de respect de la fonction publique envers le Citoyen. Nous les informons sur les droits et les devoirs.

Par des requêtes séparées, deux Citoyens et une Citoyenne aostains, une Citoyenne et un Citoyen valdôtains s'informent sur les droits et les devoirs des universitaires par rapport aux diverses formes de subventions et de remboursement assurées par la Surintendance aux Etudes - Assessorat de l'Instruction Publique, se plaignant d'avoir reçu des informations partielles ou erronées de la part du Bureau compétent. Nous mettons en évidence les responsabilités des Citoyens et nous fournissons des éléments pour remédier à la présumée inefficiencia de la fonction publique. En ce qui concerne la partie relative aux transports, nous proposons, surtout à l'Assessorat de l'Environnement, du Territoire et des Transports des améliorations possibles pour ceux qui poursuivent des recherches et des spécialisations à l'étranger et pour l'utilisation de billets conventionnés.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un Sindaco valdostano chiede di verificare eventuali responsabilità nei confronti di un privato che contesta il rifacimento di un muro pericolante ai bordi di una strada in zona geologicamente vincolata. Viene informato, per quanto di competenza, e indirizzato ad altri Esperti specifici.

Nell'ambito di una serie di richieste economiche e lavorative interessanti un Cittadino e una Cittadina aostani con particolari problemi anche di salute, dopo ripetute istanze e insistenze si ritiene di dover verificare, anche a tutela della Pubblica Amministrazione, la regolarità dei tempi di avviamento all'attività presso i cantieri dell'Assessorato regionale dei Lavori Pubblici, che giudica intempestivo l'intervento dell'Ufficio. Per altre richieste del Cittadino, inerenti contestazioni disciplinari in ambito R.A.V.A., il Difensore civico decide invece di non intervenire, così come per un altro Cittadino, limitandosi in entrambi i casi, a chiarire i relativi diritti e doveri.

Anche in riferimento alle pari opportunità, una Cittadina aostana chiede informazioni sui fondamenti giuridici dell'obbligo di iscriversi ad un'Associazione per quanto concerne l'esercizio dell'attività di guida e accompagnatore turistico in Valle (ex L.r. n. 35/91), secondo le direttive - dice - della Dirigenza dell'Assessorato del Turismo, Sport e Beni Culturali. Successivi contatti diretti con l'Assessorato, da noi consigliati, risultano tutelanti anche del singolo Cittadino.

In riferimento ad un caso concreto, due Cittadine valdostane chiedono conto delle incompatibilità per parenti e affini di essere membri di una commissione giudicante per selezione o concorso. Vengono spiegati i principi fondamentali.

Per un problema occupazionale urgente del figlio, un Cittadino valdostano lamenta il mancato riconoscimento, da parte dell'Assessorato dei Lavori Pubblici, di una qualifica da addestramento professionale. La risposta dell'Assessore competente documenta che il Cittadino è privo di idoneità e che il timbro erroneamente apposto sul libretto di lavoro è da annullare: il che era già stato spiegato agli Istanti dall'Ente pubblico.

Con una serie di puntuali osservazioni, una Cittadina e un Cittadino valdostani contestano le modalità e lo stesso pubblico interesse nella procedura espropriativa messa in atto da un Comune della Valle. Nei limiti di competenza, l'esame dei documenti non permette di confermare quanto asserito dai Cittadini, per cui, a richiesta, si indicano vie privatistiche di tutela.

Un Cittadino aostano, con situazione socio-economica e lavorativa difficile, lamenta problemi logistici relativi alla lontananza tra le Scuole materne ed elementari dei figli, ma la risposta della Sovrintendente agli Studi inc. documenta che la responsabilità del disagio ricade sul Cittadino.

Dieci Cittadini valdostani lamentano la mancata attiva-

Un Maire valdôtain demande que soient contrôlées les éventuelles responsabilités eu égard à un particulier qui conteste la réfection d'un mur jugé dangereux en bordure d'une route dans une zone géologiquement classée. Nous donnons des informations pour ce qui est de notre compétence et nous l'adressons aux autres Experts spécifiques.

Dans le cadre d'une série de demandes économiques et professionnelles relatives à un Citoyen et une Citoyenne aostains présentant des problèmes particuliers de santé, nous jugeons, après maintes plaintes insistantes, qu'il est de notre devoir de vérifier, également pour sauvegarder l'Administration Publique, la régularité des délais dans les appels au service des ouvriers sur les chantiers de l'Assessorat régional des Travaux Publics, qui juge inopportune l'intervention du Bureau. Quant à d'autres demandes du Citoyen inhérentes aux notifications disciplinaires de la R.A.V.A., le Médiateur décide par contre de ne pas intervenir, de même que pour un autre Citoyen, se limitant, dans les deux cas, à éclaircir les droits et devoirs relatifs.

En référence également à l'égalité des chances, une Citoyenne aostaine s'informe sur les bases juridiques de l'obligation de s'inscrire à une Association pour exercer la fonction de guide et accompagnateur touristique en Vallée (L.r. n°35/91), selon les directives - dit-elle - de la Direction de l'Assessorat du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels. Les contacts successifs directs avec l'Assessorat, que nous avons conseillés, assurent la même protection au simple Citoyen.

Se référant à un cas concret, deux Citoyennes valdôtaines se renseignent sur les incompatibilités pour les parents et proches d'être membres d'une commission de jury pour sélectionner des candidats ou juger dans les concours. Les principes fondamentaux leur sont expliqués.

A cause d'un problème urgent de chômage touchant le fils, un Citoyen valdôtain se plaint que l'Assessorat des Travaux Publics n'a pas pris en compte le titre d'aptitude professionnelle. La réponse de l'Assesseur compétent documente que le Citoyen n'a pas les qualités requises et que le timbre appliqué par erreur sur le livret professionnel est à annuler: ce qui avait déjà été expliqué aux Plaignants par l'Organisme public.

Par une série d'observations ponctuelles, une Citoyenne et un Citoyen valdôtains contestent les modalités et l'intérêt public d'une procédure d'expropriation mise en oeuvre par une Commune de la Vallée. Dans les limites de compétence, l'examen des documents ne permet pas de confirmer ce qui a été déclaré par les Citoyens auxquels nous indiquons, sur demande, les filières privées de défense.

Un Citoyen aostain, dans une situation socio-économique et professionnelle difficile, se plaint de problèmes logistiques relatifs à l'éloignement existant entre les Ecoles maternelles et élémentaires de ses enfants, mais la réponse de la Surintendance aux Etudes documente que le Citoyen est responsable de cet inconvénient.

Dix Citoyens valdôtains se plaignent que le V^{ème} cours du

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

zione del V° corso serale dell'Istituto Geometri per lavoratori, a fronte di legittime aspettative attivate dai Responsabili dell'Istituto (contro le direttive della Sovrintendenza), nonché le modalità del successivo intervento dell'Assessore alla Pubblica Istruzione per tentare possibili soluzioni. L'Assessore risponde documentando dettagliatamente l'impossibilità di contravvenire ad una specifica deliberazione regionale risalente al settembre del 1995, ma evidenziando anche effettive irregolarità nel «comportamento dell'Istituto» e inadempienze «alle disposizioni emanate al riguardo».

Una Cittadina, gravata anche da sfratto ed emergenza abitativa, e due Cittadini aostani, privi di lavoro, lamentano separatamente la mancata erogazione del «minimo vitale» da parte dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale. Se ne verificano le motivazioni.

Dieci Cittadini aostani, sei valdostani, quattro Cittadine valdostane, sei aostane chiedono separatamente di conoscere meglio le competenze dell'Ufficio, esemplificando alcuni loro problemi.

Dieci Cittadini valdostani e cinque Cittadine aostane chiedono separatamente di conoscere le competenze dell'Ufficio del Difensore civico in rapporto a già attivate procedure giudiziarie.

Tre Cittadini valdostani lamentano l'incertezza nelle modalità di notifica delle sanzioni amministrative. Vengono date informazioni e indirizzati agli Organi competenti.

Due Cittadine valdostane, Segretari comunali in esperimento, chiedono aiuto per non ottemperare nell'immediato, in presenza di figli piccoli, all'obbligo di seguire a ROMA il corso trimestrale presso il Ministero dell'Interno. La situazione si risolve grazie all'intervento della Presidenza della Giunta, ma si constata anche che la convocazione era prevedibile.

Una Cittadina valdostana lamenta la mancata esecuzione, da parte dell'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, della sistemazione di terreni interessati, in un Comune della Valle, da eventi franosi conseguenti a lavori di restauro di una strada podereale. La risposta del Dirigente della Forestazione e Risorse naturali conferma la prossima realizzazione d'ufficio della sistemazione, in danno all'Impresa inadempiente, ma evidenzia altresì che la proprietaria non ha provveduto a quanto di Sua competenza (comunicato con lettera dall'Ente pubblico).

Due Cittadini, Agenti di Polizia stradale, lamentano lettere inevase, ritardi e complicità da parte della Dirigenza dell'Ufficio Patenti e Sanzioni Amministrative della Presidenza della Giunta regionale. Si prendono accordi operativi e si affronta il problema delle reciproche competenze e responsabilità.

Due Cittadine valdostane avanzano dubbi sulle modalità di un esproprio. Senza intervenire, vengono informate in linea di principio e indirizzate agli Uffici competenti.

soir de l'institut des Géomètres pour ouvriers n'a pas eu lieu en regard des attentes légitimes formulées par les Responsables de l'Institut (contre les directives de la Surintendance) ainsi que des modalités de l'intervention successive de l'Assesseur à l'Instruction Publique pour tenter de trouver des solutions possibles. L'Assesseur répond avec force détails qu'il est impossible d'enfreindre une délibération régionale spécifique remontant à septembre 1995, mais met aussi en évidence les irrégularités effectives dans le «comportement de l'Institut» et la non-application des «dispositions émanées au regard».

Une Citoyenne, frappée d'expulsion et devant trouver un logement d'urgence, ainsi que deux Citoyens aostains sans travail, se plaignent séparément de la non-attribution du «minimum vital» de la part de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale. Nous en vérifions les motivations.

Dix Citoyens aostains, six valdôtains, quatre Citoyens valdôtaines, six aostaines demandent séparément à mieux connaître les compétences du Bureau, en donnant quelques exemples de leurs problèmes.

Dix Citoyens valdôtains et cinq Citoyennes aostaines demandent séparément à connaître les compétences du Bureau du Médiateur en fonction de procédures judiciaires déjà mises en oeuvre.

Trois Citoyens valdôtains se plaignent de l'incertitude des modalités de notification des sanctions administratives. Des informations leur sont données et nous les adressons aux Organes compétents.

Deux Citoyennes valdôtaines, Secrétaires communales à l'essai, sollicitent une aide pour ne pas avoir à obtempérer, dans l'immediat, étant mères d'enfants en bas-âge, à l'obligation de suivre le cours trimestriel au Ministère de l'Intérieur à ROME. Le cas est résolu, grâce à l'intervention de la Présidence de la Junte, mais nous constatons aussi que la convocation était prévisible.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint que l'Assessorat de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources naturelles, n'a pas procédé à la remise en état de terrains ayant subi des éboulements suite à des travaux de restauration d'une route domaniale, dans une Commune de la Vallée. La réponse du Dirigeant des Forêts et des Ressources naturelles confirme le prochain programme de remise en état au détriment de l'Entreprise défaillante, mais fait également remarquer que la propriétaire ne s'est pas occupée de ce qui était de sa compétence (communiqué par lettre par l'Organisme public).

Deux Citoyens, Agents de la Police routière se plaignent de lettres restées sans réponse, de retards et de difficultés avec la Direction du Bureau des Permis de conduire et des Sanctions administratives de la Présidence de la Junte. Des accords opérationnels sont pris et nous abordons le problème des compétences et des responsabilités réciproques.

Deux Citoyennes valdôtaines émettent des doutes sur les modalités d'une expropriation. Sans intervenir, nous leur donnons des informations de principe et nous les adressons aux Bureaux compétents.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un Cittadino aostano chiede di verificare le motivazioni della revoca di un mutuo regionale per ristrutturazione di un rustico. Si chiedono informazioni per le vie brevi ai competenti Uffici regionali, dopo di che l'Istante decide di presentare domanda di riesame.

Due Cittadine valdostane chiedono spiegazioni relativamente ad una serie di problemi comunali, attinenti anche la Regione: consorzi agricoli, espropri ed indennizzi, zone protette ecc. L'Ufficio non ritiene di dover intervenire.

Due Cittadini valdostani lamentano l'inevitabile disparità di trattamento economico conseguente alla precedenza di convocazione, tra diverse materie, nella nomina a supplente annuale nelle Scuole della Valle. Il caso, proposto con insistenza dagli Istanti al fine di chiedere un ripensamento di quanto è possibile nell'ambito della stretta discrezionalità amministrativa, dà luogo ad una puntualissima risposta da parte della Sovrintendente agli Studi inc.

Una Cittadina aostana, con una difficile situazione economica e familiare conseguente alla morte del marito e alla presenza di una figlia minore, deve affrontare un problema inerente la motorizzazione Civile e l'Ufficio Distribuzione Buoni Carburante (di AOSTA) dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato. Il caso viene risolto, per le vie brevi, con i Responsabili.

Con istanze separate, due Cittadini aostani, una Cittadina e due Cittadini valdostani lamentano di aver pagato sanzioni amministrative per auto non più di loro proprietà. Vengono informati su termini e modi di opposizione, soprattutto per il futuro.

Due Cittadine e una Responsabile di un'Associazione di volontariato lamentano l'allontanamento dalla sede di esame per qualificazione professionale nell'ambito di un'Associazione di volontariato di una Candidata, per motivi di parentela con un Membro della Commissione, peraltro già docente del corso. L'Ufficio non ritiene di poter condividere la prassi della Commissione e le motivazioni addotte a giustificazione dall'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale e dal Presidente della Commissione, ma incoraggia la Candidata a reiterare la prova e la Responsabile dell'Associazione a non lasciare il suo posto.

Una Cittadina valdostana, con un problema specifico complicato dalla natura privatistica dell'Ente di assunzione, chiede di controllare la sua posizione nelle graduatorie delle Scuole materne. Si consiglia prima, reiteratamente, un contatto diretto con gli Uffici della Sovrintendenza agli Studi, poi si chiedono precisazioni per quanto la Cittadina non ha potuto o saputo chiarire, con qualche complicità con gli Uffici.

Un Cittadino valdostano, Dirigente regionale, chiede precisazioni in ordine ad una contestazione di addebito. Vengono forniti principi specifici.

Un Cittadino valdostano disabile, presenta istanza scritta in riferimento alle barriere architettoniche di un Assessorato

Un Citoyen aostain demande la vérification des motivations de révocation d'un prêt régional relatif à la restructuration d'une habitation rurale. Nous demandons brièvement des informations aux Bureaux régionaux, après quoi le Plaignant décide de présenter une demande de ré-examen.

Deux Citoyennes valdôtaines demandent des explications relatives à une série de problèmes communaux intéressant aussi la Région: consortiums agricoles, expropriations et indemnisations, zones protégées, etc.. Le Bureau juge de ne pas intervenir.

Deux Citoyens valdôtains se plaignent de l'inevitable disparité de traitement économique consécutif à la priorité de convocation, parmi les diverses disciplines, dans la nomination annuelle de vacataire dans les Ecoles de la Vallée. Le cas, proposé avec insistance par les Plaignants, afin que soit réexaminé ce qu'il est possible de faire dans le cadre du strict pouvoir discrétionnaire administratif, donne lieu à une réponse très ponctuelle de la Surintendance aux Etudes.

Une Citoyenne aostaine dans une situation économique et familiale difficile due à la mort du mari et à la charge d'une fille mineure, doit affronter un problème inhérent à la Motorisation Civile et au Bureau de Distribution des bons d'essences (d'AOSTE) de l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat. Le cas est rapidement résolu avec les Responsables.

Par demandes séparées, deux Citoyens aostains, une Citoyenne et deux Citoyens valdôtains se plaignent d'avoir payé des sanctions administratives pour un véhicule ne leur appartenant plus. Nous les informons, surtout pour l'avenir, sur les termes et les modes d'opposition.

Deux Citoyennes et un Responsable d'une Association de volontariat se plaignent qu'une Candidate a été exclue de l'examen pour qualification professionnelle dans le cadre d'une Association de volontariat compte tenu de sa parenté avec l'un des membres de la Commission, déjà professeur du cours. Le Bureau ne partage pas la pratique de la Commission et les motivations avancées par l'Assesseur à la Santé et à l'Aide sociale et par le Président de la Commission pour justifier cette sanction, mais encourage la Candidate à retenter l'épreuve et la Responsable de l'Association à ne pas laisser sa place.

Une Citoyenne valdôtaine, présentant un problème spécifique compliqué par la nature privé de l'Organisme recruteur, demande de contrôler sa position dans la collocation des Ecoles maternelles. Nous conseillons d'abord de renouveler un contact direct avec les Bureaux de la Surintendance aux Etudes, puis nous demandons des précisions pour ce que la Citoyenne n'a pas pu ou n'a pas su éclaircir, ce qui a été réalisé non sans difficultés avec les Bureaux.

Un Citoyen valdôtain, Dirigeant régional, demande des précisions sur une notification de justification de gestion. Les principes spécifiques lui sont communiqués.

Un Citoyen valdôtain, handicapé, présente une requête écrite en ce qui concerne les barrières architecturales d'un

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

regionale. Risponde al Cittadino, con umana attenzione e concrete prospettive, l'Assessore all'Industria, Commercio ed Artigianato.

All'interno di una complessa vicenda di natura anche giudiziaria da cui l'Ufficio prescinde, una Cittadina aostana di origine non italiana lamenta reiteratamente il mancato percepimento di contributi specifici per i minori a suo carico (ex L.r. n. 17/84) da parte dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale risalenti ad anni addietro. Appurato che la Cittadina ha comunque fruito di diversi contributi straordinari, si verifica la correttezza della R.A.V.A. nel settore di mancata erogazione.

Un Cittadino valdostano, ricorso anche alla difesa privatistica, lamenta disparità di trattamento in ordine al non superamento di esami successivi ai corsi di formazione complementare per giovani agricoltori e la conseguente richiesta di rimborso del premio da parte della R.A.V.A.. L'esame dell'intera documentazione e alcuni incontri con il Dirigente del Servizio Assistenza tecnico-economica e sociale e dello sviluppo agricolo dell'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse Naturali non permettono di sostenere le ragioni del Cittadino.

Una Cittadina e un Cittadino aostani contestano l'aggiornamento di una sanzione amministrativa per sosta e divieto di transito in zona di residenza, essendo forniti di regolare pass. Vengono informati su di un ricorso già da loro approntato. La vicenda si risolve.

Dopo alcuni mesi, una complessa istruttoria relativa ad un Cittadino aostano, Medico nelle strutture ospedaliere valdostane, che contesta la legittimità di una deliberazione della Giunta regionale di mancato pagamento di compensi per consulenza, si conclude con la dovuta liquidazione, come da motivazioni dell'U.S.L..

Una Cittadina, separata e con tre figli minori a carico, è indirizzata all'Ufficio da parte del Giudice tutelare. Viene informata per risolvere alcuni complessi problemi relativi alla casa, al lavoro, all'assistenza U.S.L. in Valle e fuori Valle.

Una Cittadina e un Cittadino aostani, legali rappresentanti di una Cooperativa, lamentano la mancata stipulazione da parte dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale di una Convenzione, prevista da una deliberazione della Presidenza della Giunta regionale, nonché le procedure di commissariamento. L'esame dei molti documenti testimonia la sostanziale correttezza della R.A.V.A. (Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato e Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale) e dell'U.S.L.. Nell'ambito della complessa vicenda vengono date informazioni giuridiche di vario tipo ai Cittadini.

Come da indicazioni dell'Ufficio, un Cittadino valdostano vede chiarita e riconosciuta, da parte del Soprintendente ai Beni culturali e ambientali, l'interesse storico-etnografico di un fontanile - insistente su sua proprietà e oggetto di complesse contestazioni - attestante gli usi e le capacità artigianali degli abitanti di una frazione della Valle. Collabora il Sindaco.

Assessorat régional. L'Assesseur à l'Industrie, au Commerce et à l'Artisanat répond avec des perspectives concrètes et sollicitude.

Au sein d'une affaire complexe, de nature également judiciaire, à laquelle le Bureau ne peut adhérer, une Citoyenne aostaine d'origine non italienne se plaint, à plusieurs reprises, de ne pas avoir perçu de subventions spécifiques pour ses enfants mineurs à sa charge (L.r. n°17/84) de la part de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide Sociale, remontant à des années en arrière. Ayant vérifié que la Citoyenne a bénéficié de diverses subventions extraordinaires, nous contrôlons la correction de la R.A.V.A. à ce sujet.

Un Citoyen valdôtain, ayant eu recours aussi à la défense privée, se plaint de la disparité de traitement en ce qui concerne son échec à des examens successifs aux cours de formation complémentaire pour jeunes agriculteurs et la demande de remboursement de la prime par la R.A.V.A. L'examen de l'ensemble de la documentation et quelques rencontres avec le Directeur du Service de l'Aide technico-économique et sociale et du développement agricole de l'Assessorat de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources Naturelles ne permettent pas de soutenir les raisons du Citoyen.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains contestent la révision d'une sanction administrative pour stationnement et transit interdit dans une zone résidentielle, étant munis de laissez-passer réguliers. Nous les informons sur un recours déjà entrepris par eux. Le cas est résolu.

Après quelques mois, l'instruction complexe concernant le Citoyen aostain, Médecin dans les structures hospitalières valdôtaines, qui contestait la légitimité d'une délibération de la Junte régionale relative au non paiement de ses honoraires de consultation, se conclut par la liquidation obligatoire suivant les motivations de l'U.S.L.

Une Citoyenne, séparée avec trois enfants mineurs à charge, est adressée au Bureau par le Juge des tutelles. Nous lui donnons des informations pour résoudre certains problèmes complexes relatifs à la maison, au travail, à l'aide U.S.L. en Vallée et hors Vallée.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains, représentants légaux d'une Coopérative, se plaignent que l'Assessorat de la Santé et de l'Aide Sociale n'a pas stipulé une convention prévue par une délibération de la Présidence de la Junte Régionale ainsi que des procédures de soumission à la gestion par commissaire. L'examen de nombreux documents témoigne de la correction substantielle de la R.A.V.A. (Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat et Assessorat de la Santé et de l'Aide Sociale) et de l'U.S.L.. Dans le cadre de cette affaire complexe, des informations juridiques de différents types sont transmises aux Citoyens.

Sur les indications du Bureau, un Citoyen valdôtain voit clarifié et reconnu de la part de la Surintendance aux Biens Culturels et de l'Environnement, l'intérêt historique-etnographique d'un abreuvoir - placé sur sa propriété et objet de contestations complexes - attestant les usages et les activités artisanales des habitants d'un hameau de la Vallée. Le Maire collabore.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Due Cittadine aostane protestano per il reiterato non superamento dell'esame di francese richiesto per l'insegnamento nelle Scuole della Regione. Vengono date informazioni specifiche. Per un caso, a richiesta, si verificano le prove, che risultano peraltro gravemente insufficienti. L'Assessore alla Pubblica Istruzione, pur inoltrando la dovuta documentazione, vorrebbe una specifica motivazione per la richiesta del Difensore civico: il che non è in linea con la L.r. n. 5/92 e neppure con il diritto di accesso del semplice Cittadino, come da recenti sentenze del Consiglio di stato.

A seguito di incidente, una Cittadina valdostana, di origine straniera, chiede spiegazioni sull'accertamento dell'invalidità civile da parte della R.A.V.A., con particolare riferimento al rinvio del giudizio per patologia non stabilizzata. Viene informata.

Una Cittadina aostana, dipendente ospedaliera ausiliaria, in riferimento alla diversa quantificazione dell'invalidità in due differenti sedi (R.A.V.A. e U.S.L.), chiede di conoscere le vie percorribili a difesa del suo stato di salute e del posto di lavoro. Viene indirizzata.

Una Cittadina aostana presenta una serie di puntuali proteste nei confronti di alcuni Responsabili della Pubblica Amministrazione, reiterate nel tempo, per cui si decide di non intervenire. Viene invece indirizzata e seguita per il «minimo vitale».

Un Cittadino aostano, con aggravamento acuto di invalidità, chiede il controllo dei tempi necessari per la revisione dell'invalidità. Viene confermato quanto in atto dalla R.A.V.A. e dall'U.S.L..

Con riferimento a casi concreti e a garanzia delle pari opportunità un gruppo di genitori, impegnati nei Consigli di Istituto, chiede di conoscere quale normativa e quale prassi sia alla base di eventuali interventi economici straordinari dell'Assessorato della Pubblica Istruzione per le singole Scuole. Vengono informati.

Un Cittadino aostano, impiegato R.A.V.A. e universitario, chiede di controllare le modalità di decurtazione dei permessi retribuiti per diritto allo studio, ex Circ. reg. n. 8/95. Con la collaborazione dell'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale si valuta sia la sostanziale correttezza di quanto operato dalla R.A.V.A. che le più positive prospettive *in itinere*.

Otto Cittadini valdostani e aostani aggiornano per iscritto l'istanza relativa alla caccia al cinghiale di cui alla precedente Relazione, contestando due deliberazioni regionali. Il problema si risolve senza intervento.

Due Cittadine valdostane chiedono conto di una occupazione temporanea di proprietà per lavori autostradali, risalente alla fine degli anni '80 ma tutt'ora perdurante, e sollecitano la relativa indennità di occupazione. Si esamina il tutto, per le vie brevi, con l'Ufficio espropri della Giunta regionale e con i Responsabili della R.A.V.-S.p.A., definendo concrete previsioni a breve termine.

Deux Citoyennes aostaines protestent au sujet d'un échec réitéré à l'examen de français nécessaire pour enseigner dans les écoles de la Région. Des informations spécifiques leur sont données. Pour l'un des cas, nous vérifions, à la demande, les épreuves qui s'avèrent d'ailleurs être nettement insuffisantes. L'Assesseur à l'Instruction Publique, bien qu'ayant envoyé la documentation, souhaiterait en connaître la motivation spécifique, ce qui n'est en ligne ni avec la L.r. n°5/92, ni avec le droit d'accès du simple Citoyen comme le préconisent les récentes sentences du Conseil d'Etat.

Suite à un accident, une Citoyenne valdôtaine d'origine étrangère, demande des explications sur la vérification par la R.A.V.A. du taux de l'invalidité civile, notamment en ce qui concerne le renvoi en ajournement pour pathologie non définie. Nous lui donnons des informations.

Une Citoyenne aostaine, employée hospitalière auxiliaire, se référant à la variation sensible de la quantification de l'invalidité dans deux sièges différents (R.A.V.A. et U.S.L.) demande quels sont les moyens possibles pour défendre son état de santé et son poste de travail. Nous l'adressons à qui de droit.

Une Citoyenne aostaine présente une série de protestations ponctuelles à l'égard de certains Responsables de l'Administration Publique, réitérées dans le temps, pour lesquelles nous décidons de ne pas intervenir. Nous lui indiquons par contre où s'adresser et nous la suivons pour le «*minimum vital*».

Un Citoyen aostain, présentant une aggravation aigüe de son invalidité, s'informe sur les délais requis pour que son indemnité d'invalidité soit révisée. Nous lui confirmons ce qui a été mis en oeuvre par la R.A.V.A. et l'U.S.L.

Se référant à des cas concrets et à la garantie de l'égalité, un groupe de parents engagés dans les Conseils d'Institut s'informent sur les normative et pratique de base des éventuelles interventions économiques extraordinaires de l'Assessorat de l'Instruction Publique relatives aux différents Etablissements scolaires. Nous les informons.

Un Citoyen aostain, employé R.A.V.A. et universitaire, demande de contrôler les modalités de réduction des rétributions accordées pour le droit à l'étude, Circ. reg. n°8/95; En collaboration avec le Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte, nous évaluons aussi bien la correction substantielle de ce qui a été réalisé par la R.A.V.A. que les perspectives les plus positives *in itinere*.

Huit Citoyens valdôtains et aostains renouvellent par écrit leur requête relative à la chasse au sanglier dont ils contestent deux délibérations régionales dont au précédent Rapport. Le problème est résolu sans intervention.

Deux Citoyennes valdôtaines demandent des informations quant à l'occupation temporaire de leur propriétés pour des travaux autoroutiers, remontant à la fin des années 80, mais qui perdure à l'heure actuelle, et sollicitent une indemnité relative d'occupation. Nous examinons le tout rapidement avec le Bureau des Expropriations de la Junte Régionale et avec les Responsables de la R.A.V.-SpA., en définissant des prévisions concrètes à brève échéance.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Una Cittadina valdostana, madre di un disabile iscritto alla Scuola Media Superiore, chiede concrete informazioni su quanto previsto dalla L.n. 104/92 e dalle relative applicazioni nella Scuola valdostana, con particolare riferimento alla valutazione orale tramite verifiche prevalentemente scritte, alle prove scritte, nonché alla L.n. 482/68 e relative applicazioni in Valle per l'avviamento al lavoro delle categorie protette.

Alla luce di numerosi casi con rilevanza penale e in funzione preventiva, un gruppo di Avvocati aostani chiede, con lettera, di rivedere la pratica della verifica di assegnazioni indebite di buoni carburanti e lubrificanti. Il Dirigente inc. del Servizio del Commercio, Zona franca e Contingentamento dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato risponde dettagliatamente sulle pratiche in atto.

Otto Cittadini valdostani e sei Cittadine aostane ripropongono separatamente il problema delle microcomunità, con particolare riferimento ai criteri per richiedere contributi agli ospiti e famigliari. Risponde con attenzione la V^a Commissione consiliare permanente.

Con riferimento ad una complessa situazione venutasi a creare sul posto di lavoro, una Cittadina valdostana, dipendente R.A.V.A., chiede di conoscere meglio i suoi diritti e doveri in ordine ai Superiori gerarchici e ai Collaboratori esterni. Analoghe problematiche, riferite a casi concreti, vengono prospettate da altri tre Cittadini (due aostani e uno valdostano) e quattro Cittadine (due aostane e due valdostane).

Dodici Cittadini e tre Cittadine, abitanti in un Comune di montagna, segnalano separatamente gravi disservizi su tratti di strada regionali e comunali. Per il caso di un Comune si interviene per le vie brevi, per il resto si indicano ai Cittadini vie percorribili con l'Ente pubblico, non senza chiedere e ottenere dall'Assessorato dei Lavori Pubblici una relazione del Capo Cantiere sui lavori della Ditta appaltatrice per quanto concerne un tratto di strada che - a dire degli Istanti - presentava anche pericoli per la viabilità.

Nell'ambito di una complessa situazione familiare e lavorativa, un Cittadino valdostano lamenta una serie di complicazioni burocratiche inter-assessorili e comunali, che, a suo dire, gli avrebbero impedito per anni l'iscrizione all'Albo artigiano e la realizzazione di un centro di stoccaggio in un Comune della Valle. L'esame approfondito del caso permette di evitare una vera e propria istruttoria, rilevando che anche il Cittadino doveva essere più attento all'*iter* richiesto.

Una Cittadina valdostana, con grave situazione di salute e tre figli a carico, chiede di verificare la sua posizione di lavoro, come dipendente R.A.V.A., già con stipendio dimezzato ex art. 142 L.r. n. 3/56. Viene specificata la situazione dall'Ufficio personale della Giunta regionale, anche per iscritto.

Un Cittadino aostano chiede di verificare la correttezza

Une Citoyenne valdôtaine, mère d'un handicapé inscrit à l'Ecole d'Enseignement Secondaire Supérieur demande des informations concrètes sur ce que prévoit la L. n°104/92 et ses applications relatives à l'Ecole valdôtaine, notamment en ce qui concerne l'évaluation orale en fonction de vérifications le plus souvent écrites, des épreuves écrites ainsi que de la L. n°482/68 et ses applications correspondantes en Vallée pour l'orientation professionnelle des catégories protégées.

A la lumière de nombreux cas de nature pénale et en fonction préventive un groupe d'Avocats aostains demande, par écrit, à revoir la pratique de la vérification des assignations abusives de bons d'essence et de lubrifiants. La Dirigeante c.d.f. au Service du Commerce, Zone Franche et contingentement de l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat répond avec force détails sur les pratiques en vigueur.

Huit Citoyens valdôtains et six Citoyennes aostaines ré-exposent séparément le problème des micro-communautés, notamment en ce qui concerne les critères servant à demander la participation financière des hôtes et des familiaux. La V^{ème} Commission du Conseil permanente répond avec sollicitude.

En référence à une situation complexe qui s'est créée sur le lieu de travail, une Citoyenne valdôtaine, employée R.A.V.A., demande à mieux connaître ses droits et ses devoirs à l'égard de ses Supérieurs hiérarchiques et Collaborateurs extérieurs. Des problématiques analogues se référant à des cas concrets sont exposées par trois Citoyens (deux aostains et un valdôtain) et quatre Citoyennes (deux aostaines et deux valdôtaines).

Douze Citoyens et trois Citoyennes, habitant dans une commune de montagne, signalent séparément le sérieux mauvais état de certains tronçons de routes régionale et communale. Pour l'une des Communes, nous intervenons rapidement; pour le reste, nous indiquons aux Citoyens la marche à suivre avec l'Organisme public, non sans demander et obtenir de l'Assessorat des Travaux Publics un rapport du Chef de Chantier sur les travaux effectués par l'entreprise adjudicataire en ce qui concerne un tronçon de route qui - aux dires des Plaignants - présente aussi des dangers pour la viabilité.

Dans le cadre d'une situation familiale et professionnelle complexe, un Citoyen valdôtain se plaint d'une série de difficultés bureaucratiques entre assessorats et mairies, qui selon lui, l'auraient empêché, pendant des années, de s'inscrire à l'Ordre des Artisans et de réaliser un centre de stockage dans une Commune de la Vallée. L'examen approfondi du cas permet d'éviter une véritable instruction, faisant ressortir aussi que le Citoyen aurait dû être plus attentif à l'*iter* requis.

Une Citoyenne valdôtaine, gravement malade avec trois enfants à charge, demande que soit vérifiée sa situation professionnelle en tant qu'employée R.A.V.A., ne bénéficiant déjà que d'un demi-salaire (art. 142 de la L.r. n°3/56). La situation est également illustrée par écrit par le Bureau du Personnel de la Junte régionale.

Un Citoyen aostain demande de vérifier la correction de

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

della procedura utilizzata per il passaggio di un servizio di pubblica utilità, su terreno di sua proprietà. Lo si informa dopo contatti telefonici con il competente Ufficio della Presidenza della Giunta regionale.

Con distinte istanze, tre Cittadini e una Cittadina valdostana, affetti da patologie specifiche, temono abusi per la sospensione della patente. Esaminati alcuni documenti, vengono rassicurati sulla correttezza del procedimento.

All'interno di una grave situazione socio-economica, un Cittadino valdostano chiede e ottiene la documentazione relativa al suo stato di avviamento al lavoro, nonché indicazioni per le case popolari e per il «minimo vitale». Si intravedono soluzioni.

Un Cittadino valdostano, Rappresentante di una Ditta, solleva perplessità circa la correttezza procedurale tenuta dal Consiglio di Istituto di una Scuola Media Superiore nell'aggiudicazione ad altra Ditta dell'autorizzazione all'installazione di distributori automatici. Per competenza si interviene solo presso la Sovrintendente agli Studi inc.: la delibera in oggetto viene annullata con decreto sovrintendenziale.

Due Cittadini valdostani (di cui uno disabile), dipendenti R.A.V.A., sottopongono un delicato problema di responsabilità personale, a fronte della mole di lavoro dell'Ufficio e delle collaterali indagini giudiziarie in corso. Vengono esaminati con puntualità i vari aspetti.

Un Cittadino valdostano, con percentuale di invalidità, viene informato per quanto concerne il gratuito patrocinio, il «minimo vitale», le liste di collocamento (di cui viene chiesta la situazione all'Ufficio del Lavoro ecc.), con esame dei doveri non meno che dei diritti.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani, dipendenti regionali, presentano una complessa vicenda personale e familiare, con risvolti anche giudiziari da cui si prescinde. L'Ufficio interviene per quanto concerne un presunto calcolo errato di ore di ferie da parte dell'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale. Il caso si risolve con la presa d'atto di un errore materiale da parte dell'Ufficio del Personale (che propone anche al dipendente ipotesi di recupero a scelta) e del limite annuale del diritto alle ferie da parte del Cittadino.

Tre Cittadine valdostane chiedono di verificare la legittimità della proroga della Convenzione U.S.L. per l'A.I.T. di TORINO, con riferimento ad altre Associazioni che possano offrire gli stessi servizi nell'ambito dell'assistenza infermieristica. Viene comunicato, dal Responsabile dell'Ufficio personale dipendente e convenzionato del S.S.N. dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza Sociale l'annullamento della deliberazione U.S.L. e, dal Direttore generale U.S.L., la sospensione del rapporto convenzionato.

Quattro Cittadini (di cui due aostani) e tre Cittadine (di

la procédure utilisée pour le passage d'une servitude d'utilité publique sur un terrain lui appartenant. Nous lui donnons des informations après avoir eu des contacts téléphoniques avec le Bureau compétent de la Présidence de la Junte régionale.

Par requêtes séparées, trois Citoyens et une Citoyenne valdôtaine, porteurs de pathologies spécifiques, craignent des abus dans la suspension du permis de conduire. Certains documents ayant été examinés, nous les rassurons sur la correction de la procédure.

Se trouvant dans une grave situation socio-économique, un Citoyen valdôtain demande et obtient la documentation relative à sa position pour l'orientation au travail ainsi que des renseignements sur les habitations à loyer modéré et sur le «minimum vital». Quelques solutions sont envisageables.

Un Citoyen valdôtain, Représentant d'une entreprise, soulève quelques perplexités sur la correction de la procédure d'adjudication par le Conseil d'Institut d'une Ecole d'Enseignement Secondaire Supérieur à une autre entreprise pour l'installation de distributeurs automatiques. Pour raison de compétence, nous n'intervenons uniquement qu'après de la Surintendante aux Etudes c.d.f.: la délibération en objet est annulée par un décret de surintendance.

Deux Citoyens valdôtains (dont un handicapé), employés R.A.V.A., exposent un délicat problème de responsabilité personnelle à l'égard du volume de travail du Bureau et des enquêtes judiciaires collatérales en cours. Les différents aspects sont examinés avec ponctualité.

Des informations sont données à un Citoyen valdôtain, détenteur d'un certain pourcentage d'invalidité, sur la protection gratuite, le «minimum vital», les listes de placement (dont la situation est demandée au Bureau du Travail, etc.) et examinés les devoirs et les droits.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains, employés régionaux, soumettent une affaire personnelle et familiale complexe, avec des conséquences judiciaires dont nous faisons abstraction. Le Bureau intervient en ce qui concerne un présumé calcul erroné d'heures de vacances effectué par le Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte régionale. Le cas est résolu après constatation d'une erreur matérielle de la part du Bureau du Personnel (qui propose aussi aux employés des hypothèses de récupération au choix) et que le Citoyen ait pris acte des limites annuelles du droit aux vacances.

Trois Citoyennes valdôtaines demandent de vérifier la légitimité de la prorogation de la Convention U.S.L. pour l'AIT de TURIN, en référence à d'autres Associations qui peuvent offrir les mêmes services dans le cadre de l'Assistance développée par les infirmières. L'annulation de la délibération U.S.L. et la suspension du rapport conventionné sont communiquées respectivement par le Responsable du Bureau du Personnel dépendant et conventionné du S.S.N. de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale et par le Directeur général U.S.L..

Quatre Citoyens (dont deux aostains) et trois Citoyennes

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

cui due aostane) chiedono separatamente di conoscere meglio come limitare la responsabilità del procedimento di cui alla L. n. 241/90 (L.r. n. 59/91) rispetto alle effettive competenze e ai tempi necessari per lo smaltimento delle pratiche in periodo di ancora incerta regolamentazione regionale e comunale.

Con separate istanze, tre Cittadini e una Cittadina valdostana lamentano la sospensione della patente per motivi di salute. Si ascoltano le ragioni umane, sottolineando altresì la correttezza dei provvedimenti.

Un Cittadino valdostano e un'Associazione di Categoria protetta sottopongono il problema dei costi e dei disagi di chi deve, per motivi di salute, sottoporsi a periodici rinnovi della patente. Si propone il problema dei possibili miglioramenti amministrativi, nell'ambito della stretta discrezionalità che la legge determina.

Per una ventina di Cittadini vengono indicate separatamente vie percorribili per ridefinire l'invalidità, in rapporto anche al «minimo vitale» e al possibile conseguimento della pensione di invalidità.

Due Cittadini e una Cittadina italiani chiedono di conoscere diritti e doveri dei proprietari di case e terreni, a fronte di esproprio per pubblica utilità che può anche compromettere la stabilità di piante ad alto fusto, e di approfondire la normativa e la pratica del diritto d'accesso. Vengono informati, per quanto di competenza, e indirizzati al Sindaco del Comune interessato.

Una Cittadina aostana è costretta a pagare un altissimo pedaggio autostradale, pur essendo la sbarra sollevata e pur essendo uscita per spiegare l'accaduto e pagare il dovuto. Si consiglia il ricorso, che viene parimenti illustrato anche dai Vertici della S.A.V.-Sp.A.

Un Cittadino aostano, a nome di una Compagnia teatrale, contesta l'entità dei finanziamenti e le modalità di erogazione, con particolare riferimento alle non pari opportunità di quanti chiedono i contributi regionali ex L.r. n. 29/92 e relativo Regolamento di attuazione n. 3/93. Pur notando alcune discutibili o interpretabili decurtazioni, l'Ufficio ritiene sostanzialmente corretto l'operato dei Servizi culturali dell'Assessorato regionale della Pubblica Istruzione.

Tre Cittadine aostane, bidelle con incarico temporaneo, chiedono separatamente precisazioni circa la loro situazione precaria, con particolare riferimento al senso letterale della lettera di conferimento, in un caso, e alla consistente percentuale di invalidità, in un altro. Vengono chiariti i problemi, per le vie brevi, con il Rettore del Convitto regionale.

Con riferimento a problemi concreti, cinque Cittadini, operanti nelle Scuole della Valle, chiedono separatamente di conoscere meglio le responsabilità e le competenze dei vari componenti la Scuola. Vengono informati per quanto di competenza.

(dont deux aostaines) demandent séparément à mieux connaître les limites de responsabilité de la procédure dont à la L. n°241/90 (L.r. n°59/91) par rapport aux compétences effectives et aux délais requis pour le traitement des dossiers dans une période de réglementation régionale et communale encore incertaine.

Par demandes séparées, trois Citoyens et une Citoyenne valdôtains se plaignent de la suspension du permis de conduire pour raisons de santé. Nous écoutons les considérations humaines en soulignant, par ailleurs, le bien-fondé des mesures prises.

Un Citoyen valdôtain et une Association de catégorie protégée exposent le problème des coûts et des difficultés de qui doit, pour raison de santé, se soumettre à des renouvellements périodiques du permis de conduire. Nous proposons des améliorations administratives possibles dans le cadre du strict pouvoir discrétionnaire que la loi détermine.

Nous indiquons séparément à une vingtaine de Citoyens la marche à suivre pour redéterminer le taux d'invalidité en ligne également avec le «*minimum* vital» et l'obtention possible de la pension d'invalidité.

Deux Citoyens et une Citoyenne italiens s'informent sur les droits et les devoirs des propriétaires de maisons et de terrains eu égard à des expropriations pour utilité publique pouvant aussi compromettre la stabilité de plantes à hauts fûts et demandent d'approfondir la normative et la pratique du droit d'accès. Nous les informons pour ce qui est de notre compétence et nous les adressons au Maire de la Commune intéressée.

Une Citoyenne aostaine se voit contrainte à un péage autoroutier très élevé, bien que la barrière ait été soulevée et qu'elle se soit arrêtée pour expliquer le fait et payer le dû. Nous conseillons le recours qui lui est aussi illustré par les Dirigeants de la S.A.V.-Sp.A.

Un Citoyen aostain, au nom d'une Compagnie théâtrale, conteste l'entité des financements et les modalités d'attribution, notamment en ce qui concerne l'inégalité des chances de ceux qui sollicitent des subventions régionales dont à la L.r. n° 29/92 et au Règlement d'application relatif n°3/93. Bien qu'ayant noté que certaines réductions étaient discutables ou interprétables, le Bureau retient substantiellement comme juste l'attitude des Services culturels de l'Assessorat régional de l'Instruction Publique.

Trois Citoyennes aostaines, concierges à titre temporaire, demandent séparément des précisions sur leur situation précaire, particulièrement au sens littéral de la lettre d'accord dans un cas, et au pourcentage important d'invalidité, dans l'autre. Les problèmes sont éclaircis rapidement par le Recteur du Pensionnat régional.

Se référant à des problèmes concrets, cinq Citoyens, travaillant dans les Ecoles de la Vallée, demandent séparément à mieux connaître la responsabilité et les compétences des divers composants de l'Ecole. Nous les informons pour ce qui est de notre compétence.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un Cittadino e due Cittadine valdostani lamentano separatamente di non aver potuto fruire delle agevolazioni di mutuo regionale per ritardi o disguidi postali, con esiti di pochissimi giorni utili (insufficienti per le procedure) oppure di comunicazione successiva alla scadenza. Si propone agli Organi competenti il caso di un Cittadino che vuole segnalare il disservizio pur avendo potuto trovare una soluzione alternativa.

Una decina di Cittadini e Cittadine, operatori scolastici, chiedono separatamente di conoscere alcune applicazioni pratiche, di loro competenza, della L.n. 15/68 e i principi base dell'autocertificazione.

Una operatrice scolastica chiede di conoscere meglio, in riferimento ad un caso concreto, doveri e vie operative in riferimento alle violenze dei minori in famiglia. Viene informata e indirizzata.

A due Cittadini valdostani, vittime di sanzioni amministrative ingenti addebitate per insolvenza da parte di una Ditta di lavoro fallita e in grave precarietà familiare, vengono date informazioni sul «minimo vitale» e sul gratuito patrocinio.

Due Cittadine aostane, titolari di Ditte private, lamentano il mancato rilascio, da parte dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione, degli elenchi di avviamento al lavoro per le parti interessanti le loro assunzioni. Vengono indirizzate.

Un Cittadino straniero, insegnante fuori Valle, chiede di conoscere la normativa scolastica per l'avvicinamento al coniuge. Viene indirizzato.

Sette Cittadini e quattro Cittadine chiedono separatamente informazioni sui gradi e tempi di ricorso avverso sanzioni amministrative, con particolare riferimento all'Ufficio regionale.

Un Cittadino valdostano lamenta il mancato percepimento di contributi per impresa artigiana (ex L.r. n. 41/71), in periodo di assenza di precise regolamentazioni delle tipologie costruttive, successivamente regolamentate dal Prov. dir. n. 1448/96, opportunamente redatto a seguito delle osservazioni dell'Ufficio per un caso analogo. Il caso non è chiaro, trattandosi di precedenti non regolamentate modalità di erogazione.

Si verificano le liste per l'avviamento al lavoro per cinque Cittadini e tre Cittadine, che, da precedenti controlli, risultano esemplari anche per *excursus* storico. Le documentazioni dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione sono puntuali, anche se non mancano perplessità nei rapporti complessivi.

Un Cittadino valdostano lamenta il mancato accoglimento, per mero errore materiale, di un ricorso avverso sanzione amministrativa. Come risulta anche da altri Cittadini, l'Ufficio rileva che la pratica, da parte del Dirigente inc. del Servi-

Un Citoyen et deux Citoyennes valdôtaines se plaignent individuellement de ne pas avoir pu jouir des facilités de prêt régional à cause de retards et d'erreurs dans l'acheminement du courrier, parvenu à quelques jours d'écart (insuffisants pour les procédures) ou bien de communication après l'échéance. Nous soumettons aux Organes compétents le cas d'un Citoyen qui ne souhaite que signaler le mauvais fonctionnement, ayant pu trouver une solution alternative.

Une dizaine de Citoyens et de Citoyennes, opérateurs scolaires, s'informent séparément sur certaines applications pratiques de leur compétence de la L. n°15/68 et sur les principes de base de l'auto-certification.

Se référant à un cas concret, une opératrice scolaire demande à mieux connaître les devoirs et les modes opérationnels en ce qui concerne les violences subies par des mineurs au sein de la famille. Nous l'informons et lui indiquons où s'adresser.

Des informations sur le «*minimum vital*» et la protection gratuite sont données à deux Citoyens valdôtains, se trouvant dans une situation familiale précaire et victimes de sanctions administratives considérables pour insolvabilité de la part d'une Entreprise.

Deux Citoyennes aostaines, titulaires d'Entreprises privées, se plaignent de n'avoir pas reçu de la part du Bureau régional du Travail et de la Main d'Oeuvre les listes d'orientation au travail pour les parties intéressant leur charge. Nous leur indiquons à qui s'adresser.

Un Citoyen étranger, enseignant hors Vallée, s'informe sur la normative scolaire pour se rapprocher de son conjoint. Nous l'adressons à qui de droit.

Sept Citoyens et quatre Citoyennes demandent séparément des informations sur les degrés et les délais de recours contre des sanctions administratives, notamment en ce qui concerne le Bureau régional.

Un Citoyen valdôtain se plaint de ne pas avoir perçu de subventions pour son entreprise artisanale (L.r. n°41/71), au moment où les réglementations précises des typologies constructives faisaient défaut, et qui ont été ensuite réglementées par la Disposition directrice n°1448/96, opportunément rédigée suite aux observations du Bureau pour un cas analogue. Le cas n'est pas clair, car il s'agit de modalités d'attribution antérieures, non réglementées.

Nous vérifions les listes d'orientation au travail pour cinq Citoyens et trois Citoyennes qui, au vu de précédents contrôles, s'avèrent être aussi exemplaires en ce qui concerne leur *excursus* historique. Les documentations du Bureau régional du Travail et de la Main d'Oeuvre sont ponctuelles, même si les perplexités ne manquent pas dans l'ensemble des rapports.

Un Citoyen valdôtain se plaint de ne pas avoir vu son recours contre une sanction administrative accepté par pure erreur matérielle. Comme il en ressort aussi pour d'autres Citoyens, le Bureau relève que le délai appliqué par le Diri-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97.

zio Patenti e Sanzioni amministrative della Presidenza della Giunta regionale, di dilazionare il tempo dell'esame dei ricorsi contrasta con la rigida applicazione dei termini per i Cittadini, con conseguenze anche sulla possibilità di opportune integrazioni indispensabili per l'accoglimento.

Tre Cittadine aostane lamentano irregolarità nella prova di francese per personale non di ruolo (L.r. n. 58/88) appartenente alla 2^a fascia funzionale. L'esame della documentazione evidenzia insufficiente o carente motivazione dell'esito e non pari opportunità. Il riesame da parte della Commissione non corregge la sostanza delle cose, per cui l'Ufficio riconferma le gravi perplessità. Si segnalano altresì irregolarità di verbalizzazione da parte del Segretario designato dall'Ufficio del Personale - Presidenza della Giunta regionale, già evidenziate da questo Ufficio per altre prove concorsuali.

Un Cittadino aostano, a nome e per conto di altri diciotto Cittadini e cinque Cittadine aostane chiede allo I.A.C.P. che vengano ricalcolati i canoni di locazione e riconsiderati gli arretrati, che contesta con dettagliate motivazioni, lamentando anche lettere invase e lavori di mantenimento dello stabile, non onorati - si dice - dall'Ente. Lo I.A.C.P. risponde puntualmente a termini di legge.

Un Cittadino valdostano e una Cittadina italiana lamentano, con istanze separate, modalità e tempi di risarcimento dei danni per l'alluvione '96 - Campeggio Rhêmes, con complicanze economiche più o meno gravi. In un caso si danno indicazioni, nell'altro è in corso la verifica dell'Ufficio presso l'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali.

Su istanza di due Cittadine aostane si chiede all'Ufficio del Personale - Presidenza della Giunta regionale, la documentazione necessaria per verificare la prova scritta di francese relativamente ad una selezione di personale educativo supplente a tempo determinato presso gli asili nido (6^a qualifica). L'esame è in corso.

Un Cittadino valdostano e uno aostano, una Cittadina valdostana e una aostana dipendenti R.A.V.A., chiedono informazioni sulle detrazioni in busta paga per il recupero automatico di somma indebitamente corrisposta per errore dell'Ente pubblico erogante. È in corso l'esame.

Restano aperte e consolidate le perplessità relative ai criteri seguiti dall'U.S.L. per verificare quali Cittadini debbano usufruire di ricovero presso la convenzionata Clinica San Michele di ALBENGA a seguito di istanze presentate da due Cittadine aostane. Si evidenzia il parere chiesto dall'U.S.L. al Dirigente Servizio Affari generali e legali della Presidenza della Giunta regionale.

Quattro Cittadine e tre Cittadini aostani chiedono separatamente informazioni e garanzie circa l'adeguamento degli affitti, in riferimento a stabili IACP.

geant c.d.f. au Service Permis de Conduire et Sanctions administratives de la Présidence de la Junte régionale pour examiner les recours contraste avec l'application rigide des délais pour les Citoyens, ayant également une incidence sur la possibilité de fournir des intégrations opportunes indispensables pour l'acceptation.

Trois Citoyennes aostaines se plaignent au sujet des irrégularités rencontrées dans l'épreuve de français pour le personnel temporaire (L.r. n°58/88) appartenant à la 2^{ème} tranche fonctionnelle. L'examen de la documentation met en évidence une motivation insuffisante ou absente du résultat et des inégalités des chances. Le ré-examen de la part de la Commission n'apporte pas de correction à la substance des choses pour lesquelles le Bureau reconferme ses doutes. Nous signalons, par ailleurs, d'autres irrégularités de verbalisation de la part du Secrétaire désigné par le Bureau du Personnel - Présidence de la Junte régionale, déjà mises en évidence par ce Bureau lors de précédentes épreuves de concours.

Un Citoyen aostain, au nom et pour le compte de dix-huit autres Citoyens et cinq Citoyennes aostaines, demande à l'I.A.C.P. que soient recalculés les canons de location et reconsidérés les arriérés, qu'il conteste par des motivations détaillées se plaignant également de lettres restées sans réponse et de travaux d'entretien de l'immeuble non honorés - dit-il - par l'organisme. L'I.A.C.P. répond ponctuellement en termes de loi.

Un Citoyen valdôtain et une Citoyenne italienne se plaignent, par demandes séparées, des modalités et des temps d'indemnisation des dégâts causés par l'inondation de 1996 au Camping Rhêmes, entraînant des conséquences économiques plus ou moins graves. Dans un cas, nous fournissons des indications, dans l'autre, un contrôle auprès de l'Assessorat de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources naturelles est en cours.

A la demande de deux Citoyennes aostaines, nous sollicitons du Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte régionale la documentation nécessaire pour vérifier l'épreuve écrite de français relative à une sélection de personnel éducatif suppléant à contrat déterminé auprès des crèches (échelon 6). L'examen est en cours.

Un Citoyen valdôtain et un aostain, une Citoyenne valdôtaine et une aostaine, employés R.A.V.A., s'informent sur les déductions portées sur la fiche de paie pour le recouvrement automatique de sommes versées par erreur par l'Organisme public. L'examen est en cours.

A la suite de demandes formulées par deux Citoyennes aostaines, les perplexités relatives aux critères élaborés par l'U.S.L. pour vérifier quels sont les Citoyens qui doivent bénéficier d'une hospitalisation à la clinique conventionnée San Michele de ALBENGA se précisent et se renforcent. Nous soulignons le parèrè demandé par l'U.S.L. au Dirigeant du Service des Affaires générales et légales de la Présidence de la Junte régionale.

Quatre Citoyennes et trois Citoyens aostains demandent séparément des informations et des garanties sur la conformité des loyers en ce qui concerne les immeubles I.A.C.P.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Due Cittadini valdostani pongono istanza per emergenza abitativa in un Comune della Valle. Si interviene, con competenza non specifica, presso il Sindaco, mentre si chiede una relazione completa dell'Assistente sociale, per il tramite del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza Sociale.

Un Cittadino aostano, la cui istanza era conclusa con assicurazione scritta per il 1996, vede nuovamente spostati i termini per la liquidazione dell'indennità di esproprio al 1997 e solo dopo un'ulteriore nostra sollecitazione. Si resta in attesa di una sollecita soluzione del caso pluriennale. Analoga sorte per un Cittadino italiano, di cui si è faticosamente definita la possibilità di equo indennizzo in base ai metri effettivamente espropriati, a seguito di una riunione congiunta con i Responsabili dei diversi settori regionali competenti e con il Cittadino.

Un Complesso problema sollevato da un Cittadino valdostano per danni subiti nella sua proprietà da lavori di arginatura di un torrente, risalenti a molti anni addietro, viene faticosamente affrontato, nel corso di mesi, con una serie di Dirigenti e Responsabili dell'Assessorato dei Lavori Pubblici. Il caso si può sintetizzare come protesta tardiva rispetto a diritti effettivamente esistenti.

Una Cittadina valdostana chiede un indennizzo per danni conseguenti ai lavori di costruzione di uno svincolo attrezzato tra strade della Valle. Una serie di responsabilità pallegiate tra l'Ufficio espropri della Presidenza della Giunta regionale e l'Assessorato dei Lavori Pubblici ritardano la liquidazione del dovuto, che è ora in dirittura d'arrivo.

Nel corso di mesi, tre Cittadine e due Cittadini valdostani sottopongono una pluriennale e complessa vicenda di Consorzerie che non sembrano trattate con pari opportunità anche rispetto ad altre della stessa Valle. Il caso è segnato da una serie di atti amministrativi e giudiziari pregressi, nonché di «Pareri» di Esperti non di parte, che sembrano dare ragione ai Cittadini, intenzionati ad affermare il diritto di proprietà. Il Difensore civico interviene in nome delle pari opportunità e in riferimento al contrasto tra precedenti decreti, risalenti alla fine degli anni '80, del Presidente della Giunta regionale (determinanti la consistenza territoriale delle Consorzerie e difesi con successo dalla R.A.V.A. innanzi al TAR) e una recente delibera della Presidenza della Giunta regionale, quale intervento «ad adiuvandum» rispetto al giudizio promosso da un Comune innanzi al Commissario per la liquidazione degli usi civici di Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta. Si attendono le motivazioni.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani presentano istanza per mancata erogazione, da parte della Presidenza della Giunta regionale, di un saldo riferito ad una sentenza relativa ad un immobile di proprietà. Si verifica che la Presidenza della Giunta regionale ha più volte sollecitato il Ministero dell'Interno (già nel '94 e '95) al fine di ottenere l'autorizza-

Deux Citoyens valdôtains formulent des requêtes relatives à un problème urgent en matière de logement dans une Commune de la Vallée. Nous intervenons, sans compétence spécifique, auprès du Maire et un rapport complet est demandé à l'Assistante sociale par l'intermédiaire du Service des Affaires générales, de l'Aide et des Services sociaux de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale.

Un Citoyen aostain dont la requête avait abouti à des assurances écrites en 1996, voit de nouveau prorogés à 1997 les délais pour la liquidation de son indemnité d'expropriation et seulement après une sollicitation ultérieure de notre part. Nous restons en attente d'une solution de ce cas pluriennuel. Problème analogue pour un Citoyen italien, pour lequel on est parvenu difficilement à obtenir une indemnisation raisonnable calculée en fonction du mètre de terrain effectivement exproprié, lors d'une réunion conjointe avec les Responsables des divers secteurs régionaux compétents et avec le Citoyen lui-même.

Un problème complexe exposé par un Citoyen valdôtain et relatif à des dégâts subis dans sa propriété à la suite de travaux d'endiguement d'un torrent, remontant à plusieurs années en arrière, est laborieusement étudié au cours des mois avec plusieurs Dirigeants et Responsables de l'Assessorat des Travaux Publics. Le cas peut se résumer comme une protestation tardive par rapport aux droits effectivement existants.

Une Citoyenne valdôtaine demande une indemnisation pour des dégâts subis consécutifs aux travaux de construction d'un échangeur aménagé entre des routes de la Vallée. Le Bureau des expropriations de la Présidence de la Junte régionale et l'Assessorat des Travaux Publics se renvoient une série de responsabilités qui retardent la liquidation de la somme due qui est actuellement en voie d'être apurée.

Au cours des mois, trois Citoyennes et deux Citoyens valdôtains soumettent une affaire pluriannuelle et complexe de Consorzeries qui ne semblent pas être traitées sur le même plan d'égalité des chances par rapport également à certaines autres de la même Vallée. Le cas comporte une série d'actes administratifs et judiciaires antérieurs ainsi que des «Parères» d'Experts non de partie semblant donner raison aux Citoyens qui ont l'intention d'affirmer leur droit de propriété. Le Médiateur intervient, au nom de l'égalité des chances et en référence à l'incompatibilité des précédents décrets du Président de la Junte régionale, remontant à la fin des années 1980 (déterminant l'importance territoriale des Consorzeries et défendus avec succès par la R.A.V.A. devant le T.A.R.) et d'une récente délibération de la Présidence de la Junte régionale, intervention «ad adiuvandum» par rapport au jugement avancé par une Commune au Commissaire chargé de la liquidation des usages civiques de Ligurie, Piémont et Vallée d'Aoste. Nous attendons les motivations.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains présentent une requête pour la non attribution de la part de la Présidence de la Junte régionale d'un solde se référant à une sentence concernant leur propriété. Nous constatons que la Présidence de la Junte régionale a plusieurs fois sollicité le Ministère de l'Intérieur (déjà en 1994 et en 1995) pour obtenir l'autorisa-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

zione per il prelievo sui fondi della contabilità speciale. Si sollecita, allora, il Ministero, anche alla luce degli obblighi stabiliti dall'art. 14 del recente D.L. n. 669 del 31.12.1996.

Un Cittadino aostano lamenta l'invasione di una lettera da parte del Presidente della Fédération régionale des Coopératives valdôtaines, in cui puntualizzava disparità di trattamento e mancata osservanza della L. r. n. 56/86. Si resta in attesa di risposta per una parte dell'istanza.

Due Cittadine valdostane lamentano l'invasione di lettere, di rilevanza anche contrattuale, da parte di un Sindaco della Valle. Dopo ripetuti solleciti si resta in attesa di risposta.

Una Cittadina valdostana, impiegata regionale e madre di minori in età scolare e a carico, con complessa situazione di salute ed economica, chiede aiuto per la parte di competenza socio-sanitaria ai competenti Uffici dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale, comprensivi anche di interventi per il Convitto regionale. Si fanno carico del non facile caso i Vertici dell'Assessorato, ma si resta a tutt'oggi in attesa della «valutazione integrata sul caso».

Un Cittadino valdostano lamenta un inadeguato risarcimento, da parte dell'Assessorato dei Lavori Pubblici, per danni alla sua azienda, seguiti da regolare inoltro di avviso *ad opponendum*. Una transazione, messa direttamente in atto da un dipendente dell'Assessorato, risulta alquanto anomala e attende da mesi le dovute motivazioni richieste dall'Ufficio.

Anche a tutela delle categorie protette e dei diversamente abili, tre Cittadine aostane presentano separatamente istanza per gli esiti di un Concorso di 8° qualifica funzionale nell'ambito del Servizio elaborazione dati della Presidenza della Giunta regionale. L'esame della documentazione rileva irregolarità, formali e non, con particolare riferimento alla motivazione richiesta per gli atti amministrativi ex art. 3 L. n. 241/90 (L.r. n. 59/91). Si resta in attesa degli esiti del riesame per autotutela, comunicato dal Presidente della Commissione esaminatrice.

Una coppia valdostana (di cui un Cittadino di origine extracomunitaria) si trovano a affrontare una serie di gravi problemi contingenti, in aggiunta ad una difficile situazione socio-economica e di salute, interessante anche figli minori. Data l'urgenza e la gravità del caso e a tutela delle pari opportunità, segnalate anche da Associazioni di Volontariato, si interviene con una riunione congiunta tra i Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e gli Uffici per l'emergenza abitativa della Presidenza della Giunta regionale. A tutt'oggi l'emergenza abitativa, non rientrando nei casi formalmente previsti ma rispondente ad eccezionalità documentata, non è risolta, non ostante le assicurazioni ufficiali date a questo Ufficio. Si segnala la spontanea collaborazione dell'Equipe medica e di un'Assistente sociale che hanno seguito il caso.

tion de prélever des fonds sur le compte spécial. Nous sollicitons alors le Ministre également à la lumière des obligations établies par l'art. 14 du récent D.L. n° 669 du 31.12.1996.

Un Citoyen aostain se plaint d'une lettre restée sans réponse de la part du Président de la Fédération régionale des Coopératives valdôtaines, dans laquelle il ponctualisait la disparité de traitement et la non observation de la L.r. n°56/86. Nous restons en attente de réponse pour une partie de la requête.

Deux Citoyennes valdôtaines se plaignent de lettres, d'importance même contractuelle, restées sans suite, de la part d'un Maire de la Vallée. Après des sollicitations répétées, nous attendons la réponse.

Une Citoyenne valdôtaine, employée régionale et mère de mineurs en âge scolaire et à charge, dans une situation économique complexe et de santé précaire, sollicite une aide pour la partie de compétence socio-sanitaire aux Bureaux compétents de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale et aussi des interventions auprès du Pensionnat régional. Nous chargeons de ce cas difficile les Dirigeants de l'Assessorat, mais nous restons encore en attente de «l'évaluation complète du cas».

Un Citoyen valdôtain se plaint d'une indemnisation inadéquate de la part de l'Assessorat des Travaux publics pour des dommages subis par son entreprise et pour lesquels un avis *ad opponendum* a été envoyé régulièrement. Une transaction, mise directement en oeuvre par un employé de l'Assessorat, s'avère être pour le moins anormale et attend depuis des mois les motivations requises par le Bureau.

En matière de tutelle des catégories protégées et des handicapés, trois Citoyennes aostaines présentent séparément des requêtes relatives aux résultats d'un concours d'échelon 8 dans le cadre du Service informatique de la Présidence de la Junte régionale. L'examen de la documentation relève des irrégularités, formelles et non, notamment en ce qui concerne la motivation demandée pour les actes administratifs (art. 3 de la L. n° 241/90 et de la L.r. n° 59/91). Dans le cadre de l'auto-tutelle, nous restons en attente des résultats du ré-examen, communiqué par le Président de la Commission examinatrice.

Un Couple de Valdôtains (dont un Citoyen d'origine extra-communautaire) se trouve confronté à une série de problèmes contingents importants, aggravés par une situation socio-économique et de santé difficile intéressant aussi des enfants mineurs. Etant donné l'urgence et la gravité du cas, et pour sauvegarder les égalités, signalées aussi par des Associations de Volontariat, nous intervenons, au cours d'une réunion conjointe avec les Services Sociaux de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale et les Bureaux de la Présidence de la Junte régionale, sur l'urgence en matière de logement. À ce jour, le problème de l'habitation, ne rentrant pas dans les cas formellement prévus mais répondant à une exception documentée, n'est pas encore résolu, malgré les assurances officielles données au Bureau. Nous signalons la collaboration spontanée de l'Equipe médicale et d'une Assistante sociale qui ont suivi le cas.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Due Cittadine e un Cittadino aostani contestano un incarico affidato dall'Assessorato del Turismo, Sport e Beni Culturali - Soprintendenza per i Beni Culturali, per presunta mancanza di competenza specifica. L'esame degli Atti e delle motivazioni inviate, documenta - a parere dell'Ufficio - la fondatezza dei rilievi proposti dagli Istanti.

Un Cittadino aostano, con ingente percentuale di invalidità, vuole lavorare invece di fruire della pensione di invalidità, cui ha diritto. Si verifica la situazione con l'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione e si aspettano notizie per il «minimo vitale».

Due Cittadine e due Cittadini aostani, interessati all'applicazione e all'eventuale miglioramento degli accordi stipulati tra la R.A.V.A. e le FF. SS. a favore degli studenti universitari, chiedono di poter esaminare la Convenzione in vigore, senza peraltro volerne fare richiesta agli Uffici competenti. Si interviene in vista di possibili proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi, da valutare.

Un Cittadino valdostano, Amministratore di Società, lamenta l'inevasione protratta, da parte di un Comune della Valle, di un'istanza di sanatoria per abuso edilizio (D.L. n. 551/94). Il Sindaco risponde al Difensore civico, preannunciando la soluzione previo «Parère» legale.

Tre Cittadini e due Cittadine aostane si rivolgono separatamente all'Ufficio per legittime informazioni circa l'applicazione della L. n. 4/97 in Valle, con particolare riferimento alla Direzione Sanitario-ospedaliera. Si pone un quesito al Ministero della Sanità e si resta in attesa di risposta.

Un Cittadino aostano, in situazione socio-economica particolarmente difficile, chiede di controllare la sua posizione nelle liste di collocamento e per quanto concerne il «minimo vitale». Non si riscontrano irregolarità da parte della Pubblica Amministrazione.

Per un grave problema occupazionale che incide per pochi mesi sul diritto di pensionamento, una Cittadina aostana dice di non riuscire a avere un colloquio con i Responsabili dell'Ufficio personale della Presidenza della Giunta regionale. Si consiglia di fare richiesta scritta: il problema si risolve.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani e una Cittadina aostana sottopongono un delicato problema inerente alcuni episodi avvenuti in un Centro socio-educativo e interessanti persone gravemente disabili. Il caso viene rapidamente e positivamente risolto previa convocazione del Dirigente del Servizio Affari generali e legali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale.

Un Cittadino e una Cittadina aostani chiedono di conoscere le motivazioni per reiterati rifiuti di inclusione tra i casi di emergenza abitativa da parte del preposto Ufficio della Presidenza della Giunta regionale. Si chiedono informazioni.

Deux Citoyennes et un Citoyen aostains contestent une charge confiée par l'Assessorat du Tourisme, des Sports et des Biens Culturels - Surintendance aux Biens Culturels, pour le manque présumé de compétence spécifique. L'examen des actes et des motivations envoyés documente - de l'avis du Bureau - le bien-fondé des observations formulées par les Plaignants.

Un Citoyen aostain, détenteur d'un pourcentage d'invalidité important, veut travailler au lieu de bénéficier de la pension d'invalidité à laquelle il a droit. Nous vérifions la situation avec le Bureau régional du Travail et de la Main d'Oeuvre et nous attendons des nouvelles pour le «minimum vital».

Deux Citoyennes et deux Citoyens aostains, intéressés par l'application et par l'amélioration éventuelle des accords stipulés entre la R.A.V.A. et les Chemins de Fer nationaux en faveur des étudiants universitaires, sollicitent l'examen de la Convention en vigueur, sans par ailleurs vouloir en faire la demande aux Bureaux compétents. Nous intervenons dans le cadre d'éventuelles propositions d'améliorations normatives et/ou administratives à étudier.

Un Citoyen valdôtain, administrateur de Société, se plaint de la demande d'acte de régularisation pour abus construction restée sans réponse depuis longtemps de la part d'une Commune de la Vallée (D.L. n° 551/94). Le Maire répond au Médiateur en annonçant la solution après «Parère» légal.

Trois Citoyens et deux Citoyennes aostains s'adressent séparément au Bureau pour des informations légitimes concernant l'application de la L. n°4/97 en Vallée, notamment en ce qui concerne la Direction sanitaire-hospitalière. Nous soumettons le problème au Ministère de la Santé et attendons la réponse.

Un Citoyen aostain, dans une situation socio-économique particulièrement difficile, demande à ce que sa position sur les listes de placement soit contrôlée et des renseignements concernant le «minimum vital». Nous ne rencontrons pas d'irrégularités de la part de l'Administration Publique.

A cause d'un grave problème professionnel qui, depuis quelques mois, porte préjudice à son droit à la retraite, une Citoyenne aostaine prétend de ne pas réussir à avoir un entretien avec les Responsables du Bureau du Personnel de la Présidence de la Junte régionale. Nous conseillons de faire une demande écrite: le problème est résolu.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains et une Citoyenne aostaine exposent un délicat problème inhérent à certains événements survenus dans un Centre socio-éducatif et intéressant des personnes gravement handicapées. Le cas est rapidement et positivement résolu, après convocation du Dirigeant du Service des Affaires générales et légales de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale.

Un Citoyen et une Citoyenne aostains demandent à connaître les motivations de refus réitérés de la part du Bureau préposé de la Présidence de la Junte régionale, relatifs à leur intégration parmi les cas présentant une urgence en matière de logement. Des informations sont demandées.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un Cittadino valdostano lamenta gravi disagi conseguenti il mancato inizio, in un Comune della Valle, dei lavori di adattamento a passaggio agricolo di un canale irriguo, assicurati con lettera del Dirigente del Servizio Affari generali e legali della Presidenza della Giunta regionale. Si resta in attesa di risposta.

Una Cittadina aostana lamenta il mancato riconoscimento, da parte del Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione, di un titolo di studio di Scuola media superiore. Si resta in attesa di risposta.

Un Cittadino italiano lamenta, prima telefonicamente e poi con istanza scritta, le modalità e l'entità del risarcimento, da parte dell'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, del danno subito, a seguito di alluvione, nel campeggio di Rhêmes. Si resta in attesa di risposta da parte della Dirigenza dell'Ufficio Protezione Civile della R.A.V.A..

Una Cittadina, madre di tre figli a carico e con precaria situazione lavorativa a causa di motivi di salute, presenta, nel corso di mesi, una complessa problematica di autorizzazioni per cure odontoiatriche specialistiche fuori Valle, che - dice - non le vengono rilasciate. Alcune risposte dell'U.S.L. sembrano solutorie, ma del caso delicato si preferisce informare direttamente i Vertici dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e il Direttore amministrativo dell'U.S.L.

Da parte di un Cittadino valdostano, dipendente ospedaliero, viene segnalato un caso, socialmente rilevante, di presunta discutibile procedura nell'accertamento di eventuale uso di sostanze stupefacenti in riferimento al rilascio di patente di guida. Si aspettano ulteriori sviluppi dopo la risposta, puntuale ma interlocutoria, del Presidente della Commissione Patenti.

Il Direttore del Carcere di Aosta presenta una serie di richieste (prima verbali e poi scritte) relativamente alle cure specialistiche nella Casa circondariale e ai ricoveri ospedalieri dei Detenuti, evidenziando anche una serie di problemi logistici e di diritto. Il Direttore amministrativo dell'U.S.L. comunica, per le vie brevi, la piena disponibilità sua e del Direttore generale dell'U.S.L. e concorda una visita ospedaliera congiunta (Direttore Casa circondariale, Direttore generale U.S.L., Direttore amministrativo U.S.L., Difensore civico) per mercoledì 12 marzo 1997.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani presentano una complessa pluriennale vicenda di permessi e licenze, per costruzioni e attività, che sembrano presentare contraddizioni e anomalie varie. L'esame è in corso e interessa vari settori della R.A.V.A. e un Comune della Valle.

Due Cittadini aostani presentano istanza per una complessa situazione socio-sanitaria e di salute: disoccupazione, mancato percepimento di contributi (ex art. 3 L.r. n. 19/94), gravi problemi odontoiatrici incidenti anche sull'attività lavorativa ecc. L'esame è in corso.

Un Citoyen valdôtain se plaint des sérieuses difficultés causées par des travaux prévus pour adapter un canal d'irrigation à passage agricole dans une Commune de la Vallée, non encore commencés et cependant garantis par lettre du Dirigeant du service des Affaires générales et légales de la Présidence de la Junte régionale. Nous restons en attente de réponse.

Une Citoyenne aostaine se plaint d'un diplôme d'étude d'enseignement supérieur non reconnu par le Directeur de Bureau régional du Travail et de la Main d'Oeuvre. Nous restons en attente de réponse.

Un Citoyen italien se plaint, d'abord téléphoniquement, puis par lettre, des modalités et de l'entité de l'indemnisation de la part de l'Assessorat de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources naturelles, des dégâts subis par le Camping de Rhêmes suite à l'inondation. Nous restons en attente de réponse de la part de la Direction du Bureau de la Protection Civile de la R.A.V.A..

Une Citoyenne, mère de trois enfants à charge et dans une situation professionnelle précaire due à ses problèmes de santé, expose au cours des mois une problématique complexe d'autorisations pour soins odontologiques spécialisés hors Vallée, qui - dit-elle - ne lui ont pas été accordées. Certaines réponses de l'U.S.L. semblent solutionner le problème, mais le cas étant délicat nous préférons en informer directement les Dirigeants de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale ainsi que le Directeur administratif U.S.L.

Un Citoyen valdôtain, employé hospitalier, signale un cas socialement important de procédure, éventuellement discutabile, destinée à vérifier l'utilisation ou non de stupéfiants en vue de la délivrance d'un permis de conduire. Nous attendons des développements ultérieurs, suite à la réponse ponctuelle, mais interlocutoire, du Président de la Commission des Permis de Conduire.

Le Directeur de la Maison d'Arrêt d'Aoste formule une série de demandes (d'abord verbales, puis écrites) relatives à des soins spécialisés dans le Pénitencier et à des hospitalisations de Détenus, mettant aussi en relief plusieurs problèmes logistiques et de droit. Le Directeur administratif U.S.L. communique rapidement sa pleine disponibilité ainsi que celle du Directeur général et fixe une visite effective, conjointement avec le Directeur de la Maison d'Arrêt, le Directeur général U.S.L., le Directeur administratif U.S.L. et le Médiateur, au mercredi 12 mars 1997.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains présentent une affaire pluriannuelle complexe de permis et de licences pour constructions et activités qui semblent présenter des contradictions et des anomalies diverses. L'examen est en cours et intéresse différents secteurs de la R.A.V.A. ainsi qu'une Commune de la Vallée.

Deux Citoyens aostains présentent une requête dans le cadre d'une situation socio-sanitaire complexe et de problèmes de santé: chômage, subventions non perçues d'après l'art. 3 de la L.r. n° 19/94, graves problèmes odontologiques ayant des incidences sur l'activité professionnelle, etc... L'examen est en cours.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un Cittadino valdostano, impiegato R.A.V.A., pone una serie di problemi, personali e professionali, inerenti doveri e responsabilità nell'applicazione di Leggi regionali del settore Agricoltura e Forestazione.

B) Competenza non specifica

Due Amministratori valdostani, in riferimento ad un'istanza di ventisette Cittadini, affrontano il problema del diritto-dovere, costituzionalmente garantito, di partecipazione e controllo del Cittadino, con particolare riferimento all'Ente Comune e alle funzioni dell'Ufficio del Difensore civico.

Un Cittadino aostano presenta un complesso problema di ricostruzione della carriera, con connesso incrocio di burocrazia decentrata e ministeriale. Vengono attivati gli opportuni contatti e indicate le vie percorribili.

Un Cittadino aostano chiede aiuto per una complessa pluriennale contestazione di presunti errori tributari, ottenendo i dovuti rimborsi.

Un Cittadino aostano chiede aiuto per il difficile reperimento, da Enti vari, di documenti necessari al completamento della pratica pensionistica. L'intricata vicenda si risolve.

Due Cittadini valdostani, dopo aver sporto anche denuncia alla Polizia di Stato e presentato ricorso avverso l'iscrizione a ruolo di una consistente somma concernente il mancato pagamento di tasse automobilistiche relative ad auto di non proprietà, chiedono aiuto per risolvere il problema presso Ufficio Riscossione Tributi di altra Regione. La vicenda sembra positivamente conclusa.

Un Cittadino e un Sindaco valdostani chiedono l'intervento dell'Ufficio per la soluzione di una complessa pluriennale vicenda di incarico comunale. La vicenda si risolve positivamente con la definizione del termine temporale dell'incarico, per il Comune, e della relativa completa retribuzione del lavoro svolto, per il Cittadino.

Un Cittadino valdostano chiede e ottiene spiegazioni per il raddoppio di una sanzione amministrativa da parte di un Comune.

Anche a seguito di ricorso possessorio accolto dalla Pretura di AOSTA, due Cittadini e una Cittadina valdostani lamentano il mancato ripristino del precedente accesso abitativo, da sempre utilizzato. Il Sindaco del Comune interessato documenta i termini della situazione, sia provvisoria che definitiva, relativamente alla zona e al riordino della numerazione civica.

Una Cittadina valdostana invalida al 100%, per il tramite di un parente, chiede aiuto per la mancata concessione edilizia di servizi igienici. Al di là dell'applicazione corretta della relativa Legge regionale, l'Ufficio propone al Sindaco l'opportunità di riesaminare la pratica alla luce del grave handicap del-

Un Citoyen valdôtain, employé R.A.V.A., expose une série de problèmes personnels et professionnels inhérents aux devoirs et aux responsabilités dans l'application de Lois régionales du secteur Agriculture et Forêts.

B) Compétence non spécifique

Deux Administrateurs valdôtains, en référence à une requête présentée par vingt-sept Citoyens, abordent le problème du droit-devoir, constitutionnellement garanti, de la participation et du contrôle du Citoyen en ce qui concerne notamment la Mairie et les fonctions du Bureau du Médiateur.

Un Citoyen aostain expose un problème complexe de reconstitution de carrière dû à un recoupement connexe de bureaucratie décentralisée et ministérielle. Les contacts opportuns sont mis en place et la marche à suivre indiquée.

Un Citoyen aostain sollicite une aide relative à une protestation pluriannuelle complexe consécutive à de présumées erreurs fiscales et obtient les remboursements correspondants.

Un Citoyen aostain sollicite une aide afin de permettre à des Organismes divers, de retrouver les documents nécessaires à compléter son dossier retraite. Bien que de nature compliquée, le cas est résolu.

Deux Citoyens valdôtains, après avoir fait également une dénonciation à la Police d'Etat et présenté un recours contre la mise au rôle d'une importante somme relative au non paiement de taxes automobiles sur une voiture ne leur appartenant pas, sollicitent notre aide pour résoudre ce problème auprès du Bureau de Recouvrement des Redevances d'une autre Région. L'affaire semble positivement concluse.

Un Citoyen et un Maire valdôtains demandent l'intervention du Bureau pour solutionner une affaire pluriannuelle complexe de fonction communale. Le cas est résolu positivement avec la détermination du délai temporel de la fonction pour la Mairie et la rétribution totale du travail effectué pour le Citoyen.

Un Citoyen valdôtain demande et obtient des explications sur le redoublement d'une sanction administrative de la part d'un Commune.

Suite à un recours possessorio du Tribunal de Grande Instance d'AOSTE, deux Citoyens et une Citoyenne valdôtains se plaignent de la non récupération du précédent accès à l'habitation utilisé depuis toujours. Le Maire de la Commune intéressée documente les termes de la situation, aussi bien provisoire que définitive, relative à la zone et à la réorganisation de la numérotation civique.

Une Citoyenne valdôtaine invalide à 100%, par l'intermédiaire d'un parent, sollicite une aide concernant un refus de permis de construire de services hygiéniques. Au-delà de l'application correcte de la Loi régionale relative, le Bureau propose au Maire de réexaminer le dossier à la lumière du

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

la Cittadina e della mancanza di parenti prossimi, consigliando altresì all'Istante un rapporto diretto con l'Amministrazione comunale. La riconferma dell'esito negativo si basa anche su un parere legale; stranamente, però, il Sindaco consiglia - a detta dell'Istante - il ricorso al TAR.

Un Cittadino aostano lamenta la richiesta di restituzione di un'ingente somma da parte dell'INPS. Il caso sembra rientrare, almeno in parte, nella sanatoria prevista dall'art. 55 della L. n. 88/89, ma la puntuale risposta dell'Ufficio decentrato documenta l'omessa segnalazione, da parte dell'Istante, di circostanze influenti sulla prestazione erogata.

Un Cittadino e una Cittadina aostani chiedono di conoscere la normativa concernente l'espletamento del servizio militare da parte dei profughi. Vengono forniti i relativi testi di legge e le informazioni sulla certificazione dello status specifico.

Con distinte richieste, un Cittadino italiano e una Cittadina valdostana - per il tramite di due Cittadini e due Cittadine aostani e di due Cittadine e un Cittadino italiani - incontrano difficoltà a fissare visite specialistiche all'estero e ad ottenere le relative certificazioni. Verificata la necessità dell'intervento - per diversa complessità, inesistenza di cure specifiche in Italia e scarsa conoscenza della lingua francese - il Difensore civico fornisce ogni possibile aiuto.

Un Cittadino valdostano chiede l'intervento dell'Ufficio e recupera dalla sede romana dell'ENASARCO le somme di riepilogo dovute per il 1994. Anche per il moltiplicarsi del lavoro abbiamo poi lasciato cadere questi interventi non specifici.

Un Cittadino valdostano presenta una complessa vicenda di rimborso, non effettuato, per erroneo versamento di tassa del Registro, a fronte anche di sentenza favorevole della Commissione Tributaria di secondo grado. Poiché il problema incide su di un mutuo deliberato dall'Assessorato del Turismo, si scrivono alcune lettere alla Direzione Entrate per la Valle d'Aosta e all'Ufficio del Registro di un Comune. La situazione è ancora fluida.

Un Cittadino aostano, gravemente ospedalizzato e privo di parenti prossimi, viene segnalato da un conoscente come caso di temporanea perdita di facoltà, in riferimento ad alcuni obblighi civili. Vengono fornite opportune indicazioni.

Nel contesto di una difficile situazione socio-economica, vengono fornite ad un Cittadino valdostano e ad una Cittadina aostana delucidazioni giuridiche in ordine alla tutela del diritto al lavoro e al cosiddetto «minimo vitale», con complicità di difesa privatistica da truffa.

Due Cittadine aostane e una valdostana chiedono di conoscere meglio garanzie e vie di difesa per complesse congiunture fallimentari.

grave handicap de la Citoyenne et de l'absence de parents proches en consultant, par ailleurs, au Plaignant de s'adresser directement à l'Administration communale. La reconfirmation du résultat négatif se base aussi sur un avis légal; toutefois, le Maire conseille étrangement - aux dires du Plaignant - de recourir au T.A.R.

Un Citoyen aostain se plaint d'une demande de restitution d'une somme importante de la part de l'I.N.P.S. Le cas semble rentrer, du moins pour une partie, dans l'acte de régularisation prévu par l'art. 55 de la L. n°88/89, mais la réponse ponctuelle du Bureau décentralisé documente que le Plaignant n'a pas signalé les circonstances pouvant influencer sur la prestation concédée.

Un Citoyen et une Citoyenne aostains demandent à connaître la normative concernant l'accomplissement du service militaire aux réfugiés. Les textes de loi relatifs et les informations sur la certification du status spécifique leurs sont communiqués.

Par demandes distinctes, un Citoyen italien et une Citoyenne valdôtaine - par l'intermédiaire de deux Citoyens et deux Citoyennes aostains et de deux Citoyennes et un Citoyen italiens - signalent les difficultés rencontrées pour fixer des visites spécialisées à l'étranger et obtenir les certificats relatifs. La nécessité de l'intervention ayant été vérifiée, compte tenu de complexités diverses, de l'inexistence de soins spécifiques en Italie et de la connaissance précaire de la langue française, le Médiateur fournit une aide *maximum*.

Un Citoyen valdôtain demande l'intervention du Bureau et récupère du siège romain de l'ENASARCO les sommes récapitulatives dues pour 1994. Compte tenu de la multiplication des tâches, nous avons dû laisser tomber ce type d'intervention non spécifique.

Un Citoyen valdôtain expose une affaire complexe de remboursement non effectué suite à un versement erroné de taxe au Bureau Veritas, en regard aussi d'une sentence favorable de la Commission Fiscale de second degré. Du fait que le problème a une incidence sur un prêt délibéré par l'Assessorat du Tourisme, nous écrivons quelques lettres à la Direction des Recettes pour la Vallée d'Aoste et au Bureau du Registre d'une Commune. La situation est encore boiteuse.

Un Citoyen aostain, hospitalisé dans un état grave et sans proches parents, est signalé par l'une de ses connaissances comme un cas ayant perdu temporairement ses facultés en fonction de certaines obligations civiles. Des indications opportunes sont données.

Dans le contexte d'une situation socio-économique difficile, aggravée par une défense privée consécutive à une escroquerie, des élucidations juridiques sur la sauvegarde du droit au travail et sur le soi-disant «*minimum vital*», sont fournies à un Citoyen valdôtain et à une Citoyenne aostaine.

Deux Citoyennes aostaines et une valdôtaine demandent à mieux connaître les garanties et les voies de défense pour des faillites de conjoncture complexes.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Una Universitaria aostana propone il problema giuridico e pratico dell'individuazione di Autori di tesi di laurea che sembrano identiche a quanto assegnate.

Non ostante sia assistito da Avvocati e Sindacalisti e da noi più volte edotto sulla scarsa competenza del caso, un Cittadino aostano torna insistentemente all'Ufficio, nel contesto di una delicata situazione, debitamente certificata dai Medici legali U.S.L., che incide sul rapporto lavorativo presso un Ente statale decentrato. Non vengono fornite le pretese documentazioni e valutazioni privatistiche.

Un Cittadino valdostano lamenta un problema di sconfinamento in una sua proprietà da parte dell'ANAS, che rivela disponibilità a risolvere una situazione obiettivamente ambigua.

Un Sindaco chiede il nostro intervento per un conflitto tra un acquedotto privato - a suo tempo finanziato anche dalla Regione - e i diritti dei frazionisti, con complicità di abusi.

Un Cittadino aostano, immigrato, lamenta la mancata erogazione della pensione di guerra (la cui domanda dice accolta), avverso la quale ha presentato ricorso giurisdizionale alla Corte dei Conti. Il Ministero del Tesoro fornisce prontamente la situazione della pratica.

Un Cittadino valdostano chiede informazioni circa una complessa situazione concorsuale, relativamente ad un Comune della Valle. Vengono fornite le opportune indicazioni amministrative e chiarite - in base ai dati forniti dall'Istan-te - la correttezza dell'iter seguito dalla Commissione.

Un Cittadino valdostano chiede aiuto per una sanzione amministrativa comminata fuori Valle. Viene attivato l'intervento del Difensore civico competente per territorio.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani chiedono e ottengono informazioni circa i diritti e i doveri contrattuali, con indiretto riferimento ad un Comune.

Un Cittadino italiano domiciliato in Valle, con complessa vicenda familiare e di salute, chiede aiuto a seguito della revoca dell'assegnazione ad Uffici valdostani da parte del Ministero Grazia e Giustizia. Risponde il Direttore generale, documentando la correttezza dell'iter, anche a seguito di avvenuto espletamento concorsuale specifico per la Valle d'Aosta.

Una Cittadina valdostana chiede l'intervento dell'Ufficio per una lunga e complessa non evasione, da parte del Ministero del Tesoro, di lettera inerente alla ricongiunzione di contributi INPS a fini pensionistici. La vicenda si risolve rapidamente.

In collaborazione con la Polizia di Stato si cerca di tutelare i diritti fondamentali di due Cittadine extracomunitarie (di

Une Universitaire aostaine expose le problème juridique et pratique de l'identification d'Auteurs de mémoires de maîtrise qui semblent identiques à ce qui lui a été assigné.

Bien qu'il soit assisté par des Avocats et des Syndicalistes et qu'il ait été plusieurs fois renseigné par nous sur le peu de compétence de son cas, un Citoyen aostain persiste à venir à notre Bureau pour exposer la délicate situation dans laquelle il se trouve, dûment certifiée par les Médecins légaux de l'U.S.L., qui porte préjudice à son rapport professionnel avec un Organisme national décentralisé. Les prétendues documentations et les jugements de droit privé ne sont pas communiqués.

Un Citoyen valdôtain se plaint d'un problème de franchissement de limites dans sa propriété par l'ANAS, qui se déclare disponible à résoudre une situation objectivement ambiguë.

Un Maire sollicite notre intervention dans un conflit, aggravé par des abus, relatif à un aqueduc privé - financé à l'époque aussi par la Région - et aux droits des habitants du hameau.

Un Citoyen aostain immigré se plaint de la non attribution de la pension de guerre (dont, dit-il, la demande a été acceptée) et pour laquelle il a présenté un recours juridictionnel à la Cour des Comptes. Le Ministère du Trésor fait savoir prestement où en est le dossier.

Un Citoyen valdôtain demande des informations au sujet d'une affaire complexe de concours dans le cadre d'une Commune de la Vallée. Des indications administratives opportunes lui sont données et, sur la base des données fournies par le Plaignant, nous démontrons la justesse de l'iter appliqué par la Commission.

Un Citoyen valdôtain sollicite une aide pour une sanction administrative contractée hors Vallée. Nous demandons l'intervention du Médiateur compétent de la Région concernée.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains s'enquêtent sur les droits et les devoirs relatifs aux contrats, se référant indirectement à une Commune.

Un Citoyen italien, domicilié en Vallée, se trouvant dans une situation familiale et de santé difficile, sollicite une aide suite à la révocation de son affectation aux Bureaux valdôtains de la part du Ministère de la Justice. Le Directeur général répond en documentant la justesse de l'iter, compte tenu également d'un concours spécifique pour la Vallée d'Aoste.

Une Citoyenne valdôtaine demande l'intervention du Bureau pour une lettre restée sans réponse depuis longtemps et inhérente à un ensemble complexe de cotisations I.N.P.S. destinées à la constitution d'une retraite. Le cas est rapidement résolu.

En collaboration avec la Police d'Etat, nous cherchons à sauvegarder les droits fondamentaux de deux Citoyennes

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

cui una minorenni), con particolare riferimento al diritto alla vita, alla salute e al lavoro; altri quattro Cittadini extracomunitari vengono indirizzati, per problemi analoghi, al Centro Immigrati.

Venticinque Cittadine, di cui dieci valdostane e quindici aostane (alcune indirizzate dalla Consulta femminile), lamentano separatamente il mancato rispetto, da parte dell'ex marito, della Sentenza di separazione o divorzio in ordine al mantenimento dei figli minorenni. Anche un Cittadino valdostano e un Cittadino aostano lamentano fatti analoghi. Collaborano in particolare i Carabinieri.

Un Cittadino valdostano lamenta le procedure di un Concorso di idee per la realizzazione di opera d'arte da parte della Sezione valdostana di un'Associazione privata a dimensione nazionale, con contributo tecnico della Soprintendenza alle Belle Arti e finanziario della Giunta regionale e del Comune di AOSTA. La disponibilità dei Responsabili dell'Associazione permette di verificare la sostanziale correttezza del tutto e di intravedere miglioramenti futuri in ordine alla trasparenza e alla valorizzazione dei giovani artisti.

Un Cittadino aostano, già dipendente regionale, chiede aiuto per il ricongiungimento a fini pensionistici. Collabora con sollecitudine la Sede regionale dell'INPS.

Quattro Cittadine aostane chiedono separatamente di conoscere le possibili forme di tutela in presenza di figlio e/o marito violento, con complicità di alcool, droga, debiti ecc. e solo saltuari lavori anche presso Enti locali. Vengono indicate vie di tutela e di assistenza.

Una Cittadina aostana chiede aiuto per un riesame INPS al fine di ottenere l'inquadramento nella superiore qualifica funzionale, in riferimento a pari opportunità rispetto a colleghi di altre Regioni. Non ostante la cortese risposta, non si perviene a risolvere il problema.

Una Cittadina valdostana lamenta la permanente residenza presso la sua abitazione (con complicità anche di pignoramento) dell'ex convivente, da tempo fuori casa per decisione consensuale. Grazie alla collaborazione del Sindaco del Comune, il caso si risolve presto.

Ventisette Cittadine e trenta Cittadini aostani chiedono separatamente aiuto per settori di competenza del Giudice di pace. Vengono chiarite le competenze, in riferimento alle concrete problematiche.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani, operatori turistico-commerciali vengono indirizzati al nostro Ufficio per problemi privatistici complessi e/o per truffe subite che influenzano l'erogazione di un mutuo regionale.

Una Cittadina e un Cittadino italiani chiedono aiuto per mancati contributi relativamente ai diritti del figlio minorenne gravemente disabile. Vengono informati per linee genera-

extra-communautaires (dont une mineure), notamment en ce qui concerne le droit de vie, de santé et de travail; quatre autres Citoyens extra-communautaires sont adressés pour des problèmes analogues au Centre des Immigrés.

Vingt-cinq Citoyennes, dont dix valdôtaines et quinze aostaines (certaines envoyées par la Conférence régionale de la condition féminine) se plaignent séparément du non respect de la part de l'ex-mari de la sentence de séparation ou de divorce en ce qui concerne l'entretien des enfants mineurs. Un Citoyen valdôtain et un Citoyen aostain se plaignent également de faits analogues. Collaboration surtout de la Gendarmerie.

Un Citoyen valdôtain se plaint des procédures de la section valdôtaine d'une Association privée à caractère national, appliquées à un concours d'idées pour la réalisation d'une oeuvre d'art, devant recevoir une contribution technique de la Surintendance aux Beaux Arts et financière de la Junte régionale et de la Mairie d'AOSTE. La disponibilité des Responsables de l'Association permet de vérifier la correction substantielle de l'ensemble et d'envisager des améliorations futures quant à la transparence et la mise en valeur des jeunes artistes.

Un Citoyen aostain, déjà employé régional, sollicite une aide pour sa reconstitution de carrière en vue de sa retraite. Le siège régional de l'IN.P.S. collabore avec sollicitude.

Quatre Citoyennes aostaines s'enquêtent séparément sur les divers moyens pour se protéger contre un fils et/ou un mari rendu violent par l'alcool, la drogue, l'endettement, etc... ne pouvant qu'effectuer des travaux à temps partiel auprès de Collectivités locales. Nous leur indiquons les filières de protection et d'assistance.

Une Citoyenne aostaine sollicite une aide pour le ré-examen d'un dossier I.N.P.S., afin d'obtenir son classement dans la qualification professionnelle supérieure en fonction de l'égalité des chances par rapport à des collègues d'autres Régions. Malgré la réponse courtoise, nous ne parvenons pas à résoudre le problème.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint de la résidence permanente à son domicile (aggravée aussi par un problème de saisie) de son ex-concubin, mis à la porte depuis longtemps par décision consensuelle. Grâce à la collaboration du Maire de la Commune, le cas est rapidement résolu.

Vingt-sept Citoyennes et trente Citoyens aostains sollicitent séparément une aide pour des secteurs de compétence du Juge de Paix. Nous référant aux problématiques concrètes, nous expliquons les compétences.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains, opérateurs touristico-commerciali, sont adressés à notre Bureau pour des problèmes privés et/ou escroqueries subies, qui influent sur l'attribution d'un prêt régional.

Une Citoyenne et un Citoyen italiens sollicitent notre aide pour des subventions non attribuées relatives aux droits du fils mineur, gravement handicapé. Nous leur indiquons les

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

li e indirizzati al Difensore civico regionale competente per territorio.

Una Cittadina, dipendente di Ente Pubblico, chiede di conoscere meglio le conseguenze sullo stipendio per una caparra da completare per conto del marito defunto. Un'altra Cittadina e un Cittadino aostani chiedono chiarimenti circa decreti di pignoramento emessi dal Servizio Riscossione Tributi. Vengono indirizzati.

Tre Cittadine valdostane chiedono di conoscere meglio diritti e doveri nei confronti della madre malata e del padre defunto, anche in riferimento ad alcune leggi R.A.V.A..

Cinque Cittadini valdostani chiedono separatamente informazioni e tutela per sanzioni amministrative nei Comuni di residenza. Un Cittadino aostano chiede come tutelarsi per una sanzione amministrativa comminata fuori Valle ad un veicolo non suo.

Quattro Cittadini e una Cittadina aostani chiedono separatamente garanzie circa la prassi di documentazione dell'infrazione stradale, con particolare riferimento agli orari di servizio dei vigili addetti e ai cosiddetti «premi di produzione» apparsi su qualche giornale locale.

Di comune accordo, una Coppia valdostana, chiede di conoscere doveri e garanzie in ordine all'affidamento - presente e futuro - del bimbo di pochi mesi, in regime di separazione, con complicità socio-economiche. Vengono fornite indicazioni per quanto di competenza.

Cinque Cittadini valdostani e tre cittadine aostane, socialmente deboli, chiedono separatamente aiuto per perfezionare la reversibilità della pensione del marito defunto. Vengono aiutate sui principi e indirizzate alla sede regionale I.N.P.S.

Gravi problemi di truffa, con complicità socio-economiche incidenti anche sul minimo vitale, vengono evidenziati separatamente da quattro Cittadini aostani e tre valdostani, sei Cittadine aostane e quattro valdostane. Vengono indirizzate: alcune situazioni si risolvono rapidamente.

Ventidue Cittadini aostani e tre valdostani, quattro Cittadine valdostane e due aostane chiedono separatamente spiegazioni sulle clausole assicurative e/o contrattuali. Vengono indirizzate, con particolare riferimento alle Assicurazioni R.A.V.A. e del Comune di AOSTA.

Un Cittadino aostano lamenta la manutenzione di tratti della S.S. 26. Risponde prontamente il Direttore ANAS competente.

Sei Cittadine valdostane e quattro aostane, tre Cittadini valdostani e quattro aostani chiedono separatamente infor-

grandes lignes et les adressons au Médiateur compétent de leur Région.

Une Citoyenne, employée d'un Etablissement public, se renseigne sur les conséquences que le versement d'un complément d'arrhes pour le compte du mari défunt aura sur son salaire. Une autre Citoyenne et un Citoyen aostains demandent des éclaircissements sur des décrets de saisie émis par le Service de Redevance fiscale. Nous les adressons à qui de droit.

Trois Citoyennes valdôtaines demandent à mieux connaître les droits et les devoirs à l'égard de la mère malade et du père défunt, se référant également à certaines lois R.A.V.A..

Cinq Citoyens valdôtains demandent séparément des informations et protection contre des sanctions administratives dans leurs Communes de résidence. Un Citoyen aostain demande comment se défendre contre une sanction administrative émise hors Vallée pour un véhicule ne lui appartenant pas.

Quatre Citoyens et une Citoyenne aostains demandent séparément des garanties sur la pratique de documentation d'infraction routière, en ce qui concerne notamment les horaires de service des préposés et les prétendues «primes de production» parues sur quelques journaux locaux.

D'un commun accord, un Couple de Valdôtains s'enquiert sur les droits et les garanties relatifs à la garde - présente et future - d'un bébé de quelques mois, étant en instance de séparation et ayant des difficultés socio-économiques. Des indications leur sont fournies pour ce qui est de notre compétence.

Cinq Citoyens valdôtains et trois Citoyennes aostaines, socialement démunis, sollicitent notre aide séparément pour améliorer la réversibilité de la retraite du mari défunt. Nous les aidons sur les principes et nous les adressons au siège régional de l'I.N.P.S.

De graves problèmes d'escroquerie, doublés de complications socio-économiques ayant une incidence sur le «*minimum vital*» sont évoqués séparément par quatre Citoyens aostains et trois valdôtains, six Citoyennes aostaines et quatre valdôtaines. Nous les adressons à qui de droit. Certaines situations sont rapidement résolues.

Vingt-deux Citoyens aostains et trois valdôtains, quatre Citoyennes valdôtaines et deux aostaines demandent séparément des explications sur les clauses d'assurances et/ou de contrats. Nous les adressons à qui de droit, en ce qui concerne notamment les assurances R.A.V.A. et Mairie d'AOSTE.

Un Citoyen aostain se plaint au sujet de l'entretien de certains tronçons de la R.N. 26. Le Directeur de l'ANAS compétent répond promptement.

Six Citoyennes valdôtaines et quatre aostaines, trois Citoyens valdôtains et quatre aostains demandent séparément

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

mazioni sul diritto di proprietà, anche in rapporto ad esproprio per pubblico interesse.

Una Cittadina valdostana, due Cittadini valdostani e un Cittadino italiano di origine extracomunitaria chiedono separatamente aiuto per ottenere il mancato pagamento della prestazione d'opera da parte di una Cooperativa con contributo R.A.V.A..

Una Coppia valdostana, una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono separatamente indirizzo per diatribe pluriennali relative a proprietà di falde acquifere e a problemi di immissioni tra confinanti. Vengono informati per quanto di competenza.

Un Cittadino valdostano e uno aostano espongono un complesso problema di diritto alla casa, a seguito di una procedura fallimentare che compromette pesanti sacrifici in una situazione socio-economica precaria. Vengono date indicazioni anche per il gratuito patrocinio e il minimo vitale, così come - per altri motivi - a dieci altre Cittadine aostane e quattro valdostane e a sette Cittadini aostani e sei valdostani.

Due Cittadine e un Cittadino valdostano, per il tramite di una Volontaria aostana, chiedono aiuto per un farmaco, di difficile reperibilità, indispensabile per alleviare la sofferenza causata da una gravissima malattia. Risponde positivamente la Farmacia Vaticana.

Venti Cittadine (di cui sedici aostane e quattro valdostane) e sette Cittadini (di cui due valdostani e cinque aostani) chiedono separatamente informazioni per problemi condominiali: si risponde solo in presenza di rapporto con Ente pubblico o dipendente.

Con riferimento ad Enti locali, una Cittadina aostana e una valdostana chiedono separatamente informazioni sulla tassa rifiuti per la seconda casa, con riferimento ad avvenuti o avvenimenti miglioramenti normativi e regolamentari.

Un Cittadino valdostano chiede tutela per una presunta violazione di diritti da parte di un medico INPS. Viene indirizzato.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono informazioni sull'eventuale riserva di posti di lavoro per il figlio di persona deceduta, per causa di servizio, nell'ambito di Ente statale decentrato. Vengono indirizzati.

Una Cittadina valdostana chiede informazioni relative ad un problema testamentario in riferimento alla figlia invalida al 100% e assistita dalla R.A.V.A.. Si risponde per la parte assistenziale R.A.V.A..

Due Cittadini valdostani e tre aostani e quattro Cittadine aostane chiedono separatamente informazioni circa i loro diritti in ordine all'accesso al giudizio di ammissione o non ammissione agli Esami maturità.

des informations sur le droit de propriété, par rapport également à une expropriation d'intérêt public.

Une Citoyenne valdôtaine, deux Citoyens valdôtains et un Citoyen italien d'origine extra-communautaire sollicitent séparément notre aide pour obtenir le paiement non honoré de travaux effectués pour le compte d'une Coopérative à subventions R.A.V.A..

Un Couple de Valdôtains, une Citoyenne et un Citoyen valdôtains s'enquière séparément sur les orientations possibles concernant des diatribes pluriannuelles relatives à la propriété de nappes acquifères et à des problèmes d'immixtions entre voisins. Nous les informons pour ce qui est de notre compétence.

Un Citoyen valdôtain et un aostain exposent un difficile problème de droit à la propriété suite à une procédure de faillite qui entraîne de lourds sacrifices dans une situation socio-économique précaire. Des indications leur sont données en ce qui concerne également la protection gratuite et le «minimum vital», de même qu'à dix autres Citoyennes aostaines et quatre valdôtaines, à sept Citoyens aostains et six valdôtains, pour d'autres motifs.

Deux Citoyennes et un Citoyen valdôtains, par l'intermédiaire d'une Volontaire aostaine, sollicitent notre aide pour l'obtention d'un médicament difficile à trouver et indispensable pour soulager les souffrances causées par une maladie très grave. La Pharmacie Vaticane répond positivement.

Vingt Citoyennes (dont seize aostaines et quatre valdôtaines) et sept Citoyens (dont deux valdôtains et cinq aostains) demandent séparément des informations relatives à des problèmes de copropriétés. Nous répondons seulement en présence du rapport avec l'Organisme public ou dépendant.

Se référant aux Collectivités locales une Citoyenne aostaine et une valdôtaine s'informent séparément de la taxe sur les ordures ménagères pour la seconde résidence en fonction des améliorations normatives et réglementaires actuelles ou futures.

Un Citoyen valdôtain demande protection pour une présumée violation de droits de la part d'un médecin I.N.P.S.. Nous l'adressons à qui de droit.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains demandent des informations sur la priorité éventuelle de postes de travail pour le fils d'une personne décédée, suite à un accident de travail, au sein d'un Organisme national décentralisé. Nous les adressons à qui de droit.

Une Citoyenne valdôtaine demande des informations relatives à un testament en fonction de sa fille, invalide à 100% et prise en charge par la R.A.V.A.. Nous répondons sur la partie concernant l'aide de la R.A.V.A..

Deux Citoyens valdôtains et trois aostains, quatre Citoyennes aostaines s'informent séparément sur leurs droits d'accès à la procédure d'admission et de non admission aux examens du baccalauréat.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Due Cittadine valdostane presentano complessi problemi di divorzio con conseguenze sulla graduatoria triennale dei bidelli. Vengono aiutate per le parti di competenza e informate sul gratuito patrocinio.

Quattro Cittadini valdostani e due aostani chiedono informazioni per complicità da acquisto di beni in asta pubblica. Vengono indirizzati agli Uffici competenti.

Quattro Cittadini aostani e due valdostani chiedono separatamente garanzie circa ricongiungimenti e/o riscatto a fine pensionistico. Vengono indirizzati agli Organi competenti.

Due Cittadine valdostane lamentano, nei confronti di un Comune, il restringimento di un passaggio di servizio alla propria abitazione, a seguito dell'allargamento di una strada comunale. Il Sindaco documenta dettagliatamente la correttezza della procedura.

In colleganza con la competente Autorità giudiziaria, si affronta un complesso problema di procedura espropriativa sul terreno di una minore sottoposta a Giudice tutelare da parte di un Comune di altra Regione. Collabora positivamente il Sindaco, rivedendo precedenti atti e prassi non lineari.

Due Cittadini e una Cittadina valdostana e una Cittadina extracomunitaria chiedono separatamente garanzie in ordine alla residenza e/o alla cittadinanza, con complicità occupazionali e/o di non stabile dimora.

Una Cittadina valdostana e una aostana, chiedono spiegazioni in ordine all'interpretazione di un bando e relativa esplicitazione concorsuale in un Comune della Valle.

Dieci Cittadini aostani, due Cittadini e quattro Cittadine valdostane chiedono informazioni circa problemi di ampliamento e/o ristrutturazione edifici, con riferimento a rapporti di vicinato e alle competenze dei Comuni di residenza.

Due Cittadini valdostani e un Responsabile di Associazione di categoria protetta chiedono aiuto per problemi inerenti il Servizio militare di un giovane, con complicità di studi universitari e di padre invalido. Il complesso duplice problema si risolve.

Due Cittadini aostani evidenziano separatamente problemi inerenti un infortunio verificatosi nel corso di lavoro all'estero, sottolineando presunte disorganizzazioni della sede locale dell'INAIL in ordine alla modulistica bilingue. Collabora la sede INAIL.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono informazioni circa alcuni problemi di proprietà, con complicità di esproprio in un Comune della Valle.

Due Cittadini valdostani chiedono informazione circa la

Deux Citoyennes valdôtaines exposent des problèmes complexes de divorce ayant une conséquence sur la colloca-tion triennale des concierges. Nous les aidons pour les parties de compétence et les informons sur la protection gratuite.

Quatre Citoyens valdôtains et deux aostains demandent des informations suite aux difficultés rencontrées pour l'acquisition de biens vendus à l'enchère. Nous les adressons aux Bureaux compétents.

Quatre Citoyens aostains et deux valdôtains demandent séparément des garanties sur le regroupement et/ou le rachat de points de retraite. Nous les adressons aux Organes compétents.

Deux Citoyennes valdôtaines se plaignent, à l'égard d'une Commune, du rétrécissement d'un passage d'accès à son habitation suite à l'élargissement d'une route communale. Le Maire documente avec force détails la justesse de la procédure.

En relation avec les Autorités judiciaires compétentes, nous abordons un problème complexe d'expropriation de terrain de la part d'une Commune d'une autre Région concernant une mineure dépendant du Juge des tutelles. Le Maire collabore positivement en revoyant les précédents actes et les pratiques non linéaires.

Deux Citoyens et une Citoyenne valdôtains et une Citoyenne extra-communautaire demandent séparément des garanties ayant trait à la résidence et/ou à la nationalité, dans le cadre de difficultés professionnelles et/ou de domicile non permanent.

Une Citoyenne valdôtaine et une aostaine sollicitent des explications sur l'interprétation d'un avis de concours et sur le déroulement du concours lui-même dans une Commune de la Vallée.

Dix Citoyens aostains, deux Citoyens et quatre Citoyennes valdôtaines s'informent sur les problèmes d'agrandissement et/ou de restructuration d'édifices en référence à des rapports de voisinage et aux compétences des Communes de résidence.

Deux Citoyens valdôtains et un Responsable d'Association de catégorie protégée sollicitent notre aide pour des problèmes inhérents au service militaire d'un jeune suivant des études universitaires et ayant un père invalide. Le double et difficile problème est résolu.

Deux Citoyens aostains évoquent séparément des problèmes inhérents à un accident survenu au cours de l'exercice d'une activité professionnelle à l'étranger, soulignant la désorganisation présumée du siège local de l'INAIL en ce qui concerne les formulaires bilingues. Collaboration du siège de l'INAIL.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains s'informent au sujet de certains problèmes de propriété et aux difficultés liées à une expropriation dans une Commune de la Vallée.

Deux Citoyens valdôtains demandent des informations au

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

restituzione di tasse non dovute, in presenza di gravi disabilità che determinano il nostro intervento: con esito positivo.

Un Cittadino valdostano chiede se è possibile ripristinare la sospesa pensione da silicosi, in presenza di legittime aspettative economiche concorrenti con l'onere di un mutuo regionale e con documentabili ristrettezze economiche. Viene informato per quanto di competenza.

Una Cittadina aostana chiede di conoscere i diritti dell'affittuario, in ordine a gravi danni subiti dal proprietario di un Comune della Valle. Si risponde trattandosi di caso sociale.

Quattro Cittadine aostane chiedono di conoscere meglio le forme di tutela per mancato rispetto delle normative condominiali, con pericolo di usucapione. Si risponde per la parte pubblicistica.

Un Cittadino valdostano lamenta disservizi dei mezzi di trasporto pubblico in un Comune della Valle. Due Cittadine valdostane lamentano disservizi sgombero neve sia in strada comunale che regionale. Vengono informati sui principi generali e indirizzati agli Organi competenti.

Un Cittadino valdostano lamenta il distacco lavorativo, per esubero, da parte di un Ente statale decentrato, in regime di assunzione di categorie protette. Si constata la correttezza della procedura.

Una Cittadina valdostana espone una complessa vicenda lavorativa presso un Comune della Valle, lamentando irregolarità. Vengono date indicazioni di principio.

Dieci Cittadini valdostani chiedono informazioni circa la correttezza del numero chiuso universitario e l'attivazione di corsi universitari in Valle.

Un Cittadino valdostano disabile chiede aiuto per la messa all'asta di una casa di sua proprietà a causa delle garanzie fornite ad una parente che lo assiste. Trattandosi di portatore di handicap, fuori competenza vengono indicate possibili vie di tutela.

Un Cittadino valdostano contesta la mancata regolarizzazione delle visure catastali conseguenti ad una procedura ereditaria, non ostante le regolari richieste presentate. Gli Uffici competenti collaborano alla soluzione del caso.

Una Cittadina valdostana, in servizio presso la Commissione di Coordinamento della Valle d'Aosta, lamenta la mancata corresponsione dell'indennità di Pubblica sicurezza. Si interviene con successo presso il Ministero dell'Interno.

Un Cittadino valdostano lamenta un grave danno economico conseguente all'eliminazione - di dubbia procedura - della segnaletica di Pubblico esercizio, nonché la sanzione amministrativa comminata non ostante il Nulla Osta ottenuto. Consigliato il ricorso agli Uffici competenti.

sujet de la restitution de taxes non dues en présence d'handicaps sérieux, déterminant notre intervention qui se solde par un résultat positif.

Un Citoyen valdôtain demande s'il est possible de récupérer la pension pour silicose suspendue en fonction d'expectatives économiques légitimes inhérentes à un prêt régional et de difficultés financières pouvant être justifiées. Nous l'informons pour ce qui est de notre compétence.

Une Citoyenne aostaine demande à connaître les droits du locataire en fonction de sérieux dommages subis par le propriétaire dans une Commune de la Vallée. S'agissant d'un cas social, nous répondons.

Quatre Citoyennes aostaines demandent à mieux connaître les moyens de défense concernant le non respect des normes en matière de copropriétés, avec danger d'usucapion. Nous répondons pour la partie informative.

Un Citoyen valdôtain se plaint des mauvais fonctionnements des transports publics dans une Commune de la Vallée. Deux Citoyennes valdôtaines se plaignent des mauvais fonctionnements du service de déneigement aussi bien sur route communale que régionale. Nous les informons sur les principes généraux et nous les adressons aux Organes compétents.

Un Citoyen valdôtain, faisant partie des catégories protégées, se plaint d'un renvoi professionnel pour cause de personnel excédentaire de la part d'un Organisme national décentralisé. Nous constatons la correction de la procédure.

Une Citoyenne valdôtaine expose une situation professionnelle complexe auprès d'une commune de la Vallée, se plaignant d'irrégularités. Nous lui donnons des indications de principe.

Dix Citoyens valdôtains s'informent sur la correction du nombre restreint d'universitaires et la mise en place de cours universitaires en Vallée.

Un Citoyen valdôtain, handicapé, sollicite notre aide pour la mise aux enchères d'une maison lui appartenant à cause de garanties données à une parente qui l'assiste. S'agissant d'un porteur d'handicap, nous lui indiquons, hors compétence, les divers moyens de protection possibles.

Un Citoyen valdôtain se plaint de vérifications cadastrales non régularisées et consécutives à un héritage, en dépit de demandes régulières adressées. Les Bureaux compétents collaborent pour résoudre le cas.

Une Citoyenne valdôtaine, en service auprès de la Commission de Coordination de la Vallée d'Aoste se plaint du non paiement de l'indemnité de Sécurité publique. Nous intervenons avec succès auprès du Ministère de l'Intérieur.

Un Citoyen valdôtain se plaint d'un grave préjudice économique suite à l'élimination - de procédure douteuse - de la signalisation d'Etablissement public ainsi que de la sanction administrative émise malgré l'autorisation obtenue. Nous lui conseillons de recourir aux Organes compétents.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un Cittadino aostano chiede garanzie circa la richiesta di restituzione di stipendio erogato in eccesso. Chiariti i principi-guida, viene indirizzato agli Uffici decentrati del Ministero del Tesoro.

Tre Cittadini valdostani chiedono garanzie per addebito di spese non sostenute, con particolare riferimento al servizio telefonico. Vengono chiariti i diritti del consumatore.

Un Cittadino aostano lamenta la mancata erogazione della pensione di guerra. Vengono date indicazioni anche di indirizzo agli Uffici competenti.

Quattro Cittadini aostani e tre Cittadini valdostani chiedono conto del dovere di conoscere le varie leggi da parte dei Cittadini, con riferimento a specifiche problematiche.

Su casi concreti, sei Cittadini e tre Cittadine valdostani chiedono separatamente informazioni relative alle concessioni edilizie, nonché alle relative forme di tutela, con particolare riferimento ai rapporti di vicinato.

Tre Cittadini e due Cittadine aostane chiedono separatamente informazioni sulle pensioni privilegiate, previo avvenuto riconoscimento di malattia per causa di servizio; altri quattro Cittadini valdostani chiedono conto per ricorsi respinti dalla sede INPS.

Un Cittadino e una Cittadina extracomunitari vengono indirizzati al nostro Ufficio da Associazioni di volontariato per due diversi e complessi problemi relativi al lavoro, ai permessi di soggiorno, al recupero del pagamento di prestazione lavorativa.

Una coppia valdostana chiede aiuto per potersi garantire la prestazione d'opera di un extracomunitario di fiducia. Vengono interessati altri Enti e Uffici: collaborano il Centro Immigrati e la Polizia di Stato.

Quattro Cittadini valdostani chiedono informazioni relativamente a condoni e a pagamenti vari, con particolare riferimento all'esercizio di professioni. Vengono informati per quanto di competenza.

Due Cittadine aostane e quattro Cittadini valdostani chiedono informazioni su sanzioni amministrative comminate fuori Valle.

Quattro Cittadine valdostane e due aostane chiedono separatamente informazioni su servitù, sia esistenti sia da costituire, anche in riferimento ad Enti statali decentrati.

Quattro Cittadine e quattro Cittadini aostani vengono separatamente indirizzati al nostro Ufficio per problemi di danni, causati o subiti. Vengono illustrati i principi fondamentali per quanto riguarda gli Enti pubblici.

Una Cittadina italiana solleva il problema del trasferimento da e per Ente statale decentrato in Valle. Viene indirizzata.

Un Citoyen aostain demande des garanties sur la restitution d'un salaire versé en excès. Une fois les principes-directeurs clarifiés, nous l'adressons aux Bureaux décentralisés du Ministère du Trésor.

Trois Citoyens valdôtains demandent des garanties pour des frais non engagés, notamment en ce qui concerne le service téléphonique. Les droits du consommateur leurs sont explicités.

Un Citoyen aostain se plaint de la non attribution de la pension de guerre. Des indications lui sont données ainsi que les Bureaux compétents à qui s'adresser.

Quatre Citoyens aostains et trois Citoyens valdôtains s'informent sur le devoir des Citoyens de connaître les différentes lois, se référant à des problématiques spécifiques.

Sur la base de cas concrets, six Citoyens et trois Citoyennes valdôtains s'informent séparément sur les permis de construire ainsi que sur les différents moyens de protection y afférents, en ce qui concerne surtout les rapports de voisinage.

Trois Citoyens et deux Citoyennes aostaines demandent séparément des informations sur les retraites privilégiées, après maladie professionnelle reconnue; quatre autres Citoyens valdôtains s'informent sur les recours rejetés par le siège I.N.P.S.

Un Citoyen et une Citoyenne extra-communautaires sont adressés à notre Bureau par des Associations de volontaires pour deux problèmes différents et complexes relatifs au travail, au permis de séjour, à la récupération du paiement de prestations professionnelles.

Un Couple de Valdôtains sollicite notre aide pour avoir des garanties professionnelles sur un extra-communautaire de confiance. D'autres Bureaux et Organismes sont intéressés par le cas: le Centre des Immigrés et la Police d'Etat collaborent.

Quatre Citoyens valdôtains demandent des informations relatives à des rémissions et à des paiements divers, en ce qui concerne particulièrement l'exercice de professions. Nous les informons pour ce qui est de notre compétence.

Deux Citoyennes aostaines et quatre Citoyens valdôtains s'informent sur les sanctions administratives émises hors Vallée.

Quatre Citoyennes valdôtaines et deux aostaines se renseignent au sujet de servitudes - soit existantes, soit à constituer - se référant aussi à des Organismes décentralisés.

Quatre Citoyennes et quatre Citoyens aostains sont adressés séparément à notre Bureau pour des problèmes de dommages causés ou subis. Nous leur illustrons les principes fondamentaux en ce qui concerne les Organismes publics.

Une Citoyenne italienne soulève un problème de transfert de et pour un Organisme national décentralisé en Vallée. Nous lui indiquons à qui s'adresser.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un Cittadino e una Cittadina italiani e una Cittadina aostana chiedono precisazioni relativamente alle graduatorie per l'insegnamento in Valle e presso le sedi italiane all'estero.

Due Cittadini e una Cittadina valdostani chiedono separatamente informazioni circa diritti-doveri relativi alla citazione per giudizio d'appello, con riferimento al gratuito patrocinio.

Una Cittadina aostana lamenta un doppio pagamento di tributi rispetto ad una città di precedente residenza. Vengono date informazioni in ordine alla cancellazione dall'Ufficio Tributi del Comune di non residenza.

Tramite l'Ufficio decentrato del Tesoro, si danno spiegazioni per una complessa vicenda pensionistica che avrebbe dovuto assicurare arretrati e per la quale risultava ambigua l'informazione scritta al Cittadino.

Una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano un duplice problema di riduzione e restituzione pensionistica. Vengono indirizzati, con particolare riferimento alle modalità di ricorso.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani espongono un complesso problema di reciproca responsabilità dei privati e del Comune, a fronte dell'accesso ad una Strada Statale richiesto come unitario dall'ANAS per zona edificata ma già agricola. Si consiglia di esaminare le proposte che saranno fatte dal Sindaco prima di avanzare qualunque rivendicazione.

Quattro Cittadine aostane pongono problemi relativi alla correttezza o meno dell'organizzazione dei corsi di recupero nelle Scuole della Valle. Vengono informate per quanto di competenza.

Un Sindaco si rivolge al Difensore civico per complicanze relative ad un Ricorso straordinario al Capo dello Stato promosso da un Cittadino e da una Cittadina valdostani in riferimento a procedure comunali oggetto di una loro precedente istanza presso l'Ufficio del Difensore civico e risultate corrette a parere dell'Ufficio. Viene informato per quanto di competenza.

Un Cittadino valdostano lamenta di essere stato arbitrariamente escluso da un Concorso in un Comune della Valle. Date al Cittadino alcune informazioni specifiche, la vicenda si conclude positivamente con l'ammissione *sub iudice*.

Due Cittadine aostane chiedono informazioni relativamente al pagamento di un intervento della protezione civile non richiesto da loro. Si danno indicazioni per quanto di competenza.

Un Cittadino valdostano lamenta presunte illegittimità in ordine a ristrutturazioni abitative confinanti. Si forniscono opportuni dati tecnici, con esito positivo del problema sia in rapporto al Comune che ai vicini.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani chiedono infor-

Un Citoyen et une Citoyenne italiens et une Citoyenne aostaine demandent des précisions relatives à la collocation pour l'enseignement en Vallée et auprès d'établissements italiens à l'étranger.

Deux Citoyens et une Citoyenne valdôtains s'informent séparément au sujet des droits et des devoirs relatifs à la citation pour jugement en appel, se référant à la protection gratuite.

Une Citoyenne aostaine se plaint de devoir payer un double impôt par rapport à la ville précédente où elle résidait. Nous lui donnons des informations pour l'annulation auprès du Bureau des Redevances de la Commune de non résidence.

Par l'intermédiaire du Bureau du Trésor décentralisé, des explications sont données au sujet d'un difficile problème de retraite avec intégration d'arriérés pour lequel l'information écrite au Citoyen s'avérait être ambiguë.

Une Citoyenne et un Citoyen aostain se plaignent d'un double problème de réduction et de restitution de retraite. Nous les adressons à qui de droit en ce qui concerne particulièrement les modalités de recours.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains exposent un problème complexe de responsabilité réciproque des utilisateurs privés et de la Mairie de l'accès à une route nationale déclarée unitaire par l'ANAS pour une zone constructible, mais déjà agricole. Nous conseillons d'examiner les propositions du Maire avant de faire une quelconque revendication.

Quatre Citoyennes aostaines exposent des problèmes relatifs à la justesse ou non de l'organisation de cours de rattrapage dans les Ecoles de la Vallée. Nous les informons pour ce qui est de notre compétence.

Un Maire s'adresse au Médiateur pour élucider des complications relatives à un recours extraordinaire adressé au Chef de l'Etat émis par un Citoyen et une Citoyenne valdôtains en référence à des procédures communales, objet d'une précédente requête auprès du Bureau du Médiateur et s'avérant correctes à l'avis du Bureau. Nous l'informons pour ce qui est de notre compétence.

Un Citoyen valdôtain se plaint d'avoir été arbitrairement exclus d'un concours dans une Commune de la Vallée. Certaines informations spécifiques ayant été données au Citoyen, l'affaire se conclut positivement avec l'admission *sub iudice*.

Deux Citoyennes aostaines s'informent au sujet du paiement d'une intervention de la protection civile non sollicitée. Nous donnons des indications pour ce qui est de notre compétence.

Un Citoyen valdôtain se plaint de l'illégitimité présumée de restructurations d'habitations jouxtant sa propriété. Nous lui fournissons des données techniques opportunes qui se soldent par une solution du problème aussi bien au niveau de la Commune que des voisins.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains s'enquière sur

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

mazioni su diritti e vie percorribili a fronte della mancata evasione, da parte di un Sindaco valdostano, di una richiesta di concessione edilizia.

Due Cittadine valdostane chiedono informazioni e verifiche rispetto a servitù di passaggio per mezzi agricoli, a recinzione costruita a loro danno e a possibili azioni possessorie. Collabora l'Assessore competente del Comune interessato, comunicando di aver richiesto una pesante sanzione per la mancata denuncia di inizio dell'attività di recinzione.

Tre Cittadini aostani lamentano trattative quinquennali inconcludenti per l'acquisto, in riscatto, di alloggi prima di servizio (ma non di Ente pubblico), con riferimento a vincoli di destinazione per esproprio R.A.V.A.. Vengono informati, con particolare riferimento alla parte di competenza regionale e alle pari opportunità rispetto ad altre Città e Regioni.

Una Cittadina valdostana lamenta irregolarità pregresse da parte di proprietari confinanti, con presunta copertura comunale, insistendo invano per un intervento dell'Ufficio.

Nell'ambito di una complessa situazione socio-economica, un Cittadino valdostano chiede informazioni sui doveri rispettivi dei componenti il nucleo familiare in ordine alle spese di ricovero di un parente in microcomunità.

Un Cittadino valdostano chiede aiuto per un complesso problema pensionistico conseguente a pubblico impiego. Visti gli elementi per il ricorso, viene indirizzato alla Corte dei Conti ed ad altri Uffici.

Un Cittadino valdostano chiede informazioni relativamente ad aggravio pecuniario per un condono edilizio, in riferimento all'ultima Finanziaria. Si danno indicazioni e si indirizza il Cittadino al Comune di residenza.

Una Cittadina valdostana lamenta il mancato ottenimento del cambio di residenza in un Comune della Valle a seguito di documentati non regolari controlli. Se ne informa il Sindaco.

Due Cittadine e un Cittadino presentano il problema di una minore, figlia di Coniugi separati, trasferita dal padre in altra città a seguito di Nulla Osta presumibilmente rilasciato in forma scarsamente garantistica da una Direzione didattica di Aosta. Si forniscono le informazioni di competenza e si indirizza dal Giudice tutelare.

Un Cittadino e una Cittadina di un Comune valdostano, pongono problemi pratici in riferimento alla normativa regolante la minima metratura di proprietà indispensabile per costruire e alle garanzie di pari opportunità correlate al versamento di imposta ICI. Collabora il Sindaco.

Grazie alla collaborazione degli Uffici del Ministero del Tesoro di due altre Regioni giunge a rapida conclusione la pratica relativa all'istanza di un Cittadino e di una Cittadina aostani che chiedevano, per gravi motivi socio-economici, di

les droits et la marche à suivre pour obtenir une réponse de la part d'un Maire valdôtain suite à une demande de permis de construire.

Deux Citoyennes valdôtaines demandent des informations et des vérifications concernant la servitude de passage pour des engins agricoles, une clôture construite à leur détriment et les actions possessoires possibles. L'Assesseur compétent de la Commune intéressée collabore en communiquant qu'une lourde sanction a été demandée pour ne pas avoir été informé de la pose de la clôture.

Trois Citoyens aostains se plaignent de tractations quinquennales qui n'ont pas abouti, relatives à l'acquisition, en rachat, de logements, auparavant locaux professionnels (mais non d'Organisme public), se référant à des affectations d'expropriation R.A.V.A. obligatoires. Nous les informons notamment sur la partie de compétence régionale et sur les égalités des chances par rapport à d'autres Villes et Régions.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint d'irrégularités passées commises par des propriétaires voisins, ayant été probablement couvertes par la Mairie, en insistant en vain pour que le Bureau intervienne.

Dans le cadre d'une situation socio-économique complexe, un Citoyen valdôtain s'informe sur les devoirs respectifs des composants du noyau familial en ce qui concerne les frais d'admission d'un parent en micro-communauté.

Un Citoyen valdôtain sollicite notre aide pour un difficile problème de retraite fonction publique. Ayant pris connaissance des éléments nécessaires au recours, nous l'adressons à la Cour des Comptes et à d'autres Bureaux.

Un Citoyen valdôtain demande des informations relatives à une imposition pour une rémission en matière immobilière se référant à la dernière loi financière. Nous donnons des indications et adressons le Citoyen à la Mairie de résidence.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint de la non obtention du changement de résidence dans une Commune de la Vallée suite à des contrôles non réguliers documentés. Nous en informons le Maire.

Deux Citoyennes et un Citoyen exposent le problème d'une mineure, fille d'Epoux séparés, transférée par le père dans une autre ville, suite à une autorisation donnée probablement sans trop de garantie par une Direction didactique d'Aoste. Nous fournissons les informations de compétence et les adressons au Juge des tutelles.

Un Citoyen et une Citoyenne d'une Commune valdôtaine exposent des problèmes pratiques ayant trait à la normative régissant les distances minimales de propriété indispensables pour construire et aux garanties d'égalité correspondant au versement de l'ICI. Le Maire collabore.

Grâce à la collaboration des Bureaux du Ministère du Trésor de deux autres Régions, le cas d'un Citoyen et d'une Citoyenne aostains qui sollicitaient, pour de graves motifs socio-économiques, l'obtention de la pension d'invalidité

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

poter ottenere la pensione di invalidità per la madre invalida al 100%, residente in altra Regione ma domiciliata presso di loro.

Un Cittadino valdostano lamenta il doppio addebito della tassa di smaltimento dei rifiuti (per attività lavorativa e nucleo familiare) in un Comune della Valle. Collaborano con efficienza i competenti sportelli comunali.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani presentano una complessa vicenda di sanzione amministrativa comminata in Regione lontana e iscritta a ruolo non ostante l'opposizione scritta inviata. Si danno indicazioni normative e si indicano vie percorribili.

Due Cittadine aostane lamentano l'esito di un Concorso, per titoli ed esami, presso Ente privato sia pure di rilevanza sociale pubblica. Vengono chiariti i limiti di competenza dell'Ufficio e - a richiesta - indicate alle Cittadine vie percorribili e ai Responsabili dell'Ente elementi normativi e regolamentari.

Una Cittadina valdostana chiede di verificare il mancato rispetto delle pari opportunità, da parte di un Sindaco valdostano, relativamente a controlli e sanzioni applicabili per abusi edilizi. L'esauriente risposta del Sindaco permette di obiettare alle pretese dell'Istante, per quanto di nostra competenza.

Due Cittadini aostani presentano separatamente una serie di richieste relativamente a invalidità, disoccupazione, emergenza abitazione, e, in un caso, figli a carico. Con l'occasione si provvede anche a chiedere ai vari Responsabili regionali chiarificazioni scritte e verbali circa parametri di valutazione sociale, formulari e scadenze d'uso ecc..

Un Cittadino aostano lamenta, per la madre anziana, una multa su imposta per presunta errata informazione da parte dell'Ufficio Affari Generali e Legali della Presidenza della Giunta regionale. Vengono precisati diritti e doveri del Cittadino riguardo scadenze e termini.

Due Cittadini valdostani e un'Associazione Nazionale Consumatori lamentano lettere inevase e la gestione poco trasparente di un'autorimessa comunale in un Comune della Valle. Si interviene, nei limiti di competenza, ottenendo dal Sindaco precisazioni specifiche, ritenute non soddisfacenti dagli Istanti, ai quali si illustrano allora - a richiesta - diritti e doveri.

Una Cittadina valdostana lamenta il mancato rimborso, da parte di un Comune della Valle di una tassa raccolta rifiuti. Si rileva la correttezza del Comune, dovendo la domanda di rimborso essere proposta, pena la decadenza, entro sei mesi dalla notifica della cartella esattoriale, ex art. 75, c. 2, D. L.v. n. 507/93.

pour la mère invalide à 100% résidant dans une autre région mais domiciliée chez eux, se voit rapidement conclu.

Un Citoyen valdôtain se plaint d'une double taxe sur l'enlèvement des ordures (d'ordre professionnel et familial) dans une Commune de la Vallée. Les agences communales compétentes collaborent avec efficacité.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains exposent une affaire complexe de sanction administrative émise dans une Région lointaine et inscrite au rôle malgré l'opposition envoyée par écrit. Nous donnons des indications normatives et nous communiquons la marche à suivre.

Deux Citoyennes aostaines se plaignent du résultat d'un concours pour titres et examens auprès d'un Organisme privé bien que d'importance sociale publique. Les limites de compétence du Bureau leur sont expliquées et - sur demande - nous indiquons aux Citoyennes la marche à suivre et aux Responsables de l'Organisme les éléments normatifs et réglementaires.

Une Citoyenne valdôtaine demande de vérifier le non respect des égalités des chances de la part d'un Maire valdôtain en référence aux contrôles et aux sanctions applicables aux abus de construction. La réponse satisfaisante du Maire permet d'objecter les réclamations de la Plaignante, pour ce qui est de notre compétence.

Deux Citoyens aostains formulent séparément une série de demandes relatives à l'invalidité, au chômage, à l'urgence de trouver un logement et dans un cas, aux enfants à charge. Nous profitons de l'occasion pour solliciter des divers Responsables régionaux des éclaircissements écrits et verbaux sur les paramètres d'évaluation sociale, les formulaires, les délais d'utilisation, etc...

Un Citoyen aostain se plaint, pour sa mère âgée, d'une amende reçue sur l'impôt à cause d'une information donnée par le Bureau des Affaires générales et légales de la Présidence de la Junte régionale et présumée erronée. Les droits et devoirs du Citoyen sont précisés en ce qui concerne les échéances et les termes.

Deux Citoyens valdôtains et une Association Nationale de Consommateurs se plaignent de lettres restées sans réponse et de la gestion peu transparente d'un garage communal dans une Commune de la Vallée. Nous intervenons, dans les limites de compétence, et obtenons du Maire des précisions spécifiques, retenues non satisfaisantes par les Plaignants, auxquels nous illustrons alors - sur demande - les droits et les devoirs.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint du non remboursement de la part d'une Commune de la Vallée d'une taxe sur le ramassage des ordures ménagères. Nous relevons l'exactitude de la procédure communale, étant donné que la demande de remboursement aurait dû être présentée, sous peine d'être déchuë, dans les six mois qui suivent la notification de la feuille d'imposition d'après l'art. 75, 2^{ème} alinéa, du D.L.v. n° 507/93.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Tre Cittadine aostane e due Cittadini italiani presentano distinte problematiche relative al riconoscimento, in Valle e in Italia, di titoli universitari e abilitanti conseguiti nell'ambito dell'Unione europea. Dopo aver indirizzato le Cittadine ai competenti Uffici dell'Assessorato della Pubblica Istruzione, si prendono contatti con il Ministero di Grazia e Giustizia, che preannuncia una probabile soluzione del problema specifico.

Una Cittadina valdostana e un Cittadino italiano lamentano il mancato pagamento da parte di una Cooperativa con contributi regionali. Vengono informati per quanto concerne la normativa regionale e indirizzati alla difesa privatistica.

Una Cittadina aostana lamenta l'esclusione da un Concorso comunale per mero errore materiale nella domanda, imputabile non solo a Lei. Fuori competenza, dopo aver stigmatizzato la responsabilità del candidato, si chiede al Comune di valutare la possibilità di ammettere tutti gli esclusi per la stessa motivazione.

Una Consigliera di pari opportunità e un'Esponente sindacale chiedono a più riprese informazioni giuridiche a tutela di una Cittadina valdostana ingiustamente sottoposta - a loro dire - a procedimento disciplinare, in periodo di maternità, da parte di un Segretario comunale. Si interviene solo indirettamente e per le parti di competenza.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano la mancata osservanza, da parte di un Comune, di un contratto di vendita dei diritti di sorgente, con riferimento ad approvvigionamento idrico necessario al mantenimento di un alpeggio. Vengono indirizzati a livello normativo per un proficuo contatto diretto con il Sindaco, con esito positivo.

Una Cittadina valdostana lamenta responsabilità e danni provocati dall'acquedotto di un Comune ad uno stabile di sua proprietà. Date informazioni relative a diritti e doveri, viene consigliata di rivolgersi direttamente al Sindaco.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani chiedono di conoscere garanzie e vie di tutela per una sanzione irrogata per il tramite di un Ufficio periferico del Ministero delle Finanze di un Comune. Vengono informati.

Una Cittadina valdostana chiede informazioni su normativa e modalità dei contratti di affitto di proprietà privata ad Ente pubblico. Viene informata, per quanto di competenza.

Tre Cittadini valdostani e due Cittadine aostane vengono indirizzate al nostro Ufficio per problemi di lavoro. Si danno indicazioni sugli Uffici regionali competenti.

Due Cittadine italiane lamentano un presunto abuso edilizio in un Comune della Valle. Il Sindaco fornisce risposta e

Trois Citoyennes aostaines et deux Citoyens italiens exposent des problématiques distinctes relatives à la reconnaissance, en Vallée et en Italie, de diplômes universitaires et d'aptitude obtenus dans le cadre de l'Union Européenne. Après avoir adressé les Citoyennes aux Bureaux compétents de l'Assessorat de l'Instruction Publique, nous prenons contact avec le Ministère de la Justice qui annonce une solution probable du problème spécifique.

Une Citoyenne valdôtaine et un Citoyen italien se plaignent de l'insolvabilité d'une Coopérative à subventions régionales. Nous les informons en ce qui concerne la normative régionale et les adressons à la défense privée.

Une Citoyenne aostaine se plaint de son exclusion d'un concours communal à cause d'une simple erreur matérielle dans la demande, erreur qui ne lui est pas totalement imputable. Hors de notre compétence, après avoir stigmatisé la responsabilité de la Candidate, nous demandons à la Mairie d'évaluer les possibilités d'admettre tous ceux qui ont été exclus pour le même motif.

Une Conseillère sur les égalités des chances et un Syndicaliste demandent, à plusieurs reprises, des informations juridiques en vue de protéger une Citoyenne valdôtaine injustement soumise - selon eux - à une procédure disciplinaire, en période de maternité, de la part d'un Secrétaire de Mairie. Nous intervenons seulement indirectement et dans le cadre de notre compétence.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains se plaignent de la non observation de la part d'une Mairie d'un contrat de vente des droits de sources relatifs à l'approvisionnement hydrique nécessaire à l'entretien d'un alpage. Dans le cadre de la normative, nous les aiguillons vers le Maire afin qu'un contact direct et utile puisse aboutir à un résultat positif.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint au sujet des responsabilités et des dégâts causés par l'aqueduc d'une Commune sur un bâtiment lui appartenant. Les informations relatives aux droits et devoirs ayant été données, nous lui conseillons de s'adresser directement au Maire.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains demandent de connaître les garanties et les moyens de défense dans le cadre d'une sanction infligée par l'intermédiaire d'un Bureau périphérique du Ministère des Finances d'une Commune. Nous leur donnons des informations.

Une Citoyenne valdôtaine s'enquiert des normes et des modalités des contrats de location de biens privés à des Organismes publics. Nous la renseignons pour ce qui est de notre compétence.

Trois Citoyens valdôtains et deux Citoyennes aostaines sont adressés à notre Bureau pour des problèmes professionnels. Nous leur donnons des indications sur les Bureaux régionaux compétents.

Deux Citoyennes italiennes se plaignent d'un abus de construction présumé dans une Commune de la Vallée. Le

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

documentazione. A richiesta, si informano le Cittadine sui loro diritti.

Con istanze separate, due Cittadine valdostane lamentano le modalità di verifica, da parte di due Comuni della Valle, delle presenze per residenza abitativa. Vengono illustrati principi normativi utili per un proficuo colloquio con i Sindaci.

Un gruppo di insegnanti e sindacalisti chiedono puntuali informazioni su documenti normativi e regolamentari, diritti e doveri in ordine all'applicazione del bilinguismo nelle Scuole Medie Superiori della Regione. Si danno informazioni, per quanto di competenza.

Tre Cittadini e una Cittadina italiani, con istanze separate lamentano problemi di manutenzione e di accesso alla loro proprietà e/o danni di esproprio che sembrano compromettere la stabilità del terreno. Illustrati principi giuridici, vengono indirizzati ai rispettivi Sindaci.

Con distinte istanze, due Cittadine e un Cittadino valdostani, lamentano difficoltà di accesso con mezzo alla loro abitazione, sita nel centro storico di due Comuni della Valle. Vengono date indicazioni sulle pari opportunità per un proficuo contatto con i Sindaci.

Quattro Consiglieri comunali di due diversi Comuni contestano la validità di deliberazioni e atti assunti in regime di dimissioni di uno o più membri del Consiglio. Vengono indirizzati per le parti di competenza; un altro Consigliere comunale chiede di conoscere le responsabilità personali in ordine a presunti oneri comunali.

Una Cittadina e un Cittadino valdostano contestano l'entità della tassa rifiuti solidi per una loro casa disabitata. Vengono indirizzati.

Dando indicazioni di gratuito patrocinio e con la collaborazione delle Forze dell'Ordine, del C.I.E. (Centro immigrati extracomunitari del Comune) e di una Parrocchia aostana, si coopera alla soluzione di alcuni gravi e complessi casi sociali, inerenti due Cittadine valdostane, un Cittadino e due Cittadine (di cui una minorenni) extracomunitari, sottoposti a forme di violenza e di sfruttamento e ricorsi o indirizzati al nostro Ufficio. Le Forze dell'ordine chiedono aiuto, per le parti di competenza, per altri quattro casi analoghi. Un caso intricato si risolve.

Con distinte richieste, due Cittadini valdostani pongono una serie di problemi sulle Cooperative, anche di rilevanza etnico-storica. Vengono informati per le parti di competenza.

Una Cittadina valdostana, presidente dimissionaria di un'Associazione di Volontari con rilevanza regionale, chiede informazioni sui diritti e doveri del periodo di transizione.

Maire fournit réponse et documentation. Sur demande, nous informons les Citoyennes de leurs droits.

Par requêtes séparées, deux Citoyennes valdôtaines se plaignent des modalités du recensement des Citoyens résidant dans de deux Communes de la Vallée. Nous leur illustrons les principes normatifs utiles afin qu'un entretien profitable ait lieu avec les Maires.

Un groupe d'Enseignants et de Syndicalistes demandent des informations ponctuelles sur les documents normatifs et réglementaires, les droits et les devoirs en matière d'application du bilinguisme dans les Ecoles d'enseignement supérieur de la Région. Nous leur donnons des informations pour ce qui est de notre compétence.

Trois Citoyens et une Citoyenne italiens, par requête séparée, se plaignent de problèmes d'entretien et d'accès à leur propriété et/ou de dégâts consécutifs à une expropriation qui semblent compromettre la stabilité du terrain. Les principes juridiques ayant été illustrés, nous les adressons aux Maires respectifs.

Par requêtes distinctes, deux Citoyennes et un Citoyen valdôtains se plaignent des difficultés d'accès, en voiture, à leur habitation située dans le centre historique de deux Communes de la Vallée. Nous leur donnons des indications sur les égalités des chances afin qu'un contact utile ait lieu avec les Maires.

Quatre Conseillers communaux de deux Communes différentes contestent la validité des délibérations et des actes de dimissions de l'un ou de plusieurs membres du Conseil. Nous les adressons à qui de droit pour les parties de compétence. Un autre Conseiller communal demande à connaître ses responsabilités personnelles dans le cadre de charges communales présumées.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains contestent l'entité de la taxe sur les ordures solides relative à une maison non occupée. Nous leur indiquons à qui s'adresser.

En donnant des indications sur la protection gratuite et en collaboration avec les Forces de l'Ordre, le C.I.E. (Centre des Immigrés extra-communautaires de la Commune) et une Paroisse aostaine, nous coopérons à solutionner certains cas sociaux graves et complexes concernant deux Citoyennes valdôtaines, un Citoyen et deux Citoyennes (dont une mineure) extra-communautaires soumis à des formes de violence et d'exploitation, et ayant eu recours ou s'étant adressé à notre Bureau. Les Forces de l'Ordre sollicitent une aide, pour les parties de compétence, pour quatre autres cas analogues. Un cas compliqué arrive à se solutionner.

Par demandes distinctes, deux Citoyens valdôtains exposent une série de problèmes sur les Cooperatives, même d'importance ethno-historique. Nous les informons pour les parties de notre compétence.

Une Citoyenne valdôtaine, Présidente démissionnaire d'une Association de Volontaires d'importance régionale, s'informe sur ses droits et ses devoirs pendant la période de transition.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un Cittadino valdostano lamenta un'esplicazione concorsuale in un Comune di altra Regione. Viene informato sui principi e sulle diverse forme di tutela e indirizzato al Difensore civico competente per territorio.

Un Cittadino valdostano propone un problema di adeguamento ISTAT per un appalto vinto in un Comune della Valle. Si danno indicazioni su diritti e doveri specifici.

Una ventina di Cittadini si rivolgono al Difensore civico come se fosse il Giudice di pace. Si forniscono le opportune spiegazioni.

Vengono date indicazioni a due Cittadine aostane, titolari di Ditte, sui rapporti di lavoro con l'Ente pubblico, soprattutto regionale.

All'interno di un rapporto di lavoro con una Federazione e un Comune, una Cittadina valdostana chiede di conoscere una serie di diritti e doveri del Cittadino.

Quattro Cittadini e una Cittadina chiedono separatamente puntualizzazioni su diritti e doveri inerenti le procedure fondamentali (atti e attività) di Comuni e Comunità montane.

Quattro Cittadini e una Cittadina valdostani lamentano l'assenza di risposte alla richiesta di accesso ai documenti, riguardante la progettazione preliminare di una strada in un Comune della Valle. Risponde dettagliatamente il Tecnico del Comune interessato.

Un Cittadino aostano contesta la legittimità di una sanzione amministrativa comminata in un Comune della Valle, ex art. 12 D.L. n. 59/78 (L. n. 191/78), ma la verifica conferma le responsabilità del Cittadino.

Un Cittadino valdostano lamenta una serie di lettere invase da parte di un Comune della Valle e un presunto accesso privato costruito su suolo pubblico e impediente il passaggio dei Cittadini soprattutto disabili. Viene informato anche sull'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Un Cittadino e una Cittadina valdostani contestano un'ordinanza di demolizione, da parte di un Sindaco di un Comune della Valle, che risulta però regolare.

Dieci Cittadini chiedono separatamente informazioni sulle modalità per richiedere al Sindaco di un Comune una serie di servizi inerenti soprattutto i periodi di più intenso innevamento. Vengono indirizzati per un proficuo contatto con il Comune.

All'interno di una serie di presunti abusi edilizi subiti dai vicini in un Comune della Valle, un Cittadino valdostano, chiede conto degli attuali suoi diritti e doveri verso il Comune, con particolare riferimento a transazioni accettate e a sanatorie in atto.

Un Citoyen valdôtain se plaint du déroulement d'un concours dans une Commune d'une autre Région. Nous l'informons sur les principes et sur les divers moyens de défense et l'adressons au Médiateur compétent de la région concernée.

Un Citoyen valdôtain expose un problème d'adéquation ISTAT concernant un appel d'offre remporté dans une commune de la Vallée. Nous lui donnons des indications sur les droits et les devoirs spécifiques.

Une vingtaine de Citoyens ont recours au Médiateur comme s'il s'agissait d'un Juge de paix. Nous leur fournissons les explications opportunes.

Des indications sont données à deux Citoyennes aostaines, chefs d'entreprise, sur les rapports de travail avec l'Organisme public, surtout régional.

Dans le cadre d'un rapport professionnel avec une Fédération et une Mairie, une Citoyenne valdôtaine s'informe sur une série de droits et de devoirs du Citoyen.

Quatre Citoyens et une Citoyenne demandent séparément des ponctualisations sur les droits et les devoirs inhérents aux procédures fondamentales (actes et activités) des Mairies et des Communautés de montagne.

Quatre Citoyens et une Citoyenne valdôtains se plaignent d'une demande d'accès aux documents restée sans réponse et concernant le projet préliminaire d'une route dans une Commune de la Vallée. Le Technicien de la Commune intéressée répond avec force détails.

Un Citoyen aostain conteste la légitimité d'une sanction administrative émise dans une Commune de la Vallée, art. 12 D.L. n° 59/78 (L. n° 191/78). La vérification confirme cependant la responsabilité du Citoyen.

Un Citoyen valdôtain se plaint d'une série de lettres restées sans réponse de la part d'une Commune de la Vallée et d'un accès présumé privé construit sur un terrain public gênant le passage des Citoyens, surtout des handicapés. Nous l'informons sur l'exercice du droit d'accès aux documents administratifs.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains contestent un ordre de démolition de la part de l'un des Maires d'une Commune de la Vallée, qui s'avère cependant être justifié.

Dix Citoyens s'informent séparément sur les modalités pour réitérer au Maire d'une Commune une demande de série de services inhérents surtout aux périodes d'enneigement les plus importantes. Nous les adressons à qui de droit, afin qu'un contact utile avec la Mairie puisse s'établir.

Dans le cadre d'une série d'abus de construction présumés subis par des voisins dans une Commune de la Vallée, un Citoyen valdôtain demande des renseignements sur les droits actuels et les devoirs envers la Mairie, notamment en ce qui concerne des transactions acceptées et des actes de régularisation émis.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Due Cittadine e un Cittadino valdostani chiedono aiuto, per le parti di competenza, presso il Ministero della Sanità per il mancato indennizzo, ex L. n. 210/92, di danno da trasfusione. Il caso, complicato da rapporti tra erede testamentaria ed eredi legittimari, non è concluso, ma non risulta più di competenza dell'Ufficio.

Due Cittadini valdostani chiedono di valutare la possibilità di trasferimento nei ruoli della R.A.V.A. da parte di persona che, però, già da un primo esame non risulta appartenente ai ruoli regionali.

Un Cittadino valdostano lamenta il restringimento di un passaggio di uso agricolo, a seguito dell'eliminazione di una rampa per ampliamento di una strada regionale. Consigliato il rapporto diretto con il Sindaco interessato, l'esame è ancora in corso.

È a tutt'oggi non risolto il caso della Cittadina valdostana, di origine algerina, che rifiuta di fornire al Consolato una formale conversione del marito onde ottenere il Nulla Osta necessario per contrarre matrimonio civile in un Comune della Valle. Del caso sono stati interessati il Consolato, i Ministeri degli Esteri, per le Pari Opportunità e per la solidarietà sociale, la Presidente valdostana della Consulta femminile e le Consigliere di pari opportunità.

Una Coppia valdostana ricorre ripetutamente all'Ufficio per un urgente problema di assunzione lavorativa nell'azienda agricola, con complicità dovute alla scelta di un operatore proveniente dai paesi dell'Est Europa. Vengono date indicazioni per quanto di competenza.

Nell'ambito di una presunta serie di abusi subiti, una Cittadina valdostana chiede informazioni specifiche sul diritto di accesso dei confinanti in un Comune della Valle.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani presentano problemi di danno alla loro proprietà per frana di terreno comunale. Viene consigliato il rapporto diretto con il Sindaco, accompagnato dall'esercizio scritto del diritto di accesso ai documenti amministrativi, più volte verbalmente procrastinato dal Comune.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani, in situazione di analfabetismo, necessitano di gratuito patrocinio e di ricorso per pensione dello stato, ma chiedono altresì di conoscere meglio l'iter regionale della pensione di invalidità, essendo interessati da pesanti patologie.

CASI U.S.L. - STRUTTURE OSPEDALIERE

A) Competenza specifica

Una Cittadina valdostana, dopo aver fatto ricorso per il figlio - successivamente defunto - anche ad altro Ospedale, prende atto della correttezza delle cure del locale Reparto oncologico e decide di favorire economicamente Associazioni di volontariato gestite dai Medici curanti.

Deux Citoyennes et un Citoyen valdôtains sollicitent une aide, pour les parties de compétence, du Ministère de la Santé relative à la non-indemnisation (L. n°210/92), de dommages consécutifs à une transfusion. Le cas, compliqué de rapports entre héritiers testamentaires et héritiers légitimes, n'est pas résolu, mais n'est plus du ressort du Bureau.

Deux Citoyens valdôtains demandent d'évaluer les possibilités de transfert dans les rôles de la R.A.V.A. de personnes qui, cependant, déjà au vu d'un premier examen, ne semblent pas appartenir à des rôles régionaux.

Un Citoyen valdôtain se plaint du rétrécissement d'un passage à usage agricole suite à l'élimination d'une rampe pour l'élargissement d'une route régionale. Nous conseillons un rapport direct avec le Maire intéressé. L'examen est encore en cours.

Le cas de la Citoyenne valdôtaine, d'origine algérienne, qui refusait de fournir au Consulat une conversion formelle du mari afin d'obtenir l'autorisation nécessaire pour contracter un mariage civil dans une Commune de la Vallée, n'est pas encore résolu. Nous en avons intéressé le Consulat, les Ministères des Affaires étrangères, des égalités des chances et de la solidarité sociale, la Présidence valdôtaine de la Conférence régionale de la condition féminine et les Conseillères de l'égalité des chances.

Un Couple de Valdôtains s'adresse plusieurs fois au Bureau pour un problème urgent d'engagement dans une entreprise agricole, le choix ayant été porté sur un ouvrier provenant des pays de l'Europe de l'Est. Nous leur donnons des indications pour ce qui est de notre compétence.

Dans le cadre d'une série d'abus de construction présumés dans une Commune de la Vallée, une Citoyenne valdôtaine demande des informations spécifiques sur le droit d'accès des voisins.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains exposent des problèmes de dégâts subis par leur propriété à cause d'un glissement de terrain communal. Nous leur conseillons d'en référer directement au Maire par écrit, en demandant le droit d'accès aux documents administratifs, plusieurs fois différé verbalement par la Mairie.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains, analphabètes, nécessitent une protection gratuite et un recours pour une retraite de l'Etat, mais demandent, par ailleurs, à mieux connaître l'iter régional de la pension d'invalidité, étant porteurs de lourdes pathologies.

U.S.L. - STRUCTURES HOSPITALIERES

A) Compétence spécifique

Une Citoyenne valdôtaine, après avoir eu également recours pour son fils - par la suite décédé - à un autre Hôpital, prend acte de la justesse des soins du Service oncologique local et décide d'aider au point de vue économique des Associations de volontariat gérées par les Médecins soignants.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Una Cittadina aostana lamenta di aver dovuto ricorrere ad altro Ospedale per cure urgenti e determinanti. Dopo opportuna verifica, l'Ufficio ha motivo di nutrire perplessità circa le modalità di dimissioni da parte del Reparto di Otorinolaringoiatria.

Una Cittadina valdostana lamenta irregolarità nelle procedure concorsuali relativamente alla prova di francese per l'assunzione a tempo indeterminato presso l'U.S.L. (Coadiutore amministrativo - dattilografo). Le verifiche effettuate portano a chiedere l'autotutela dell'Ente, peraltro respinta. Nel frattempo la Cittadina supera brillantemente la prova di francese per un'assunzione a tempo determinato.

Si seguono ancora le vicende relative a due Medici aostani che rivendicano la quota del 30% dei posti vacanti per idonei a seguito di Concorso. Dopo una presunta apertura, a detta degli Istanti la situazione ristagna. Nel frattempo i Cittadini ricorrono al T.A.R..

Si conclude positivamente l'istanza dei dodici Dipendenti dell'U.S.L. che lamentavano la mancata corresponsione di indennità da rischio per radiazioni ionizzanti.

Si chiude con la richiesta dell'autotutela, respinta dal Direttore sanitario f.f., l'istanza del Cittadino che, a parere dell'Ufficio aveva ricevuto contestazioni di addebiti irrogati in forma non garantistica. Si provvede ad informare l'Istante di quanto è opportuno e necessario attivare, se del caso, per il futuro.

A seguito di istanza di un Cittadino, si perviene ad avere risposta dal Direttore generale dell'U.S.L. in ordine alle modalità che i Cittadini devono mettere in atto per avere risposte a quesiti, e, dopo alcuni reclami (quattro Cittadini valdostani e cinque Cittadine aostane), sulle prassi di accesso alle strutture ospedaliere con autovettura (autonoleggi, taxi, vetture private).

Dopo complesse verifiche risultano fondati, a parere dell'Ufficio, i dubbi e le perplessità di una Cittadina italiana in merito all'esito non positivo di un Concorso pubblico per operatore professionale collaboratore-tecnico di laboratorio. Si chiede l'autotutela, che viene respinta.

Vengono chiarite a quattro Cittadine (tre valdostane e una aostana) le modalità di copertura dei turni provvisori di attività psicologica (normativa e prassi); vengono ugualmente puntualizzate, da parte dell'Assessore alla Sanità, le modalità di svolgimento dei corsi di aggiornamento professionale degli psicologi convenzionati, a seguito di istanza di due Cittadine (una aostana e una valdostana).

Due Cittadine aostane, dipendenti commesse U.S.L., lamentano l'incompatibilità di salute con il settore di attività lavorativa. Si perviene ad avere, da parte del Commissario straordinario U.S.L., una serie di assicurazioni sui tipi di lavoro che le Istanti possono svolgere.

Una Cittadina valdostana lamenta danni di salute subiti

Une Citoyenne aostaine se plaint d'avoir dû recourir à un autre Hôpital pour des soins urgents et vitaux. Après vérification opportune, le Bureau a quelques raisons d'émettre des doutes quant aux modalités de sortie de la part du Service otorhino-laryngologique.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint des irrégularités dans les procédures de concours relatives à l'épreuve de français pour un contrat professionnel à durée indéterminée à l'U.S.L. (Assistante administrative - dactylographe). Les vérifications effectuées portent à demander l'auto-tutelle de l'Organisme, qui du reste la rejette. Entre temps, la Citoyenne réussit brillamment l'épreuve de français pour un engagement à durée déterminée.

Nous suivons encore les affaires de deux Médecins aostains qui revendiquaient le quota des 30% des postes vacants pour candidats ayant réussi à un Concours. Après une ouverture présumée, aux dires des Plaignants, la situation stagne à nouveau. Entre temps, les Citoyens ont présenté un recours au T.A.R..

Les douze employés U.S.L. qui avaient sollicité le paiement de l'indemnité de risque pour radiations ionisantes, voient leur requête se conclure positivement.

La requête du Citoyen qui, selon le Bureau, avait reçu des notifications de justification de gestion sans fondement, s'est conclue par une demande d'auto-tutelle, rejetée par le Directeur de la Santé c.d.f.. Nous informons le Plaignant de ce qu'il convient et est nécessaire de faire, le cas échéant, pour l'avenir.

Suite à la requête d'un Citoyen, nous parvenons à obtenir une réponse du Directeur général U.S.L. sur les modalités auxquelles les Citoyens doivent se conformer pour voir leurs problèmes traités et, après quelques réclamations (quatre Citoyens valdôtains et cinq Citoyens aostains), sur les pratiques d'accès aux structures hospitalières des véhicules (voitures de location, taxi, voitures privées).

Après un contrôle difficile, il semblerait que les doutes et les perplexités formulés par une Citoyenne italienne sur le résultat négatif d'un Concorso public pour un poste de collaborateur technique de laboratoire, soient fondés. Nous demandons l'auto-tutelle qui est rejetée.

Nous expliquons à quatre Citoyennes (trois valdôtaines et une aostaine) les modalités de couverture des postes temporaires en psychologie (normative et pratique). Les modalités de déroulement des cours de formation professionnelle des psychologues conventionnés sont également ponctualisées par l'Assesseur à la Santé, suite à la demande de deux Citoyennes (une aostaine et une valdôtaine).

Deux Citoyennes aostaines, employées commises U.S.L., se plaignent de l'incompatibilité entre leur santé et le secteur d'activité professionnelle. Nous parvenons à obtenir de la part du Commissaire extraordinaire U.S.L. une série d'assurances sur les types de travaux que les Plaignantes peuvent exécuter.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint d'ennuis de santé

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

per prelievo U.S.L.. Avendo la stessa scelto anche la via giudiziaria, dopo con esame preliminare si preferisce non intervenire.

La richiesta di miglioramenti normativi e/o amministrativi, avanzata al Presidente della Giunta regionale, all'Assessore alla Sanità ed Assistenza Sociale, e all'Assessore Tecnico alle Politiche Sociali da un Cittadino aostano relativamente all'assistenza domiciliare di persone con gravi patologie invalidanti dopo dimissione ospedaliera ricevono una risposta dettagliata dal 1° Dirigente Settore Servizi U.O.I. n. 1 Ufficio Servizi sociali di AOSTA.

Un Cittadino valdostano lamenta intollerabili rumori da parte dei vicini, in un contesto fisico-psicologico debole. Risponde con rapidità ed efficienza il Responsabile del U.O. chimico-fisico-toss-ambientale, inoltrando nota tecnica che giustifica, al momento, l'impossibilità di intervento e dichiarando disponibilità a nuovi controlli.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani e due Cittadini aostani lamentano separatamente il mancato rimborso per cure dentistiche fatturate da Direttori Sanitari di Centri medici. Vengono date le opportune spiegazioni, che i Cittadini dicono non essere state fornite dagli Uffici competenti, anche in ordine alla possibile regolarizzazione della fattura.

Si riprende, ma senza successo, l'unico caso di mobilità interna richiesto e non ottenuto. In presenza di due idoneità concorsuali specifiche, a parere dell'Ufficio non è stata rispettata la deliberazione n. 7107/95 della Giunta regionale, che prevede che la copertura di posti disponibili sia avviata mediante mobilità interna prima di rendere operanti nuove procedure concorsuali. Del problema si è ora investito, per le vie brevi, il Direttore amministrativo U.S.L..

Restano aperte e consolidate le perplessità relative ai criteri seguiti dall'U.S.L. per verificare quali Cittadini debbano usufruire di ricovero presso la convenzionata Clinica San Michele di ALBENGA a seguito di istanze presentate da due Cittadine aostane. Si evidenzia il parere chiesto dall'U.S.L. al Dirigente Servizio Affari generali e legali della Presidenza della Giunta regionale.

Un Cittadino aostano chiede informazioni e garanzie circa l'espletamento di una prova scritta di francese in relazione ad una patologia specifica.

Un Cittadino aostano, indirizzato all'Ufficio dalla R.A.V.A., ritorna insistentemente a proporre interpretazioni fuorvianti rispetto alla L. n. 626/94. L'ampio carteggio inviato dall'Istante costringe l'Ufficio ad inutile lavoro.

Una complessa vicenda - comprensiva di contestazione di addebito e di presunte irregolarità nell'applicazione dell'istituto della mobilità, ma non priva di approssimazioni addebitabili all'Istante - viene presentata da una Cittadina valdostana, Medico sul territorio. La contestazione di addebito si

risultando da un prelievo U.S.L. Celle-ci ayant aussi choisi la voie judiciaire, après un examen préliminaire, nous préférons ne pas intervenir.

La demande d'améliorations normatives et/ou administratives soumise au Président de la Junte régionale, à l'Assesseur à la Santé et à l'Aide sociale et à l'Assesseur Technique aux Politiques sociales par un Citoyen aostain relative à l'assistance à domicile, suite à une hospitalisation, pour des personnes atteintes de pathologies graves ayant entraîné une certaine invalidité, reçoit une réponse détaillée du 1^{er} Dirigeant du Secteur - Services U.O.I n°1 Bureau des Services Sociaux d'AOSTE.

Un Citoyen valdôtain se plaint de bruits intolérables provoqués par des voisins, dans un contexte physico-psychologique fragile. Le responsable de l'U.O. chimico-physico-toxicologique et de l'environnement répond avec rapidité et efficacité en envoyant une note technique qui justifie, pour le moment, l'impossibilité d'intervenir, mais se déclare disponible pour de nouveaux contrôles.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains et deux Citoyens aostains se plaignent séparément du non-remboursement de soins dentaires facturés par des Directeurs Sanitaires de Centres médicaux. Des explications opportunes leur sont données en fonction aussi d'une régularisation possible de la facture, explications que les Citoyens disent ne pas avoir reçues des Bureaux compétents.

Nous reprenons, mais sans succès, l'unique cas de mobilité interne demandée et non obtenue. En présence de deux cas spécifiques de réussite à un concours, il semblerait, que la délibération n°7107/95 de la Junte régionale, stipulant que des postes vacants doivent être pourvus par mobilité interne avant de mettre en oeuvre de nouvelles procédures de concours, n'ait pas été respectée. Nous avons à présent soumis brièvement le cas au Directeur administratif U.S.L.

A la suite de demandes formulées par deux Citoyennes aostaines, les perplexités relatives aux critères élaborés par l'U.S.L. pour vérifier quels sont les Citoyens qui doivent bénéficier d'une hospitalisation à la clinique conventionnée San Michele de ALBENGA se précisent et se renforcent. Nous soulignons l'avis demandé par l'U.S.L. au Dirigeant du Service des Affaires générales et légales de la Présidence de la Junte régionale.

Un Citoyen aostain demande des informations et des garanties sur la réalisation de l'épreuve écrite de français en fonction d'une pathologie spécifique.

Un Citoyen aostain, adressé au Bureau par la R.A.V.A., revient avec insistance proposer des interprétations erronées par rapport à la L. n°626/94. Le volumineux dossier envoyé par le Plaignant contraint le Bureau à un travail inutile.

Une affaire complexe - comprenant des notifications de justification de gestion et des irrégularités présumées dans l'application de la mobilité, mais non sans approximations imputables à la Plaignante - est évoquée par une Citoyenne valdôtaine, Médecin sur la Région. La notification de de jus-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

risolve, mentre l'attribuzione delle ore sul territorio, non ostante le spiegazioni fornite dalla Direzione U.S.L., desta perplessità in riferimento alle precedenze in graduatoria e alle titolarità.

Due Cittadini aostani sollevano separatamente il problema del disagio relativo a tempi, pratiche e spese inerenti i dovuti controlli per la convalida della patente di guida in presenza di particolari patologie invalidanti. Vengono approfonditi i problemi e date assicurazioni per quanto di competenza non ministeriale.

Una Cittadina aostana chiede assicurazione e tutela in ordine ad un concorso medico, in riferimento ai motivi di preferenza e precedenza per la nomina e all'interno di una categoria protetta.

Tre Cittadine e un Cittadino aostani segnalano presunte scorrettezze deontologiche da parte di Medici operanti presso l'Ospedale regionale, ma decidono poi di non formalizzare l'istanza.

Due Cittadine aostane lamentano annose problematiche di danni per situazioni igienico-sanitarie causate da vicini. Il Servizio d'Igiene Pubblica dell'U.S.L. provvede a rapidi controlli e l'Ufficio informa le Cittadine sulle modalità di richiesta di ulteriori verifiche, per le quali il Servizio competente manifesta piena disponibilità.

Una Cittadina aostana, medico in servizio presso l'Ospedale regionale, prospetta problemi deontologici relativamente a concrete situazioni e ambiguità lavorative, con specifico riferimento alla Carta dei diritti del malato.

Due Cittadini valdostani e una aostana chiedono informazioni sui doveri del Medico e sui diritti del malato e dei parenti in ordine alla comunicazione della diagnosi in Pronto Soccorso.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono informazioni su problemi concernenti l'U.S.L. di altra Regione, con riferimento alla residenza non coincidente con il domicilio e il luogo lavorativo, a figli minorenni affetti da gravi patologie, al comportamento del personale e alle non pari opportunità tra diversi servizi territoriali. Vengono indirizzati per quanto di competenza del Difensore civico di questa e dell'altra Regione.

Un Cittadino aostano presenta un complesso problema di ricovero ospedaliero e in microcomunità per la madre anziana e gravemente ammalata: che, subito dopo, muore.

Una Cittadina valdostana lamenta l'addebito della visita igienico-sanitaria alla sua abitazione da parte degli Uffici competenti U.S.L., per problemi causati dai vicini. Viene verificata e comunicata la correttezza della procedura.

Due Cittadini valdostani e una Cittadina aostana lamentano di dover trasferire dei malati fuori Valle ed evidenziano

tification de gestion est résolue, tandis que l'attribution des heures sur le territoire, malgré les explications fournies par la Direction U.S.L., soulève quelques perplexités en fonction des priorités dans la collocation et des titularités.

Deux Citoyens aostains soulèvent séparément le problème des inconvénients dus aux délais, aux pratiques et aux frais inhérents aux contrôles obligatoires pour la validation du permis de conduire dans le cas de pathologies particulières entraînant une certaine invalidité. Les problèmes sont approfondis et des assurances sont données pour ce qui est de compétence non ministérielle.

Une Citoyenne aostaine, faisant partie d'une catégorie protégée, demande des assurances et protection en fonction d'un concours médical, se référant à des motifs de préférence et de priorité pour la nomination.

Trois Citoyennes et un Citoyen aostains signalent d'éventuelles incorrections déontologiques de la part de Médecin exerçant à l'Hôpital général, mais décident ensuite de ne pas formaliser la requête.

Deux Citoyennes aostaines se plaignent d'inconvénients ennuyeux causés par la situation hygiénico-sanitaire des voisins. Le Service d'Hygiène Publique de l'U.S.L. pourvoit à de rapides contrôles et le Bureau informe les Citoyennes sur les modalités de demande de vérifications ultérieures, pour lesquelles le service compétent manifeste sa pleine disponibilité.

Une Citoyenne aostaine, médecin en service à l'Hôpital régional, expose des problèmes déontologiques relatifs à des situations concrètes et à des ambiguïtés professionnelles notamment en ce qui concerne la Charte des droits du malade.

Deux Citoyens valdôtains et une aostaine s'informent sur les devoirs du Médecin, ceux du malade et des parents, suite à un diagnostic émis par le Service des Urgences.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains se renseignent sur les problèmes concernant l'U.S.L. d'une autre Région en faisant référence à la résidence qui ne correspond pas au domicile et au lieu de travail, à des enfants mineurs atteints de graves pathologies, au comportement du personnel et à l'inégalité des chances entre les divers services territoriaux. Nous les adressons à qui de droit pour ce qui est de la compétence du Médiateur de notre Région et de l'autre Région.

Un Citoyen aostain expose un difficile problème d'hospitalisation et d'admission en micro-communauté pour sa mère âgée et gravement malade, qui décède tout de suite après.

Une Citoyenne valdôtaine se plaint de la facturation de la visite hygiénico-sanitaire effectuée chez elle par les Bureaux compétents de l'U.S.L. suite à des problèmes causés par les voisins. Nous vérifions et lui communiquons la justesse de la procédure.

Deux Citoyens valdôtains et une Citoyenne aostaine se plaignent de devoir transférer des malades hors Vallée et met-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

l'impossibilità di avere, in tempi rapidi, la documentazione traumatologico-ospedaliera necessaria per il ricovero in altro ospedale, peraltro conseguente a difficoltà rappresentate per l'operazione in loco. Vengono chiariti diritti e doveri.

Una Cittadina aostana lamenta una protratta - a suo dire - inadempienza da parte del Responsabile Servizio n. 3 e, più genericamente, dall'Ufficio Personale U.S.L. in ordine alla Sua destinazione, a seguito di concorso di 7° livello superato con esito positivo, con complicità di presunti favoritismi nei confronti di personale precario in attesa di relativo concorso. La Cittadina chiede nuovamente conto della sua situazione, come concordato con il Difensore civico: il caso si risolve.

Una Cittadina aostana, assistente presso l'ospedale regionale, lamenta l'inevasione della sua richiesta di assegnazione ad altre mansioni, per documentati motivi di salute. Vengono verificate le valutazioni espresse dal Collegio medico e le conseguenti determinazioni amministrative e date indicazioni relativamente a diritti e doveri. Si investe del problema, per le vie brevi, il Direttore amministrativo U.S.L..

Una Cittadina aostana espone il problema di un danno fisico conseguente - a suo dire - a cure ospedaliere, ma decide poi di non presentare istanza.

Senza poi presentare istanza, tre Cittadini valdostani lamentano l'insufficiente pubblicità data ai Bandi di Concorso e le risposte generiche ricevute anche da parte degli Uffici competenti. Vengono illustrati diritti e doveri.

Un Cittadino valdostano lamenta il mancato rimborso di spese mediche sostenute fuori Valle per motivi di provata urgenza. Viene esaminata attentamente l'intera procedura e normativa, dopo di che il Cittadino ritiene di poter ancora richiedere l'intervento R.A.V.A. ex art. 7 della L. r. n. 19/94.

Inoltrata dal Giudice tutelare, si affronta - per quanto di competenza U.S.L. - la problematica relativa a tre Cittadini e una Cittadina aostani, in ordine ad un complesso problema di affidamento temporaneo dei figli ai nonni fuori Valle, essendo la madre separata e in complessa e precaria situazione lavorativa e abitativa, da un lato, e stante anche l'insolvenza del marito in ordine al mantenimento figli, dall'altro. Collaborano i Carabinieri.

Due Cittadine aostane e tre Cittadini valdostani chiedono separatamente chiarimenti pratici in relazione a L. r. n. 25/96, che disciplina l'assistenza sanitaria in forma indiretta.

Un Cittadino aostano lamenta pagamenti maggiorati di un ticket sanitario rispetto alle effettive prestazioni. Contattati per le vie brevi gli Uffici interessati, vengono illustrate le modalità di rimborso in caso di errore effettivo.

Tre Cittadine aostane lamentano il mancato ricovero presso la casa di cura di ALBENGA, a fronte di invalidità certificata. Vengono date le informazioni relative e illustrate

tent in relief l'impossibilité d'obtenir, dans des temps rapides, la documentation traumatologique-hospitalière nécessaire pour l'hospitalisation dans un autre établissement, consécutive aux difficultés représentées par l'opération in loco. Nous leur expliquons les droits et les devoirs.

Une Citoyenne aostaine se plaint de la non-exécution - selon ses dires - prorogée par la Responsable du Service n°3 et plus généralement par le Bureau du Personnel de l'U.S.L. en fonction d'un changement d'affectation suite à un concours échelon 7, passé avec succès, et aggravée par un favoritisme présumé à l'égard de personnel précaire en attente de concours. La Citoyenne demande à nouveau un examen de sa situation comme l'a conseillé le Médiateur. Le cas est résolu.

Une Citoyenne aostaine, assistante à l'Hôpital régional, se plaint de sa demande restée sans réponse relative à un changement de fonction pour raisons de santé justifiées. Les appréciations émises par le Collège médical ainsi que les déterminations administratives consécutives sont vérifiées et les indications concernant les droits et devoirs sont données. Nous soumettons le problème brièvement au Directeur administratif U.S.L.

Une Citoyenne aostaine expose le problème d'un dommage physique consécutif - selon ses dires - à des soins hospitaliers, mais décide ensuite de ne pas présenter de requête.

Sans formuler de requête, trois Citoyens valdôtains se plaignent de la publicité insuffisante donnée aux avis de concours et des réponses vagues émises par les Bureaux compétents. Nous leur illustrons les droits et les devoirs.

Un Citoyen valdôtain se plaint du non-remboursement de frais médicaux engagés hors Vallée pour motifs d'urgence prouvée. La totalité de la procédure et la normative sont examinées avec soin, après quoi le Citoyen juge possible de réitérer sa demande d'intervention R.A.V.A. d'après l'art. 7 de la L.r. n°19/94.

Envoyés par le Juge des tutelles, nous abordons - pour ce qui est de compétence U.S.L. - le problème complexe de trois Citoyens et une Citoyenne aostains relatif à la garde temporaire des enfants par les grand-parents demeurant hors Vallée, étant donné d'une part, que la mère séparée se trouve dans une situation professionnelle et d'habitation précaires et d'autre part, que le mari ne pourvoit pas à l'entretien des enfants. La Gendarmerie collabore.

Deux Citoyennes aostaines et trois Citoyens valdôtains demandent séparément des éclaircissements pratiques sur la L.r. n°25/96 qui discipline l'assistance sanitaire indirecte.

Un Citoyen aostain se plaint de la majoration d'un ticket modérateur par rapport aux prestations effectives. Les Bureaux intéressés sont contactés rapidement et les modalités de remboursement, en cas d'erreur effective, sont illustrées.

Trois Citoyennes aostaines se plaignent de la non-admission à la maison de santé d'ALBENGA, face à une invalidité certifiée. Les renseignements relatifs sont donnés et les de-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

le richieste avanzate dall'Ufficio a tutela delle pari opportunità e per gli opportuni miglioramenti normativi e/o amministrativi.

Un Cittadino aostano, con aggravamento acuto di invalidità, chiede il controllo dei tempi necessari per la revisione dell'invalidità. Viene confermato quanto in atto dalla R.A.V.A. e dall'U.S.L..

Un Cittadino e una Cittadina aostani lamentano una serie di problemi familiari legati al problema della casa (debitamente certificata come malsana e insalubre dall'U.S.L.), alle liste di collocamento lavoro e alla mancata concessione di contributo ex art. 3 L.r. n. 19/94. Si richiedono verifiche da parte del Cittadino nei vari settori e si chiede agli Uffici regionali documentazione per quanto riguarda il «minimo vitale». Nel frattempo il Cittadino trova un lavoro saltuario.

Due Cittadine e due Cittadini aostani, indirizzati anche da Magistrati, chiedono aiuto per problemi U.S.L. fuori Valle, con complicità di minori, di situazioni lavorative e sociali precarie, in regime familiare forzatamente diviso tra la Valle e altra Regione.

Una Cittadina e un Cittadino aostani sottopongono il problema della disparità del pagamento del ticket sanitario tra il padre cassintegrato Cogne e la figlia a carico. Vengono fornite documentazioni normative e chiarita, per le vie brevi, la correttezza del tutto.

Una Cittadina valdostana, medico sul territorio, chiede informazioni relativamente a diritti-doveri per sospensione, annunciata ufficialmente ma solo a livello verbale, di una deliberazione inerente ore di lavoro assegnate. Dopo indicazioni, viene consigliato il ricorso diretto al Direttore generale U.S.L.: il caso sembra risolto.

Si seguono le pratiche di dieci Cittadine aostane e cinque valdostane, otto Cittadini aostani e cinque valdostani che lamentano separatamente una non idonea o non tempestiva certificazione di invalidità o aggravamento della stessa. Con l'occasione, per opportuni miglioramenti normativi e/o amministrativi a tutela dell'operato della Pubblica Amministrazione non meno che del Cittadino, si chiede che vengano rilasciati certificati di più facile lettura anche da parte dei non addetti ai lavori. Lo si ottiene.

Una Cittadina aostana, ausiliaria presso l'Ospedale regionale, lamenta il grave e documentato disagio fisico che causerebbe il suo imminente trasferimento ad altro reparto. Chieste le opportune verifiche e garanzie, il Direttore sanitario f.f. assicura che l'Istante sarà sottoposta ad idonea visita da parte del medico competente onde valutare la destinazione più appropriata alle condizioni di salute. Del problema si investe, per le vie brevi, anche il Direttore amministrativo U.S.L..

Un Cittadino valdostano presenta un complesso problema di licenziamento da un'Azienda sottoposta a controllo dalla R.A.V.A., con sostegno di medici mutualistici da lui presun-

mandes émises par le Bureau pour sauvegarder l'égalité des chances et apporter des améliorations normatives et/ou administratives opportunes sont illustrées.

Un Citoyen aostain, témoignant d'une aggravation notoire de son invalidité, demande le contrôle des délais nécessaires à la révision de sa pension d'invalidité. Nous lui confirmons ce qui a été mis en oeuvre par la R.A.V.A. et l'U.S.L.

Un Citoyen et une Citoyenne aostains se plaignent d'une série de problèmes familiaux liés à la maison (dûment attestée comme malsaine et insalubre par l'U.S.L.), aux listes de placement et à la non-attribution de subvention d'après l'art. 3 de la L.r. n°19/94. Le Citoyen sollicite des vérifications dans les différents secteurs et nous demandons aux Bureaux régionaux la documentation en ce qui concerne le «minimum vital». Entre temps le Citoyen trouve un travail temporaire.

Deux Citoyennes et deux Citoyens aostains, envoyés par des Magistrats, sollicitent une aide pour des problèmes U.S.L. hors Vallée, aggravés par la présence de mineurs, de situations professionnelle et sociale précaires, et une vie familiale partagée, par obligation, entre la Vallée et une autre Région.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains évoquent le problème de la disparité de paiement du ticket modérateur entre le père en chômage technique de la Cogne et la fille à charge. Des documentations normatives sont fournies et nous lui expliquons brièvement l'exactitude de l'ensemble.

Une Citoyenne valdôtaine, médecin en Région demande des informations relatives aux droits et devoirs sur la suspension, annoncée officiellement mais seulement verbalement, d'une délibération inhérente aux heures de travail qui lui ont été assignées. Après avoir donné des indications, nous lui conseillons le recours direct au Directeur Général U.S.L. Le cas semble résolu.

Nous suivons les dossiers de dix Citoyennes aostaines et cinq valdôtaines, huit Citoyens aostains et cinq valdôtains qui se plaignent séparément d'une inadéquation ou bien intempestive certification d'invalidité ou d'aggravation de celle-ci. Nous profitons de l'occasion, dans le cadre d'améliorations normatives et/ou administratives, autant pour la sauvegarde de l'Administration Publique que celle du Citoyen, pour demander que soient délivrés des certificats plus faciles à interpréter par les non-initiés. Nous obtenons satisfaction.

Une Citoyenne aostaine, auxiliaire à l'Hôpital régional, se plaint d'un ennui physique grave et documenté, qui serait la cause de son transfert imminent dans un autre service. Les vérifications opportunes et les garanties sont demandées et le Directeur sanitaire c.d.f. assure que la Plaignante sera soumise à une visite idoine par un médecin compétent, afin d'évaluer l'affectation la plus appropriée aux conditions de santé. Nous soumettons également le problème brièvement au Directeur administratif U.S.L.

Un Citoyen valdôtain expose un problème complexe de licenciement d'une entreprise soumise au contrôle de la R.A.V.A., soutenu par des médecins mutualistes qui, à son

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

ti come non corretti nelle certificazioni. Viene istruita la pratica per quanto di competenza: non si perviene ad ottenere tutte le risposte e documentazioni, ma grazie alla collaborazione della sede locale I.N.P.S., i rilievi mossi dal lavoratore risultano infondati.

Tre Cittadini (due aostani e un valdostano) e una Cittadina valdostana pongono separatamente problemi relativi alle pari opportunità, alle legittime aspettative di miglioramento della carriera da 4° a 5° livello e alle funzioni di ordine superiore effettivamente svolte. Vengono indirizzati per quanto di competenza.

Con agile bilinguismo, una Cittadina valdostana documenta il suo disagio negli Uffici della R.A.V.A. e dell'U.S.L., per insufficiente o inesistente conoscenza del francese da parte del pubblico impiego.

Una Cittadina (dipendente U.S.L.) e un Cittadino aostani propongono una serie di problemi specifici relativamente alle nuove direttive, nazionali e regionali, sui Reparti ospedalieri, con specifica conseguenza su quanti lavorano e sulle non pari opportunità per situazioni parallele di livello e responsabilità. Vengono date informazioni generali e si indirizza al Dirigente amministrativo U.S.L..

Con distinte richieste, un Cittadino italiano e una Cittadina valdostana - per il tramite di due Cittadini e due Cittadine aostani e di due Cittadine e un Cittadino italiani - incontrano difficoltà a fissare visite specialistiche all'estero e ad ottenere le relative certificazioni. Verificata la necessità dell'intervento - per diversa complessità, inesistenza di cure specifiche in Italia e scarsa conoscenza della lingua francese - il Difensore civico fornisce ogni possibile aiuto.

Una Cittadina aostana si informa sulle modalità di interruzione delle costose cure mediche privatistiche, a fronte di gravi problemi e di presunte scorrettezze del professionista. Viene informata soprattutto in riferimento al servizio pubblico.

Una Cittadina italiana, in riferimento ad incidente grave occorso al figlio in montagna loda il soccorso medico-ospedaliero, ma lamenta la mancanza di adeguata segnaletica di pericolo. Vengono date indicazioni anche in riferimento alla richiesta di forme di tutela.

Dopo alcuni mesi, una complessa istruttoria relativa ad un Cittadino aostano, Medico nelle strutture ospedaliere valdostane che contesta la legittimità di una deliberazione della Giunta regionale di mancato pagamento di compensi per consulenza, si conclude con la dovuta liquidazione, come da motivazioni dell'U.S.L..

Una Cittadina, separata e con tre figli minori a carico, è indirizzata all'Ufficio da parte del Giudice tutelare. Viene informata per i problemi della casa, del lavoro, dell'assistenza U.S.L. in Valle e fuori Valle.

Una Cittadina e un Cittadino aostani, legali rappresentanti di una Cooperativa, lamentano la mancata stipulazione da

avis, n'ont pas rédigé des certificats corrects. L'affaire est instruite pour ce qui est de notre compétence: nous ne parvenons pas à obtenir toutes les réponses et les documents, mais grâce à la collaboration du siège local de l'I.N.P.S., les griefs émis par le travailleur s'avèrent être infondés.

Trois Citoyens (deux aostains et un valdôtain) et une Citoyenne valdôtaine exposent séparément des problèmes relatifs à l'égalité des chances, aux expectatives légitimes d'amélioration de l'évolution de carrière de l'échelon 4 vers l'échelon 5 et aux fonctions d'ordre supérieur effectivement tenues. Nous les aiguillons sur ce qui est de notre compétence.

Une Citoyenne valdôtaine, parfaitement bilingue, documente les ennuis rencontrés dans les bureaux de la R.A.V.A. et de l'U.S.L. à cause de la connaissance insuffisante ou inexistante du français dans la fonction publique.

Une Citoyenne (employée USL) et un Citoyen aostains exposent une série de problèmes particuliers relatifs aux nouvelles directives nationales et régionales concernant les services hospitaliers et leurs conséquences spécifiques sur ceux qui y travaillent et sur les inégalités des chances dues aux situations de niveau et responsabilité parallèles. Des informations générales leur sont données et nous les adressons au Directeur administratif USL.

Par demandes séparées un Citoyen italien et une Citoyenne valdôtaine - par l'intermédiaire de Citoyens et de deux Citoyennes aostains et de deux Citoyennes et d'un Citoyen italiens - rencontrent des difficultés pour fixer des visites spécialisées à l'étranger et obtenir les certificats adéquats. La nécessité de l'intervention ayant été vérifiée - compte tenu de diverses complexités, de l'inexistence de soins spécifiques en Italie et du peu de connaissance de la langue française - le Médiateur apporte une aide *maximum*.

Une Citoyenne aostaine s'informe sur les modalités d'interruption de soins médicaux privés et coûteux, face à de graves problèmes et à des incorrections présumées de la part du médecin. Nous l'informons surtout sur le service public.

Une Citoyenne italienne se référant un grave accident survenu à son fils en montagne complimente le secours médico-hospitalier, mais déplore le manque de signalisation adéquate du danger. Des indications lui sont données également sur les formes de tutelle.

Après quelques mois, l'instruction complexe concernant le Citoyen aostain, Médecin dans les structures hospitalières valdôtaines, qui contestait la légitimité d'une délibération de la Junta régionale relative au non-paiement de ses honoraires de consultation, se conclut par la liquidation obligatoire suivant les motivations de l'U.S.L.

Une Citoyenne séparée, avec trois enfants mineurs à charge, a été adressée au Bureau par le Juge des tutelles. Nous lui donnons des informations sur le logement, le travail, l'assistance U.S.L. en Vallée et hors Vallée.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains, représentants légaux d'une Coopérative, se plaignent que l'Assesseur à la

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

parte dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale di una Convenzione, prevista da una deliberazione della Presidenza della Giunta regionale, nonché le procedure di commissariamento. L'esame dei molti documenti testimonia la sostanziale correttezza della R.A.V.A. (Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato e Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale) e dell'U.S.L.. Nell'ambito della complessa vicenda, vengono date informazioni giuridiche di vario tipo ai Cittadini.

Una Cittadina aostana, dipendente ospedaliera ausiliaria, in riferimento alla quantificazione alquanto diversa dell'invalidità in due differenti sedi (R.A.V.A. e U.S.L.), chiede di conoscere le vie percorribili a difesa del suo stato di salute e del posto di lavoro. Viene indirizzata.

Tre Cittadine valdostane chiedono di verificare la legittimità della proroga della Convenzione U.S.L. per l'A.I.T. di TORINO, con riferimento ad altre Associazioni che possano offrire gli stessi servizi. Nell'ambito dell'assistenza infermieristica. Vengono comunicate dal Responsabile dell'Ufficio personale dipendente e convenzionato del S.S.N. dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza Sociale l'annullamento della deliberazione U.S.L. e la sospensione del rapporto convenzionato da parte del Direttore generale U.S.L..

Con separate istanze, tre Cittadini e una Cittadina valdostana lamentano la sospensione della patente per motivi di salute. Si ascoltano le ragioni umane, sottolineando altresì la correttezza del provvedimento.

Un Cittadino valdostano e un'Associazione di Categoria protetta evidenziano il problema dei costi e disagi di chi deve, per motivi di salute, sottoporsi a periodici rinnovi della patente. Si propone di valutare possibili miglioramenti amministrativi nell'ambito della stretta discrezionalità che la legge determina.

Per una ventina di Cittadini vengono indicate separatamente vie percorribili per ridefinire l'invalidità in rapporto anche al «minimo vitale» e al possibile conseguimento della pensione di invalidità.

Un Cittadino aostano chiede di conoscere normativa e giurisprudenza relativamente alle «Disposizioni sul collocamento a riposo del personale medico dipendente» (L. n. 50/91), proponendo anche specifiche problematiche a tutela di suoi diritti. L'esame è in corso.

Un Cittadino e una Cittadina valdostana presentano un complesso problema relativo a diverse richieste di rimborso di spese odontoiatriche per una situazione clinicamente delicata con ricovero fuori Valle, respinte ora per vizi procedurali ora per vizi sostanziali, con rigetto anche del ricorso e con conseguente disparità rispetto ad altra Cittadina aostana interessata, in tempi ravvicinati, dallo stesso tipo di assistenza sanitaria specialistico-ospedaliera. In riferimento alla disparità dei dati tra quanto in nostro possesso e quanto comunicato dal Presidente della Commissione Sanitaria di autorizza-

zione e all'Aide sociale n'a pas stipulé une convention prévue par délibération de la Présidence de la Junte régionale ainsi que des procédures de gestion. L'examen de nombreux documents témoigne de l'honnêteté substantielle de la R.A.V.A. (Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat et Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale) et de l'U.S.L. Dans le cadre de cette affaire complexe, des informations juridiques de divers types sont communiquées aux Citoyens.

Une Citoyenne aostaine employée hospitalière auxiliaire, se référant à la variation sensible de la quantification de l'invalidité dans deux sièges différents (R.A.V.A. et U.S.L.), demande quels sont les moyens possibles pour défendre son état de santé et son poste de travail. Nous l'adressons à qui de droit.

Trois Citoyennes valdôtaines demandent de vérifier la légitimité de proroger la Convention U.S.L. pour l'A.I.T. de TURIN, en référence à d'autres Associations qui peuvent offrir les mêmes services, dans le cadre de l'assistance développée par les infirmières. L'annulation de la délibération U.S.L. et la suspension du rapport conventionné sont communiquées respectivement par le Responsable du Bureau du Personnel dépendant et conventionné du S.S.N. de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale et par le Directeur général U.S.L.

Sur requête séparée, trois Citoyens et une Citoyenne valdôtains se plaignent de la suspension de leur permis de conduire pour raisons de santé. Nous écoutons les considérations humaines en soulignant par ailleurs l'exactitude de la procédure.

Un Citoyen valdôtain et une Association de Catégorie protégée évoquent le problème des coûts et les inconvénients de qui doit, pour raisons de santé, se soumettre à des renouvellements périodiques du permis de conduire. Nous proposons d'évaluer les améliorations administratives possibles dans le cadre du strict pouvoir discrétionnaire que la loi détermine.

Nous indiquons séparément à une vingtaine de Citoyens les moyens pour re-déterminer l'invalidité par rapport aussi au «minimum vital» et à l'obtention éventuelle de la pension d'invalidité.

Un Citoyen aostain souhaite connaître la normative et la jurisprudence relatives aux «disposizioni sul collocamento a riposo del personale medico dipendente» (L. n°50/91), citant également des problématiques spécifiques pour sauvegarder ses droits. L'examen est en cours.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains exposent un difficile problème relatif à diverses demandes de remboursement de frais odontologiques, dans le cadre d'une situation clinique délicate avec hospitalisation hors Vallée, rejetées - soit pour vices de procédure, soit pour vices substantiels - avec également un rejet du recours entraînant une disparité des chances par rapport à une autre Citoyenne aostaine ayant utilisé le même type d'assistance sanitaire spécialisée et hospitalière, dans des temps plus rapprochés. Au travers de ce qui est en notre possession et de ce qui a été communiqué par

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

zione dell'U.S.L., si investe del problema anche il Direttore Amministrativo dell'U.S.L. nel corso di un incontro concordato.

Quattro Cittadine e due Cittadini valdostani e due aostani chiedono separatamente di avere garanzie sulle possibilità e modalità di cure specialistiche extra-ospedaliere. Vengono indirizzati per i casi specifici.

Un Medico dell'ospedale regionale presenta una serie di problemi, di vario ordine e di notevole consistenza, circa la sua posizione lavorativa, la funzionalità del suo e di altri Reparti attinenti, le pari opportunità e i diritti di carriera. Viene informato teoricamente e indirizzato al Direttore amministrativo dell'U.S.L..

Tre Cittadini e due Cittadine aostane si rivolgono separatamente all'Ufficio per legittime informazioni circa l'applicazione della L. n. 4/97 in Valle, con particolare riferimento alla Direzione Sanitario-ospedaliera. Si pone un quesito al Ministero della Sanità e si resta in attesa di risposta.

Cinque Cittadini e quattro Cittadine, operatori di portineria e dell'Ufficio informazioni dell'Ospedale di AOSTA, evidenziano una serie di problemi inerenti presunte irregolarità nell'erogazione delle ferie e degli ordini di servizio (con preoccupazioni anche di conflitto tra doveri burocratici ed eventuali responsabilità penali) e disparità di trattamento per quanto riguarda il servizio mensa. Si inoltra richiesta al Direttore Sanitario f.f., che provvede a fornire i dati richiesti, e, per le vie brevi, si investe del problema anche il Direttore amministrativo dell'U.S.L..

Una Cittadina, madre di tre figli a carico e con precaria situazione lavorativa a causa di motivi di salute, presenta, nel corso di mesi, una complessa problematica di autorizzazioni per cure odontoiatriche specialistiche fuori Valle, che - dice - non le vengono rilasciate. Alcune risposte dell'U.S.L. sembrano solutorie, ma del caso delicato si preferisce informare direttamente i Vertici dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e il Direttore amministrativo dell'U.S.L.

Da parte di un Cittadino valdostano, dipendente ospedaliero, viene segnalato un caso, socialmente rilevante, di presunta discutibile procedura nell'accertamento di eventuale uso di sostanze stupefacenti in riferimento al rilascio di patente di guida. Si aspettano ulteriori sviluppi dopo la risposta, puntuale ma interlocutoria, del Presidente della Commissione Patenti.

Quattro Cittadine (di cui tre aostane) presentano problemi di mobilità, conseguenti ad una rilevante percentuale di invalidità. Del problema si interessa, per le vie brevi, il Direttore amministrativo dell'U.S.L.

Il Direttore del Carcere di AOSTA presenta una serie di richieste (prima verbali e poi scritte) relativamente alle cure

le Président de la Commission Sanitaire d'autorisation de l'U.S.L., nous invitons aussi le Directeur administratif U.S.L. à se saisir de la question de la disparité des données au cours d'une rencontre déterminée.

Quatre Citoyennes et deux Citoyens valdôtains et deux aostains demandent séparément d'avoir des garanties sur les possibilités et les modalités de soins spécialisés extra-hospitaliers. Nous les adressons à qui de droit pour les cas spécifiques.

Un Médecin de l'hôpital régional expose une série de problèmes d'ordre divers et d'importance notoire quant à son statut professionnel, au fonctionnement de son Service et d'autres Services conjoints, les égalités et les droits de carrière. Nous l'informons théoriquement et l'adressons au Directeur administratif U.S.L.

Trois Citoyens et deux Citoyennes aostains s'adressent séparément au Bureau pour obtenir des informations légitimes sur l'application de la L. n°4/97 en Vallée d'Aoste, notamment en ce qui concerne la Direction Sanitaire-hospitalière. Nous formulons une demande au Ministère de la Santé et attendons la réponse.

Cinq Citoyens et quatre Citoyennes, employés à la conciergerie et au Bureau d'information de l'Hôpital d'AOSTA, exposent une série de problèmes inhérents à de présumées irrégularités dans la l'attribution des vacances et la distribution des ordres de service (étant préoccupés aussi par les conflits surgissant dans l'accomplissement des tâches bureaucratiques et les éventuelles responsabilités pénales) ainsi qu'à la disparité de traitement au niveau de la cantine. Nous sollicitons le Directeur Sanitaire c.d.f. qui pourvoit à fournir les données demandées et saisissons brièvement du problème également le Directeur administratif U.S.L.

Une Citoyenne, mère de trois enfants à charge, dans une situation professionnelle précaire due à son état de santé, présente au cours des mois une problématique complexe relative à des autorisations pour effectuer des soins odontologiques spécialisés hors Vallée, qui - dit-elle - ne lui ont pas été accordées. Certaines réponses de l'U.S.L. semblent solutionner le cas, mais nous préférons en informer directement les Dirigeants de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale ainsi que le Directeur administratif U.S.L.

Un Citoyen valdôtain, employé hospitalier, signale un cas socialement important de procédure éventuellement discutible destinée à vérifier l'utilisation ou non de stupéfiants en vue de la délivrance d'un permis de conduire. Nous attendons des développements ultérieurs suite à la réponse ponctuelle mais interlocutoire, du Président de la Commission Permis de Conduire.

Quatre Citoyennes (dont trois aostaines) exposent des problèmes de mobilité consécutifs à un pourcentage d'invalidité important. Nous en saisissons brièvement le Directeur administratif U.S.L.

Le Directeur de la Maison d'Arrêt d'AOSTA formule une série de demandes (d'abord verbales, puis écrites) relatives à

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

specialistiche nella Casa circondariale e ai ricoveri ospedalieri dei Detenuti, evidenziando anche una serie di problemi logistici e di diritto. Il Direttore amministrativo dell'U.S.L. comunica, per le vie brevi, la piena disponibilità sua e del Direttore generale dell'U.S.L. e concorda una visita operativa congiunta (Direttore Casa circondariale, Direttore generale U.S.L., Direttore amministrativo U.S.L., Difensore civico) per mercoledì 12 marzo 1997.

Due Cittadini aostani presentano istanza per una complessa situazione socio-lavorativa e di salute, con particolare riferimento al rapporto tra il costo delle cure odontoiatriche (da anticipare) e la necessità delle stesse anche per poter conseguire, tramite l'Ufficio di collocamento, un lavoro rispondente alla qualifica professionale.

Una Cittadina e un Cittadino valdostani, in situazione di analfabetismo, necessitano di gratuito patrocinio e di ricorso per pensione dello stato, ma chiedono altresì di conoscere meglio l'iter della pensione di invalidità, perché interessati da pesanti patologie.

B) Competenza non specifica

Due Cittadine e un Cittadino valdostani, dipendenti U.S.L., lamentano la mancata erogazione, da parte del Ministero del Tesoro per il tramite U.S.L., di un credito da cessione di un quinto dello stipendio. Dopo una serie di solleciti e contatti telefonici, la vicenda si conclude positivamente - anche in riferimento alle pari opportunità rispetto ad altri dipendenti U.S.L. - per due di essi, mentre una richiesta viene giustamente respinta essendo la motivazione dell'Istante identica ad un precedente accoglimento.

Non ostante sia assistito da Avvocati e Sindacalisti e da noi più volte edotto sulla scarsa competenza del caso, un Cittadino aostano torna insistentemente all'Ufficio, nel contesto di una delicata situazione, debitamente certificata dai Medici legali U.S.L., che incide sul rapporto lavorativo presso un Ente statale decentrato. Non vengono fornite le pretese documentazioni e valutazioni privatistiche.

Un Cittadino valdostano chiede tutela per una presunta violazione di diritti da parte di un medico INPS. Viene indirizzato.

des soins spécialisés dans le Pénitencier et à des hospitalisations de Détenus, en mettant aussi en relief plusieurs problèmes logistiques et de droit. Le Directeur administratif U.S.L. communique brièvement sa pleine disponibilité ainsi que celle du Directeur général et fixe une visite effective, conjointement avec le Directeur de la Maison d'Arrêt, le Directeur général U.S.L., le Directeur administratif U.S.L. et le Médiateur, au mercredi 12 mars 1997.

Deux Citoyens aostains présentent une requête relative à une situation socio-professionnelle difficile et à leur santé, notamment en ce qui concerne le rapport entre le coût (à anticiper) et la nécessité de soins odontologiques, afin de pouvoir obtenir, par l'intermédiaire du Bureau de placement, un travail répondant à leur qualification professionnelle.

Une Citoyenne et un Citoyen valdôtains, analphabètes, nécessitent une protection gratuite et un recours pour une retraite de l'Etat, mais demandent, par ailleurs, de mieux connaître l'iter de la pension d'invalidité, étant porteurs de lourdes pathologies.

B) Compétence non spécifique

Deux Citoyennes et un Citoyen valdôtains, employés U.S.L., se plaignent de la non attribution, de la part du Ministère du Trésor, par l'entremise de l'USL, d'un crédit à rembourser par le 1/5ème du salaire. Après une série de sollicitations et de contacts téléphoniques, l'affaire est conclue positivement - également du point de vue des égalités des chances par rapport à d'autres employés U.S.L. - pour deux d'entre eux, tandis qu'une demande est rejetée à juste titre, la motivation du Plaignant étant identique à une précédente acceptation.

Bien qu'il soit assisté par des Avocats et des Syndicalistes et plusieurs fois renseigné par nous sur le peu de compétence de son cas, un Citoyen aostain persiste à venir à notre Bureau pour exposer la délicate situation dans laquelle il se trouve, dûment certifiée par les Médecins légaux de l'U.S.L., qui porte préjudice à son rapport professionnel avec un Organisme national décentralisé. Les prétendues documentations et les jugements de droit privé ne sont pas communiqués.

Un Citoyen valdôtain demande protection pour une présumée violation de droits de la part d'un médecin de l'I.N.P.S. Nous lui indiquons à qui s'adresser.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97

1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

**DIFENSORE CIVICO
DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA**

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA
DAL 25 MARZO 1996 AL 7 MARZO 1997
COMUNE DI AOSTA**

10 marzo 1997

Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta (ex art. 14, c. 1 L.R. 2 marzo 1992, n. 5 «Istituzione del Difensore civico» e succ. mod. L.R. 16 agosto 1994, n. 49) e punto 4 Convenzione Comune di AOSTA dell'01.03.1996) dal 25 marzo 1996 al 7 marzo 1997

CASI COMUNE DI AOSTA

A) Competenza specifica

Due Cittadini e due Cittadine lamentano separatamente, per conto anche di altri, gravi disagi di ordine pubblico per la loro casa, in riferimento ad un esercizio pubblico che pare non rispettare orari ecc. Un caso si risolve con semplice indicazione di diritti, l'altro con la fattiva collaborazione della Polizia Municipale.

In riferimento a casi concreti e separatamente, quaranta Cittadine (di cui ventisette aostane) e trentadue Cittadini (di cui 18 aostani) chiedono informazioni relativamente all'esercizio del diritto di accesso; venti Cittadine (di cui 12 aostane) e 18 Cittadini (di cui 10 aostani) si informano per l'autocertificazione; sessantadue Cittadine (di cui 38 aostane) e 64 Cittadini (di cui 30 aostani) lamentano lettere inevase e chiedono di conoscere le procedure garantistiche in merito.

La richiesta di miglioramenti normativi e/o amministrativi, avanzata da un Cittadino aostano relativamente all'assistenza domiciliare di persone con gravi patologie invalidanti successive a ricovero ospedaliero, riceve risposta dettagliata dal Dirigente 1° Settore Servizi U.O.I. n. 1 Ufficio Servizi sociali di AOSTA.

Undici Cittadini e sei Cittadine aostane propongono separatamente complessi problemi relativamente a situazioni di emergenza abitativa nell'ambito dell'E.R.P.. Con una serie di lettere, telefonate ed incontri con il Vice Sindaco e i Responsabili degli Uffici, si perviene a seguire il problema generale, a concordare opportune forme di verifica delle reali situazioni all'atto dell'assegnazione e di pubblicità - adeguata e sem-

**MÉDIATEUR
DE LA RÉGION AUTONOME VALLÉE D'AOSTE**

**RAPPORT D'ACTIVITÉ
DU 25 MARS 1996 AU 7 MARS 1997
MAIRIE D'AOSTE**

10 Mars 1997

Méiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste

Rapport d'activité du Méiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste (art. 14, 1^{er} alinéa, L.R. n°5 du 2 mars 1992 «portant création de la charge du Méiateur», et mod. succ. L.R. n°49 du 16 août 1994, et point 4 de la Convention Mairie d'Aoste du 01.03.1996) du 25 mars 1996 au 7 mars 1997

CAS MAIRIE D'AOSTE

A) Compétence spécifique

Deux Citoyens et deux Citoyennes se plaignent séparément, ainsi que pour le compte d'autres personnes, de graves ennuis d'ordre public relatifs à leur maison en fonction d'un établissement public qui ne semble pas respecter les horaires, etc... L'un des cas est résolu sur simple indication des droits, l'autre avec la collaboration effective de la Police Municipale.

Se référant à des cas concrets, quarante Citoyennes (dont vingt-sept aostains) et trente-deux Citoyens (dont dix-huit aostains) demandent séparément des informations sur le droit d'accès; vingt Citoyennes (dont douze aostaines) et dix-huit Citoyens (dont dix aostains) s'informent sur l'auto-certification; soixante-deux Citoyennes (dont trente-huit aostaines) et soixante-quatre Citoyens (dont trente aostains) se plaignent de lettres restées sans réponse et s'enquêtent sur les procédures de garantie à ce sujet.

La demande d'améliorations normatives et/ou administratives faite par un Citoyen aostain concernant l'assistance à domicile, suite à une hospitalisation, pour des personnes souffrant de graves pathologies ayant entraîné une certaine invalidité, reçoit une réponse détaillée du Dirigent du 1^{er} Secteur Services U.O.I. n°1 Bureau des Services sociaux d'AOSTE.

Onze Citoyens et six Citoyennes aostains exposent séparément des problèmes complexes relatifs à des situations d'urgence en matière de logement dans le cadre de l'E.R.P. Une série de lettres, de coups de téléphone et de rencontres avec l'Adjoint au Maire et les Responsables des Bureaux, nous permet de suivre le problème général, d'établir des formes opportunes de contrôle de la situation réelle au

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

plice - per la necessaria documentazione, nonché a segnalare l'opportunità di prendere in esame qualche caso sociale.

Due Cittadini aostani, per conto anche degli altri condomini, lamentano la presunta irregolarità dei lavori comunali di aggiustamento di una via rispetto alla loro proprietà, in riferimento alla deliberazione di approvazione lavoro. Il complesso problema si conclude positivamente con la previsione, da parte del Dirigente Coordinatore del Servizio n. 5 - Settore n. 3, della realizzazione di un camminamento pedonale a lavori di manutenzione terminati.

Una Cittadina e un Cittadino aostano sottopongono la complessa e pluriennale situazione urbanistica della propria casa, in relazione soprattutto al diritto di passaggio e alla realizzazione della fognatura. Il Vice Sindaco e il Dirigente del Servizio n. 6 - Settore n. 3 del Comune prendono a carico la verifica, effettuando le opportune ispezioni e inoltrando una dettagliata relazione conclusiva, comprensiva del duplice aspetto privatistico e pubblicistico.

Una Cittadina e una Cittadina italiani e una Cittadina valdostana propongono un problema relativo ai diritti e al pagamento dell'acqua in zona collinare, senza poi formalizzare l'istanza.

Un Cittadino aostano presenta, a più riprese, problemi relativi alla mancata corresponsione dell'indennità di disagio per reperibilità. Dopo una serie di lettere e di incontri con il Dirigente dell'U.A. Organizzazione e Metodi del Comune, l'esito è di corresponsione per il futuro. Ma il Cittadino esige anche la corresponsione pregressa (che il Difensore civico si limita a comunicare al Comune) e l'illustrazione di altre forme di tutela.

Cinque Cittadini e otto Cittadine aostane ripropongono il problema dell'asilo nido e/o di soluzioni analoghe. Vengono illustrate le possibilità e le prospettive del Comune (sulla base dei precedenti incontri con l'Assessore competente e della conseguente documentazione inoltrata). Tre altre Cittadine e due Cittadini sottopongono problemi particolari, inerenti le graduatorie, la suddivisione territoriale e altro. Sull'interpretazione e applicazione di un punto del Regolamento per un caso specifico - a parere dell'Ufficio errata - si chiede l'auto-tutela, che non viene messa in atto, anche se, nel frattempo, il caso in questione si risolve.

Cinque Cittadine e quattro Cittadini aostani evidenziano separatamente la disfunzionalità e pericolosità di alcuni incroci, semafori passaggi pedonali, sottolineando anche di avere inutilmente proposto il problema agli Organi competenti.

A seguito anche di precedente richiesta di miglioramenti normativi e/o amministrativi relativamente ad anziani e disabili, una ventina di Cittadine e Cittadini aostani chiedono separatamente conto di una serie di positive novità messe in atto dai servizi sociali del Comune di AOSTA. Si instaura un ottimo rapporto con le Assistenti sociali.

moment de l'attribution et de l'information - adéquate et simple - pour rassembler la documentation nécessaire, ainsi que de signaler l'opportunité d'examiner certains cas sociaux.

Deux Citoyens aostains, pour le compte également d'autres copropriétaires, se plaignent de la présumée irrégularité des travaux communaux de remise en état d'une rue par rapport à leur propriété, en se référant à la délibération d'approbation desdits travaux. Le problème complexe est positivement résolu par le Dirigeant Coordinateur du Service n°5 - Secteur n°3 - qui prévoit la réalisation d'un passage-piétons, une fois les travaux d'entretien terminés.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains soumettent une difficile situation pluriannuelle relative à leur maison, surtout en ce qui concerne le droit de passage et la réalisation d'un tout-à-l'égout. L'Adjoint au Maire et le Dirigeant du Service n°6 - Secteur n°3 de la Mairie se chargent de procéder à la vérification, en effectuant des inspections opportunes et en envoyant un rapport conclusif détaillé mentionnant le double aspect privé et public.

Un Citoyen et une Citoyenne italiens et une Citoyenne valdôtaine signalent un problème relatif aux droits et au paiement de l'eau dans la zone de la colline, sans cependant formaliser de requête.

Un Citoyen aostain expose, à plusieurs reprises, des problèmes relatifs au non-paiement d'une indemnité de «paging». Après une série de lettres et de rencontres avec le Dirigeant de l'U.A. Organisation et Méthodes de la Mairie, il en résulte qu'un paiement interviendra pour l'avenir. Mais le Citoyen exige aussi le précédent règlement (que le Médiateur se limite à communiquer à la Mairie) et de connaître les autres formes de tutelle.

Cinq Citoyens et huit Citoyennes ré-exposent le problème des crèches et/ou de solutions analogues. Les possibilités et les perspectives de la Mairie (sur la base des précédentes rencontres avec l'Assesseur compétent et de la documentation consécutive envoyée) sont illustrées. Trois autres Citoyennes et deux Citoyens exposent des problèmes particuliers inhérents à la collocation, à la subdivision territoriale et autre. Sur l'interprétation et l'application d'un point du Règlement pour un cas spécifique - erronées selon le Bureau - nous demandons l'auto-tutelle qui n'est pas accordée, même si, entre temps, le cas en question s'est résolu.

Cinq Citoyennes et quatre Citoyens aostains évoquent séparément le mauvais fonctionnement, et le danger existant à certains carrefours, de feux routiers aux passages-piétons, en soulignant également d'avoir en vain signalé le problème aux Organes compétents.

Suite également à une précédente demande d'améliorations normatives et/ou administratives concernant des personnes âgées et des handicapés, une vingtaine de Citoyennes et de Citoyens aostains demandent séparément des informations sur une série de nouveautés positives mises en oeuvre par les services sociaux de la Mairie d'AOSTE. D'excellentes relations s'instaurent avec les Assistantes sociales.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono di conoscere le modalità di verifica della correttezza per il rilascio e il cambio della licenza commerciale, con complicità di altri componenti la Ditta, senza poi formalizzare l'istanza.

Senza poi formalizzare l'istanza, una Cittadina aostana propone il problema delle non pari opportunità - a suo dire - in riferimento alla concessione di abitabilità e alle multe conseguenti l'uso precedente la concessione da parte dei proprietari.

Con riferimento ad un'istanza presentata da un Cittadino aostano, tramite lettere e incontri con il Comandante della Polizia Municipale vengono chiariti ed esaminati, anche in prospettiva, vari aspetti inerenti la Fiera di S. Orso, con particolare riferimento alla opportuna regolamentazione che forma oggetto di uno specifico ordine di servizio. Con l'occasione il Difensore civico espone verbalmente alla competenza del Comandante alcune lamentele di Cittadini (quattro) e Cittadine (tre) in ordine alla modalità di erogazione delle sanzioni amministrative.

A seguito di istanza di tre Cittadini aostani, il Dirigente del 4° Settore - Sezione Patrimoniale, comunica tempi e modalità previsti per l'acquisto - da parte del Comune - di un terreno da tempo affittato dal Comune e non più riconducibile in pristino.

Una Cittadina italiana, attualmente domiciliata in AOSTA, presenta un complesso problema abitativo e residenziale, in presenza anche di un minore e dell'abbandono da parte del marito. Avute le spiegazioni opportune, rinuncia a formalizzare l'istanza.

Un Cittadino aostano espone una complessa vicenda relativa ad all'eventuale riapertura dell'esercizio commerciale, dopo eventi fortunosi, ex sentenza favorevole del T.A.R.. Senza peraltro chiedere specifico inoltro della pratica, vengono prospettate dall'Istante complessi giochi di concorrenza.

Una Cittadina italiana e un Cittadino aostano lamentano inesattezze relative alla situazione di famiglia e, soprattutto, di residenza. Si perviene rapidamente a verificare la correttezza dell'iter amministrativo del Comune e le infondate pretese dei due Cittadini.

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

Con singole richieste, una Cittadina aostana chiede conto di eventuali possibilità prioritarie in ordine all'acquisto di alloggi I.A.C.P., a fronte di una complessa situazione familiare, mentre centosessantatre Cittadini e centocinque Citta-

Sans toutefois formaliser leur demande, une Citoyenne et un Citoyen aostains souhaitent connaître les modalités de vérification de la correction des délivrance et changement de licence commerciale, des complications ayant été apportées par d'autres composants de l'entreprise.

Sans formaliser la demande, une Citoyenne aostaine expose le problème des inégalités des chances - dit-elle - en ce qui concerne le certificat de conformité et les amendes consécutives à la précédente utilisation par les propriétaires.

En référence à une requête présentée par un Citoyen aostain, les différents aspects inhérents à la Foire de Saint Ours, surtout en ce qui concerne la réglementation opportune, objet d'un ordre de service spécifique, sont éclaircis et examinés, grâce à un échange de lettres et des rencontres avec le Commandant de la Police Municipale. Le Médiateur profite de l'occasion pour signaler verbalement au Commandant certaines plaintes émanant de Citoyens (quatre) et de Citoyennes (trois) relatives aux modalités d'attribution des sanctions administratives.

Suite à une requête de trois Citoyens aostains, le Dirigeant du 4^{ème} secteur - Section Patrimoniale - communique les délais et les modalités prévus pour l'acquisition - par la Mairie - d'un terrain loué depuis longtemps par la Commune et ne pouvant plus être restructuré dans son état initial.

Une Citoyenne italienne, actuellement domiciliée en AOSTE, expose un problème complexe de logement et de résidence, ayant été abandonnée par le mari et avec un mineur à charge. Suite aux explications opportunes obtenues, elle renonce à formaliser sa requête.

Un Citoyen aostain présente une difficile affaire relative à la réouverture éventuelle d'un commerce suite à des événements heureux dérivant d'une sentence du T.A.R. émise en sa faveur. Sans d'ailleurs demander un envoi spécifique du dossier, le Plaignant expose les jeux complexes de la concurrence.

Une Citoyenne italienne et un Citoyen aostain se plaignent des inexactitudes relevées sur une fiche d'état civil, notamment en ce qui concerne la résidence. Nous parvenons rapidement à vérifier la correction de l'iter administratif de la Mairie et les réclamations infondées des deux Citoyens.

Deux-cent-sept Citoyens et Citoyennes aostains se sont plaints, au cours des mois, de seuils intolérables de pollution acoustique et autre liée à l'ouverture d'une discothèque. Le cas intéresse les Organes communaux et régionaux compétents. Non sans difficulté pour ce qui est de la Présidence de la Junte, nous parvenons à obtenir la certitude de contrôles adéquats. Suite à des observations opportunes, le Dirigeant du Service c.d.f. à U.S.L. sollicite des Organes compétents les «mesures de compétence» suite aux résultats obtenus par les relevés photométriques.

Par demande séparée, une Citoyenne aostaine sollicite d'éventuelles possibilités de priorité en ce qui concerne l'acquisition de logements I.A.C.P. par rapport à une situation familiale complexe, tandis que cent-soixante-quatre

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

dine aostani si informano sulle modalità di documentazione; alcuni Consiglieri regionali e comunali ed Esponenti politici locali chiedono conto dei tempi di realizzazione della vendita I.A.C.P., con particolare riferimento al rapporto tra la normativa regionale e quella statale. Si affronta il problema complessivo con una serie nutrita di carteggi e incontri, anche congiunti, con il Presidente I.A.C.P., l'Assessore ai Lavori Pubblici, il Vice Sindaco di AOSTA, i Responsabili degli Uffici competenti.

Una Cittadina aostana lamenta il mancato ripristino di una condotta di acqua da irrigazione servente un terreno di sua proprietà, a seguito della costruzione di un nuovo fabbricato, dopo aver inoltrato al Comune una lettera inevasa di richiesta. Il Dirigente del Settore n. 3 - Servizio n. 6 puntualizza il complesso problema (determinato anche da vertenza tra l'impresa e il committente) e assicura, per quanto di competenza, gli avvenuti sopralluoghi. L'Istante teme il passaggio di terreno edificabile ad agricolo: vengono fornite le opportune indicazioni, in riferimento alle competenze comunali.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono chiarimenti rispetto ad una complessa situazione di rilascio di concessione in sanatoria, con complicità di obblazioni erroneamente versate, per le quali viene assicurata da parte del Dirigente del 4° Settore-Sezione edilizia la restituzione degli oneri concessori versati in eccedenza.

Una Cittadina - titolare di esercizio commerciale - chiede informazioni relative alla corrispondenza tra Verbale di contravvenzione e normativa di riferimento citata. Accertata la corrispondenza, l'Ufficio provvede ad illustrare i possibili ricorsi.

Sei Cittadini e due Cittadine aostani lamentano problemi relativamente alla chiusura al traffico della zona di residenza, con complicità anche di esercizi commerciali. Vengono chieste e fornite opportune spiegazioni.

Un Cittadino e una Cittadina aostani lamentano di non aver potuto esercitare il diritto di opzione e recesso in ordine ad un servizio di assistenza domiciliare già gratuito. Gli Istanti, che sostengono di non aver ricevuto dal Comune di AOSTA comunicazioni in merito, si rivolgono anche all'Assessore regionale alla Sanità ed Assistenza sociale e al Presidente del Consiglio regionale, ottenendo dall'Assessore alla Sanità un parere positivo circa la possibilità del Comune di accollarsi l'onere. Riesamina la sua posizione e risponde con puntualità circa le competenze comunali in rapporto alla deliberazione regionale relativa al calcolo dei redditi il Dirigente del 1° Settore, Servizi alla Persona U.O.I. n. 1, per cui l'Ufficio del Difensore civico si limita a proporre di valutare l'opportunità di scegliere forme di inoltro documentale nei casi più delicati e socialmente determinanti.

Tre Cittadini e tre Cittadine chiedono conto della regolarità dei lavori di asfaltatura e parziale rimozione di una cinta condominiale, già oggetto di cause giudiziarie. Risponde il Dirigente del 4° Settore-Sezione edilizia, puntualizzando il tutto.

Citoyens et cent-cinq Citoyennes aostains se renseignent sur les modalités de documentation; certains Conseillers régionaux et communaux et des Représentants politiques locaux s'informent sur les délais de mise en vente I.A.C.P., surtout en ce qui concerne le rapport entre normative régionale et nationale. Nous abordons l'ensemble du problème par une série nourrie de correspondances et de rencontres avec le Président I.A.C.P., l'Assesseur aux Travaux Publics, l'Adjoint au Maire d'AOSTE, les Responsables des Bureaux compétents.

Une Citoyenne aostaine se plaint de la non-réparation d'une conduite d'eau d'irrigation desservant un terrain dont elle est propriétaire suite à la construction d'un nouveau bâtiment, après avoir envoyé à la Mairie une lettre restée sans réponse. Le Dirigeant du Secteur n° 3 - Service n° 6 ponctualise le problème complexe (déterminé aussi par un différend entre l'entreprise et le commettant) et assure, pour ce qui est de sa compétence, qu'un état des lieux sera effectué. La Plaignante craint le passage de terrain constructible à agricole; des indications opportunes lui sont données en ce qui concerne les compétences communales.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains demandent des éclaircissements sur la délivrance d'un permis en acte de régularisation, aggravé d'une amende de composition versée par erreur pour lesquels le Dirigeant du 4^{ème} Secteur - Section construction assure la restitution des frais de concession versés en excédent.

Une Citoyenne - titulaire d'un commerce - demande des informations sur la correspondance entre Procès-verbal de contravention et normative de référence citée. La correspondance ayant été vérifiée, le Bureau pourvoit à illustrer les recours possibles.

Six Citoyens et deux Citoyennes aostains se plaignent de problèmes relatifs à la fermeture du trafic dans leur zone de résidence, gênant aussi les commerçants. Des explications opportunes sont demandées et fournies.

Un Citoyen et une Citoyenne aostains se plaignent de ne pas avoir pu exercer le droit d'option et de desistement inhérent à un service d'assistance à domicile déjà gratuit. Les Plaignants qui soutiennent de ne pas avoir reçu de la Mairie d'AOSTE de communications à ce sujet, s'adressent aussi à l'Assesseur régional à la Santé et de l'Aide sociale ainsi qu'à la Présidence du Conseil régional, obtenant de l'Assesseur à la Santé un avis positif sur la possibilité de faire endosser les responsabilités à la Mairie. Le Dirigeant du 1^{er} Secteur, Services de la Personne U.O.I. n°1, auquel le Bureau du Médiateur se borne à proposer d'évaluer l'opportunité de choisir des modèles d'envoi avec avis de réception dans les cas les plus délicats et socialement déterminants, réexamine sa position et répond avec ponctualité sur les compétences communales par rapport à la délibération régionale relative au calcul des revenus.

Trois Citoyens et trois Citoyennes s'informent de la régularité des travaux d'asphaltage et de l'enlèvement partiel d'une clôture dans un immeuble en copropriété déjà objet d'un procès judiciaire. Le Dirigeant du 4^{ème} Secteur - Section construction répond en ponctualisant le tout.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un Cittadino aostano lamenta di non aver ricevuto risposta in merito alle osservazioni da lui presentate relativamente alle varianti generali al P.R.G.C., adottate con deliberazioni. Risponde dettagliatamente - sia in linea teorica che pratica - il Dirigente del 4° Settore-Sezione urbanistica.

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

Quattro Cittadini e una Cittadina aostani chiedono separatamente garanzie circa la prassi di documentazione delle infrazioni stradali, con particolare riferimento agli orari di servizio dei vigili addetti e ai cosiddetti «premi di produzione» apparsi su qualche giornale locale.

Trenta Cittadini e venticinque Cittadine aostani presentano distinti e complessi problemi abitativi, complicati da mancanza lavoro, invalidità, ecc.. Vengono date informazioni relativamente alla tutela dei diritti, ai compiti dell'Ufficio del Difensore civico, alle possibilità di richiesta del «minimo vitale». Con il Vice Sindaco si esamina anche il rapporto con il competente Ufficio della Presidenza della Giunta regionale, per i casi sociali.

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

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

Tre Cittadine aostane e una valdostana presentano problemi concreti in riferimento a normativa regolante i contributi per la costruzione dei tetti in lose.

Un Cittadino aostano presenta un delicato problema di cancellazione temporanea di residenza, a seguito del matrimonio con una Cittadina straniera. Risponde con puntualità l'Ufficio Anagrafe, rilasciando anche un opportuno certificato chiarificatore, onde garantire tutti i benefici della continuità di residenza.

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

Un Citoyen aostain se plaint de ne pas avoir reçu de réponse au sujet des observations qu'il a présentées sur les modifications générales au P.R.G.C. adoptées par délibérations. Le Dirigeant du 4^{ème} Secteur- Section urbanisme répond avec force détails, aussi bien du point de vue théorique que pratique.

Quatre Citoyennes aostaines se plaignent séparément de ne pas avoir été insérées parmi les cas sociaux, malgré la situation de crise sociale et de logement dans laquelle elles se trouvent. Nous sollicitons des Bureaux régionaux et communaux compétents la position respective sur la collocation et nous informons les Plaignantes sur le soi-disant «*minimum vital*».

Quatre Citoyens et une Citoyenne aostains demandent séparément des garanties sur la pratique de documentation des infractions routières, surtout en ce qui concerne les horaires de services des Agents de police municipaux et des prétendues «*primes de production*» parues sur certains journaux locaux.

Trente Citoyens et vingt-cinq Citoyennes aostains exposent des problèmes de logement complexes et distincts, aggravés par le chômage, l'invalidité, etc... Des informations concernant la sauvegarde des droits, les tâches du Bureau du Médiateur, les possibilités de recourir au «*minimum vital*» leur sont communiqués. Nous examinons également avec l'Adjoint au Maire le rapport avec le Bureau compétent de la Présidence de la Junte régionale pour les cas sociaux.

Un Citoyen aostain se plaint de disparité de traitement concernant la rémission de construction, avec des complications ayant trait aux compétences de la Surintendance aux Biens Culturels. L'*iter* est complexe, mais est résolu.

Trois Citoyens et deux Citoyennes, également au nom d'autres personnes, exposent des problèmes relatifs aux dégâts causés par des infiltrations d'eau, aggravés par les récentes inondations.

Trois Citoyennes aostaines, une valdôtaine exposent des problèmes concrets sur la normative régissant les subventions pour la construction de toits en lauzes.

Un Citoyen aostain expose un délicat problème d'annulation temporaire de résidence consécutif à son mariage avec une Citoyenne étrangère. Le Bureau de l'Etat civil répond avec ponctualité en délivrant aussi un certificat clarificateur en bonne et due forme, afin de garantir tous les bénéfices de continuité de résidence.

Quatre Citoyennes et trois Citoyens aostains se plaignent séparément des modalités de contrôle pour l'expulsion des logements E.R.P. Nous en intéressons la Mairie et l'Assessorat des Travaux Publics, qui envoie une verbalisation opportune, surtout en ce qui concerne les conditions de forclusion de l'attribution d'après l'art. 37 de la L.r. n°39/95. A ce propos, d'autres Citoyens se plaignent des modalités et de l'extension des contrôles, citant aussi par écrit des disparités de traitement. En vue d'améliorations normatives et/ou administratives, nous proposons de revoir les canons de vérification afin

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

verifica, al fine di renderli oggettivi e preventivamente noti agli utenti.

Per conto anche di altri, una Cittadina aostana chiede informazioni per spese straordinarie E.R.P.-I.A.C.P.

Un Cittadino italiano, già residente in AOSTA, ottiene rapide informazioni - per il tramite dell'Ufficio Anagrafe - sulla pratica volta ad riottenere la residenza in AOSTA. Il ritardo è da addebitarsi al Cittadino, che non ha ancora risposto a quattro avvisi del Comune.

Un Cittadino valdostano lamenta l'avvenuta illegittima esclusione da un Concorso per 8° Q.F.-area amministrativa, non ostante regolare domanda di partecipazione, a seguito di smarrimento della sua domanda da parte dell'Ufficio personale, come attestato anche da una lettera del Dirigente successiva alla richiesta di chiarimenti del Cittadino. Verificato il tutto, il Difensore civico chiede l'autotutela della Pubblica Amministrazione che, pur non invalidando la procedura concorsuale che non ha espresso nessun vincitore, prende atto dello spiacevole incidente, dichiara piena disponibilità ad ogni chiarimento diretto con il Cittadino, assicura di aver impartito disposizioni affinché tali circostanze non si ripetano. Il Difensore civico fa notare che sarebbe stato auspicabile, come rimedio ad involontario errore, la comunicazione tempestiva e diretta al Cittadino della successiva esplicazione concorsuale, stante la buona fede e la legittima aspettativa del candidato.

Un Cittadino aostano presenta un problema di errata valutazione dell'effettiva metratura del negozio per determinazione tributi. Vengono date informazioni sull'onere previsto e si provvede, comunque, alla rettifica per il futuro.

Una Cittadina e un Cittadino aostani espongono un complesso problema condominiale, comprensivo di danni, con riferimento al Comune per quanto attiene il cambio di destinazione del locale. Vengono date informazioni circa diritti e doveri.

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

Una Cittadina aostana, in servizio presso il Comune, lamenta il ritardo nell'erogazione dell'equo indennizzo dovuto ad infortunio dipendente da cause di servizio. L'Ufficio procede alla verifica della procedura seguita dagli Uffici e fornisce all'Istante informazioni sui tempi previsti e sulle possibilità di ricorso. Dopo una dilazione, dovuta anche allo smarrimento di una lettera da parte del competente Ufficio romano, la situazione si risolve.

Una Coppia aostana, per conto anche di altri, chiede

de les rendre objectifs et que les usagers puissent en prendre connaissance au préalable.

Pour le compte également d'autres personnes, une Citoyenne aostaine demande des informations relatives aux frais extraordinaires E.R.P.-I.A.C.P.

Un Citoyen italien, ayant déjà résidé en AOSTE, obtient rapidement des renseignements - par l'intermédiaire du Bureau de l'Etat civil - sur la procédure à suivre pour recouvrer la résidence en AOSTE. Le retard est à attribuer au Citoyen qui n'a pas encore répondu aux quatre avis envoyés par la Mairie.

Un Citoyen valdôtain se plaint d'avoir été illégitimement exclus d'un Concours administratif échelon 8, malgré sa demande régulière de participation, qui n'a pas été retrouvée par le Bureau du Personnel, comme l'atteste aussi une lettre du Dirigeant en réponse à la demande d'éclaircissement du Citoyen. Le tout ayant été vérifié, le Médiateur demande l'auto-tutelle de l'Administration Publique qui, bien que n'invalidant pas la procédure de ce concours qui n'a eu aucune issue positive, prend acte du regrettable incident, déclare sa pleine disponibilité pour une explication directe avec le Citoyen et assure d'avoir pris toutes les dispositions nécessaires pour qu'un tel événement ne se reproduise plus. Le Médiateur fait noter qu'il serait souhaitable pour remédier à cette erreur involontaire de communiquer rapidement et directement au Citoyen le prochain concours, étant donné la bonne foi et l'attente légitime du candidat.

Un Citoyen aostain expose un problème d'estimation erronée des dimensions effectives de son commerce pour la détermination des impôts. Des informations lui sont communiquées en ce qui concerne le montant prévu et nous pourrions à la rectification pour l'avenir.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains exposent un difficile problème de copropriété, comportant des inconvénients dus au changement d'affectation du local par la Mairie. Des informations sur les droits et les devoirs leur sont données.

Les employés d'échelon 8 (huit Citoyennes et treize Citoyens) en service auprès des Collectivités locales de la Région Autonome Vallée d'Aoste, constitués en Comité de Coordination, soumettent - par écrit et pour info. - la demande de reconnaissance juridique et économique des fonctions suppléantes de direction qu'ils ont effectivement tenues. Des informations sont demandées et les problématiques sont soumises à la R.A.V.A. et à la Mairie d'AOSTE.

Une Citoyenne aostaine en service auprès de la Mairie, se plaint du retard dans l'attribution d'une juste indemnisation suite à un accident de travail. Le Bureau procède à la vérification de la procédure développée par les Bureaux et fournit à la Plaignante des informations sur les délais prévus et les recours possibles. Après un renvoi, dû également à la disparition d'une lettre de la part du Bureau romain compétent, le cas est résolu.

Un Couple d'Aostains, également pour le compte d'au-

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

informazioni su diritti e doveri in relazione alle Cooperative che intendono concorrere ad appalti comunali.

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

Un Cittadino aostano e una Cittadina italiana lamentano una sanzione amministrativa comminata in orario non previsto per il divieto di circolazione. Si danno spiegazioni, senza peraltro procedere all'istruzione della pratica, non ostante qualche fondata perplessità.

Sei Cittadine aostane, una Cittadina e un Cittadino italiani lamentano le modalità scritte di rifiuto della richiesta di affitto, per esposizione, presso la Saletta comunale d'Arte. Dopo opportune verifiche, l'Ufficio evidenzia all'Assessore e al Dirigente competenti che la discrezionalità amministrativa deve fare i conti con elementi non soggettivi e, soprattutto, con il rispetto della professionalità degli artisti. In merito, si ottengono alcune importanti assicurazioni per il futuro.

Con riferimento ad un Concorso comunale, una Cittadina aostana chiede informazioni in ordine all'esame preliminare di francese, a fronte del Regolamento reg. n. 6/96 relativo alla L.r. n. 45/95.

Due Cittadini e un Cittadino aostani presentano un complesso problema relativo all'aumento dell'affitto in stabili I.A.C.P., con complicità di doppio nucleo familiare e di precaria salute della madre vedova. Si forniscono indicazioni.

Una Cittadina, a nome di 28 famiglie (alcune con gravi problemi socio-economici), propone il problema degli arretrati e dell'aumento dell'affitto in stabile ERP. Consigliato prima il rapporto diretto con lo I.A.C.P..

Una Coppia aostana presenta il problema della casa popolare, già oggetto di documentata carenza sanitaria e di interventi per eliminare gravi inconvenienti. Vengono presi contatti con gli Uffici competenti e comunicate le modalità per ottenere il cambio casa.

Senza peraltro chiedere un intervento specifico, alcune famiglie della collina si rivolgono al Difensore civico per avere informazioni circa diritti e doveri del Comune e dei genitori in ordine al servizio trasporto alunni delle Scuole elementari.

Una Cittadina aostana lamenta il non avvenuto espletamento di un Concorso indetto nel '94 dall'Azienda Farma-

tres personnes, s'enquière sur les droits et les devoirs des Coopératives qui ont l'intention de concourir à des appels d'offres communaux.

Un Citoyen aostain expose le problème de sa mauvaise interprétation d'une phrase d'un fac-simile émis par l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat pour l'obtention de subventions au sens de la L.r. n°9/95. Nous notons par la même occasion que certaines Communes considèrent la substitution de menuiseries comme manutention ordinaire et d'autres, comme manutention extraordinaire: c'est pourquoi nous proposons à l'Association des Maires d'évaluer l'opportunité d'unifier l'*iter* de procédure dans ce domaine d'ailleurs de compétence communale.

Un Citoyen aostain et une Citoyenne italienne se plaignent d'une sanction administrative appliquée sur un horaire non prévu dans l'interdit à la circulation. Des explications leur sont données sans d'ailleurs procéder à l'instruction du dossier, bien que subsistent quelques doutes fondés.

Six Citoyennes, une Citoyenne et un Citoyen italiens se plaignent des modalités écrites de refus de location de la «Saletta d'Arte» communale pour une exposition. Vérification faite, le Bureau précise à l'Assesseur et au Dirigeant compétents que le pouvoir discrétionnaire administratif doit tenir compte des éléments non subjectifs et surtout de la professionnalité des artistes. A ce sujet quelques assurances importantes pour l'avenir sont obtenues.

En référence à un Concours communal, une Citoyenne aostaine demande des informations sur l'examen préliminaire de français en fonction du Règlement rég. n° 6/96 relatif à la L.r. n°45/95.

Deux Citoyens et un Citoyen aostains exposent un difficile problème relatif à l'augmentation de loyer dans les immeubles I.A.C.P., aggravé par un double noyau familial et la santé précaire de la mère veuve. Des indications leur sont fournies.

Une Citoyenne, au nom de vingt-huit familles (certains dans des situations socio-économiques graves), expose le problème des arriérés et de l'augmentation de loyer des immeubles E.R.P. Nous lui conseillons d'abord un rapport direct avec l'I.A.C.P.

Un Couple d'Aostains expose le problème de logement à loyer modéré, faisant déjà l'objet d'une carence sanitaire documentée et d'interventions pour éliminer de graves inconvénients. Des contacts sont pris avec les Bureaux compétents et les modalités pour obtenir le changement leur sont communiquées.

Sans d'ailleurs demander une intervention spécifique, quelques familles résidant sur la colline s'adressent au Médiateur pour avoir des renseignements sur les droits et les devoirs de la Mairie et des parents en ce qui concerne le transport des élèves d'Ecoles élémentaires.

Une Citoyenne aostaine se plaint de la non-réalisation d'un avis de concours publié en 1994 par les Pharmacies

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

ceutica Municipalizzata, che risponde in forma esaustiva, in riferimento alla necessità di ridefinizione dell'organico conseguente alle imposte misure di contenimento spesa.

Una Coppia aostana, a nome di altre quattordici famiglie, presenta un complesso problema di licenza comunale per la sostituzione di garage prefabbricati, in riferimento anche a misure ecologiche. Le proposte fatte dal Comune risultano le sole vie percorribili, per cui, esaminato il tutto, si decide di non intervenire.

Una Cittadina aostana presenta un complesso problema familiare, con particolare riferimento alla casa di proprietà I.A.C.P. intestata a marito, da cui dice di volersi separare per gravi problemi. Una verifica immediata e congiunta con lo I.A.C.P. porta, però, a mettere in dubbio le dichiarazioni dell'Istante, soprattutto perché la causa di separazione risulta già avviata dal marito.

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

Un'Assistente sociale del Comune chiede aiuto per tutelare un caso sociale con sfratto e abusivo taglio di tubature da parte del proprietario, in concomitanza con lavori di ristrutturazione. Vengono spiegate le pratiche per il gratuito patrocinio.

Un Cittadino aostano lamenta danni subiti dal Comune. Avendo già presentato richiesta scritta, lo si esorta ad aspettare la dovuta risposta.

Un Cittadino lamenta le modalità di irrogazione di una sanzione amministrativa e il comportamento dei Vigili urbani. Vengono fornite le opportune spiegazioni su diritti e doveri.

Un Parroco di AOSTA sollecita un intervento urgente per avere dal Comune un certificato indispensabile al fine di sbloccare una situazione di grave pericolo per una Cittadina extracomunitaria e per i figli. Collabora, con esemplare efficienza, l'Ufficio anagrafe.

Un Cittadino aostano espone un complesso problema relativo alla modalità di deposito di attrezzi agricoli, in riferimento a varianti comunali. Si illustrano diritti e doveri e si consiglia di aspettare la dovuta risposta ad una lettera inviata.

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

Due Cittadine e un Cittadino aostani lamentano il mancato risarcimento dei danni fisici subiti in qualità di utenti di strade comunali dissestate. Dopo le opportune richieste, non si perviene ad assolvere l'onere probatorio di pericolo occulto e imprevedibilità. Come da richiesta, si indicano allora ai

Municipales qui répondent de façon détaillée sur la nécessité de revoir l'effectif consécutivement aux mesures de réduction de frais imposées.

Un Couple d'Aostains, au nom de quatorze autres familles, expose un problème complexe d'autorisation communale pour la substitution de garages préfabriqués, en fonction également de mesures écologiques. Les propositions faites par la Mairie s'avèrent être les seules voies exploitables: c'est pourquoi, nous décidons de ne pas intervenir après en avoir examiné le tout.

Une Citoyenne aostaine expose un difficile problème familial relatif surtout à la maison de propriété I.A.C.P., mise au nom du mari dont elle dit vouloir se séparer pour raisons graves. Une vérification immédiate avec l'I.A.C.P. porte cependant à mettre en doute les déclarations de la Plaignante, notamment parce que la procédure de séparation a déjà été mise en œuvre par le mari.

Une dizaine de Citoyens (cinq aostains et cinq valdôtains) demandent séparément des détails sur les compétences relatives aux modifications d'urbanisme et de construction.

Une Assistante sociale de la Mairie sollicite une aide pour protéger un cas social frappé d'expulsion et ayant vu effectuer une réduction abusive de ses tuyauteries par le propriétaire suite à des travaux de restructuration. Les pratiques pour la protection gratuite lui sont expliquées.

Un Citoyen aostain se plaint de dommages subis à cause de la Mairie. Ayant déjà présenté une demande écrite, nous lui conseillons d'attendre la réponse.

Un Citoyen se plaint des modalités d'application d'une sanction administrative et du comportement des Agents de police municipaux. Des explications opportunes sur les droits et les devoirs lui sont données.

Un Curé d'AOSTE sollicite une intervention urgente pour obtenir de la Mairie un certificat indispensable pour débloquer une grave situation présentant un certain danger pour une Citoyenne extra-communautaire et ses enfants. Le Bureau de l'Etat civil collabore avec une efficacité exemplaire.

Un Citoyen aostain expose un difficile problème relatif aux modalités de dépôt d'outils agricoles en fonction de modifications communales. Nous illustrons les droits et les devoirs et nous conseillons d'attendre la réponse à la lettre envoyée.

Sans formaliser ensuite leur requête, une Citoyenne et un Citoyen aostains se plaignent de la procédure activée par la Surintendance aux Beaux Arts pour l'obtention de permis de construire dans une zone jouxtant une autre propriété.

Deux Citoyennes et un Citoyen aostains se plaignent de la non-indemnisation de dommages physiques subis en qualité d'usager de chaussées communales déformées. Après avoir fait les demandes opportunes, nous ne parvenons pas à dégager la charge probatoire de danger insidieux et imprévisible.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Cittadini ulteriori vie privatistiche percorribili, ma si provvede altresì ad informare l'Assessore comunale competente sulle legittime aspettative innescate nel Cittadino dall'Assicurazione che ha provveduto a chiedere documenti e Certificati anche costosi.

Dopo una serie di incontri e di lettere, giunge a temporanea conclusione l'istanza relativa all'acquisto di alloggio I.A.C.P. già locato da un Cittadino aostano profugo. Si seguiranno ancora gli sviluppi paralleli in altre Regioni, al fine di offrire ogni possibile e legittimo aiuto al Cittadino qualora l'interpretazione vigente sia, altrove, meno restrittiva.

Senza istruire la pratica, si affronta il problema di un Cittadino aostano che presenta una complessa vicenda di ristrutturazione di proprietà in presenza e confino di beni archeologici.

Un Cittadino aostano presenta una complessa vicenda relativamente alla decadenza dall'assegnazione di alloggio di E.R.P. ex art. 37 L.r. n. 39/95. Si segue il problema, soprattutto in ordine alle pari opportunità e ai possibili miglioramenti normativi e/o amministrativi per quanto concerne la definizione di criteri oggettivi comprovanti la permanenza non stabile. Ma, per quanto riguarda il caso specifico, si constata che il Cittadino scambia arbitrariamente la richiesta di informazioni e le proposte di miglioramenti avanzate dal Difensore civico all'Assessorato dei Lavori Pubblici con il diritto di non eseguire il decreto di sfratto.

Con una serie di istanze quattordici Cittadine e un Cittadino valdostani, una Cittadina e un Cittadino aostani, pongono separatamente il problema della zonizzazione delle Scuole elementari relativamente agli abitanti delle frazioni di Arpuilles ed Excenex. Risponde dettagliatamente l'Assessore regionale alla Pubblica Istruzione.

Quattro Cittadine e tre Cittadini aostani chiedono separatamente informazioni e garanzie circa l'adeguamento degli affitti, in riferimento a stabili IACP.

Dieci Cittadini (di cui cinque aostani) e otto Cittadine (di cui tre aostane) lamentano scarso rispetto del Cittadino da parte del pubblico impiego.

Una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano chiedono di conoscere meglio la normativa e la pratica relativa all'autocertificazione, di cui alla L. n. 15/68, constatando diversi comportamenti da parte dei Comuni valdostani.

Due Cittadine aostane presentano distinte istanze relativamente al mancato ricovero della madre anziana e non autosufficiente in varie microcomunità. Vengono fornite dai vari Responsabili comunali le opportune risposte. Le due situazioni si risolvono.

Su richiesta di una Cittadina e di un Cittadino aostani, con la collaborazione del Responsabile Comunale per il collegamento con l'Ufficio del Difensore civico si verificano i rapporti di pari opportunità nelle previste assegnazioni tran-

Comme demandé, nous indiquons aux Citoyens d'autres moyens privés, mais nous informons également l'Assesseur communal compétent des légitimes attentes amorcées par la Compagnie d'Assurances qui a pourvu à demander des documents et des certificats même coûteux.

Après une série de rencontres et de lettres, la requête relative à l'acquisition d'un logement I.A.C.P., déjà loué par un Citoyen aostain réfugié, arrive à une conclusion temporaire. Nous suivons encore les développements parallèles dans les autres Régions, afin d'offrir une quelconque aide légitime au Citoyen, au cas où l'interprétation en vigueur soit ailleurs moins restrictive.

Sans instruire le dossier, nous abordons le problème d'un Citoyen aostain qui évoque une difficile affaire de restructuration de propriété jouxtant des biens archéologiques.

Un Citoyen aostain présente une affaire complexe relative à la déchéance de l'assignation de logement I.A.C.P. d'après l'art. 37 de la L.r. n°39/95. Nous suivons le problème surtout en fonction des égalités des chances et des améliorations normatives et/ou administratives possibles relatives à la définition des critères objectifs prouvant la permanence sporadique. Cependant, en ce qui concerne le cas spécifique, nous constatons que le Citoyen échange arbitrairement la demande d'informations et les propositions d'améliorations suggérées par le Bureau du Médiateur à l'Assessorat des Travaux Publics avec le droit ne pas exécuter le décret d'expulsion.

Par une série de requêtes, quatorze Citoyennes et un Citoyen valdôtains, une Citoyenne et un Citoyen aostains exposent séparément le problème du zonage des Ecoles élémentaires pour les habitants des hameaux de Arpuilles et Excenex. L'Assesseur régional à l'Instruction Publique répond avec force détails.

Quatre Citoyennes et trois Citoyens aostains demandent séparément des informations et des garanties sur la rationalisation des loyers des immeubles I.A.C.P.

Dix Citoyens (dont cinq aostains) et huit Citoyennes (dont trois aostaines) se plaignent du peu de respect témoigné au Citoyen par la fonction publique.

Une Citoyenne aostaine et un Citoyen valdôtain demandent à mieux connaître la normative et la pratique de l'autocertification dont à la L. n° 15/68, ayant constaté des comportements différents au sein des Mairies valdôtaines.

Deux Citoyennes aostaines présentent des requêtes distinctes relatives à la non-admission de la mère âgée et handicapée dans différentes micro-communautés. Les réponses opportunes sont fournies par les différents Responsables communaux. Les deux cas sont résolus.

A la demande d'une Citoyenne et d'un Citoyen aostains, en collaboration avec le Responsable communal par l'entremise du Bureau du Médiateur, un contrôle des rapports d'égalité des chances dans les assignations transitoires de

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

sitorie di alloggi per gli inquilini della cosiddetta casa Gagliardi.

Un Cittadino e una Cittadina valdostana presentano un grave caso familiare relativo alla verifica di francese in un soggetto interessato da grave paralisi cerebrale infantile, con invalidità del 90%. Si verificano i dati presso il Comune e l'Ufficio regionale del Lavoro e della Massima Occupazione e si propongono doverose revisioni in ordine a miglioramenti normativi e/o amministrativi.

Due Cittadine e due Cittadini aostani, domiciliati in alloggi gravemente malsani e gravati da sfratto da parte del Comune, presentano una complessa vicenda di richiesta di E.R.P. e di ricorsi non accolti in ordine al punteggio e alla relativa documentazione. Risponde, con dettagliate considerazioni e disponibilità, il Presidente della Giunta regionale.

Un Cittadino e tre Cittadine aostani lamentano il mancato risarcimento dei danni ambientali causati dall'alluvione del 1994 e lettere inevase da parte del Settore n. 3, Servizio n. 6. Si perviene a far risarcire due di essi, mentre per le altre due si constata la mancata loro produzione del necessario preventivo dei lavori di ripristino.

Sedici Cittadine e dieci Cittadini (valdostani e aostani) propongono problemi relativi alle pari opportunità e alle legittime aspettative in ordine a miglioramenti di carriera da 4° a 5° livello, da 5° a 7°, da 7° a 8°, da 8° a qualifica dirigenziale -, in riferimento alla L.r. n. 45/95. Si inviano lettere al Presidente della Giunta regionale e ai Segretari dei Sindacati, per quanto di competenza.

All'interno di una serie corposa di singole richieste (una trentina tra Cittadine e Cittadini aostani e una ventina di valdostani), si segue con particolare attenzione la doppia problematica della certificazione di invalidità e del superamento della prova preventiva di francese per un Cittadino valdostano e una Cittadina aostana gravemente disabili e con complessa situazione socio-economica. Con l'occasione vengono affrontati, con l'aiuto di Esperti nazionali, le relative problematiche giuridiche.

Per venti Cittadini e quindici Cittadine aostani vengono richieste separatamente e verificate le posizioni nelle liste di collocamento e/o nella graduatoria regionale bidelli. In alcuni casi si constata che mai hanno ricevuto chiamata di avviamento, in altri che i Cittadini non hanno risposto alla chiamata. Si verificano anche possibilità e/o richiesta del cosiddetto «minimo vitale», ex art. 3 L.r. n. 19/94.

Due Cittadine e tre Cittadini aostani chiedono garanzie per problemi condominiali, in riferimento a stabile IACP. Quattro Cittadine e tre Cittadini aostani chiedono informazioni e garanzie circa adeguamento affitti, in riferimento a stabili IACP.

Dieci Cittadini e sei Cittadine aostani chiedono separatamente di conoscere meglio le competenze dell'Ufficio, esemplificando problemi.

logements pour les locataires de la soi-disante maison Gagliardi est effectué.

Un Citoyen et une Citoyenne valdôtains soumettent un cas familial grave relatif à l'épreuve de français chez un sujet présentant une sérieuse paralysie cérébrale infantile, invalide à 90%. Nous vérifions les données auprès de la Mairie et du Bureau régional du Travail et de la Main d'Ouvre et nous proposons les révisions qui s'imposent en vue d'améliorations normatives et/ou administratives.

Deux Citoyennes et deux Citoyens aostains, vivant dans des logements très malsains et ayant été frappés d'expulsion par la Mairie, évoquent une affaire complexe de demande d'E.R.P. et du recours resté sans suite quant au pointage et à la documentation afférente. Le Président de la Junte régionale répond avec des considérations détaillées et disponibilité.

Un Citoyen et trois Citoyennes aostains se plaignent de la non-indemnisation des dégâts causés par l'inondation de 1994 et de lettres restées sans réponse de la part du Secteur n°3, service n°6. Nous parvenons à faire indemniser deux d'entre eux, tandis que pour les autres deux, nous constatons qu'elles n'ont pas fourni le devis des travaux de restructuration nécessaire.

Seize Citoyennes et dix Citoyens (valdôtains et aostains) exposent des problèmes relatifs aux égalités des chances et aux attentes légitimes de promotion professionnelle de l'échelon 4 à l'échelon 5, de 5 à 7, de 7 à 8 et de 8 à la fonction cadre, conformément à la L.r. n°45/95. Des lettres sont adressées au Président de la Junte régionale et aux Secrétaires des Syndicats pour ce qui est de notre compétence.

Au sein d'une volumineuse série de simples demandes (une trentaine entre Citoyennes et Citoyens aostains et une vingtaine de Valdôtains), nous suivons attentivement la double problématique du certificat d'invalidité et du passage de l'épreuve préventive de français pour un Citoyen valdôtain et une Citoyenne aostaine, gravement handicapés et dans une situation socio-économique difficile. A cette occasion, les questions juridiques relatives sont abordées avec l'aide d'Experts nationaux.

Les positions dans les listes de placement et/ou dans la collocation régionale des postes de concierges sont demandées séparément et vérifiées pour vingt Citoyens et quinze Citoyennes aostains. Dans certains cas, nous constatons que certains n'ont jamais reçu d'appel, et dans d'autres cas, que les Citoyens n'ont pas répondu à l'appel. Nous vérifions aussi la possibilité et/ou la demande du soi-disant «minimum vital», d'après l'art. 3 de la L.r. n°19/94.

Deux Citoyennes et trois Citoyens aostains sollicitent des garanties sur des problèmes de copropriété relatifs à un immeuble I.A.C.P. Quatre Citoyennes et trois Citoyens aostains demandent des informations et des garanties sur la rationalisation des loyers relatifs aux immeubles I.A.C.P.

Dix Citoyens et six Citoyennes aostains demandent séparément à mieux connaître les compétences du Bureau, en citant des exemples.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

A richiesta di un Cittadino aostano vengono esaminate alcune problematiche di Ente comunale sottoposto a controllo CO.RE.CO.: alla luce di Convenzione, Statuto, Leggi regionali.

Con esito positivo per le Istanti, tre Cittadine (due aostane e una valdostana), propongono la verifica delle pari opportunità relativamente alla concessione di contributi per infissi, ex L.r. n. 9/95, in regime di sanatoria.

Una Cittadina italiana, già vincitrice di Concorso in Valle presso Ente pubblico, chiede spiegazioni per interpretare alcuni punti del bando di nuovi Concorsi regionali e comunali di livello superiore, chiedendo altresì informazioni sullo stato giuridico del personale docente in Valle.

Ventidue Famiglie (valdostane e aostane) con figli disabili in età adulta, lamentano di non aver avuto preventiva informazione sul restringimento della fascia degli aventi diritto a contributi regionali per il Soggiorno Marino «Mare e Vita», chiedendo il ripristino del Servizio precedente, risultato determinante per la salute e serenità dei figli. Trattandosi della categoria dei diversamente abili, il Difensore civico interviene anche sollecitando un'interpretazione sostanziale della *ratio* dell'art. 1 della L.r. n. 19/94 per l'anno in corso. Rispondono, con attenzione e disponibilità, il Presidente della V^a Commissione consiliare permanente, il Dirigente del Servizio Affari generali, Assistenza e Servizi sociali dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza sociale e l'Assessore comunale alle politiche sociali del Comune di AOSTA, sia per il problema contingente che la prospettiva futura.

Un Cittadino aostano lamenta le modalità di rimozione forzata di autoveicolo (in zona peraltro debitamente segnalata dalla Polizia municipale), soprattutto per quanto concerne la sua richiesta telefonica di accertamento. Si prendono informazioni telefoniche sul caso specifico e sulla prassi in uso.

Un Cittadino e una Cittadina aostani lamentano le modalità di verifica del pagamento di refezione, tramite banca, per due alunni di Scuola elementare. Vengono informati su diritti e doveri.

Due Cittadini aostani, a nome di altre dieci Famiglie, con complicità anche di gestione condominiale non di competenza, chiedono di verificare la correttezza dell'iter di approvazione del progetto di costruzione di un ascensore in un condominio, con particolare riferimento alle norme di sicurezza. Si chiedono informazioni per il tramite del Delegato comunale ai rapporti con il Difensore civico e del Tecnico dell'Ufficio Edilizia comunale e tutto risulta corretto.

Una Cittadina e un Cittadino aostani contestano l'aggiornamento di una sanzione amministrativa per sosta e divieto di transito in zona di residenza, essendo forniti di regolare pass. Vengono informati su di un ricorso già da loro approntato. La vicenda si risolve.

A la demande d'un Citoyen aostain, certaines problématiques concernant des Organismes communaux soumis au contrôle de la CO.RE.CO. sont examinées: à la lumière de la Convention, du Statut, des Lois régionales.

Avec une issue positive pour les Plaignantes, trois Citoyennes (deux aostaines et une valdôtaine) proposent de vérifier les égalités des chances dans l'attribution de subventions pour menuiseries dont à la L.r. n°9/95, en acte de régularisation.

Une Citoyenne italienne, ayant déjà réussi un concours dans la Vallée auprès d'un Etablissement public demande des explications pour interpréter certains points de l'avis de nouveaux Concours régionaux et communaux de niveau supérieur et sollicite, d'autre part, des informations sur le statut juridique du personnel enseignant en Vallée.

Vingt-deux familles (valdôtaines et aostaines), avec enfants handicapés d'âge adulte, se plaignent de ne pas avoir eu de communication préalable sur la limitation de la catégorie des ayants-droit aux subventions régionales pour le Séjour marin «Mare e Vita» et demandent la remise en vigueur du précédent Service qui s'avère être déterminant pour la santé et la sérénité de leurs enfants. S'agissant d'handicapés, le Médiateur intervient aussi en sollicitant une interprétation substantielle de la *ratio* de l'art. 1 de la L.r. n° 19/94 pour l'année en cours. Le Président de la V^{ème} Commission du Conseil permanent, le Dirigeant du Service des Affaires générales, Assistance et Services sociaux de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale et l'Assesseur communal aux Politiques sociales de la Mairie d'AOSTE répondent avec sollicitude et disponibilité, aussi bien sur le problème contingent que sur le programme futur.

Un Citoyen aostain se plaint des modalités de la mise en fourrière de son véhicule (dans une zone d'ailleurs dûment signalée par la Police municipale), et notamment de sa demande téléphonique de vérification. Nous nous informons téléphoniquement du cas spécifique et de la pratique en usage.

Un Citoyen et une Citoyenne aostains se plaignent des modalités de vérification du paiement des repas scolaires par l'intermédiaire de la banque pour deux élèves des écoles élémentaires. Nous les informons sur les droits et les devoirs.

Deux Citoyens aostains, au nom de dix autres Familles, demandent de vérifier la correction de l'iter d'approbation du projet de construction d'un ascenseur dans un immeuble, notamment en ce qui concerne les normes de sécurité, le cas présentant aussi des difficultés liées à des problèmes hors de notre compétence. Nous demandons des informations par l'intermédiaire du Fonctionnaire du cabinet proposé aux rapports avec le bureau du Médiateur et du Technicien du Bureau Construction. Le tout s'avère être correct.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains contestent la révision d'une sanction administrative pour stationnement et interdiction de transit dans une zone résidentielle, étant munis de laissez-passer réguliers. Nous les informons sur un recours déjà entrepris par eux. Le cas est résolu.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Una Cittadina aostana, madre di un figlio disabile a suo carico e già interessata da emergenza abitativa, chiede di poter fare un cambio alloggio per problemi legati alla fragilità del figlio e al suo lavoro ad ore. Risponde, con puntualità anche pregressa e disponibilità, il Dirigente inc. del 2° Settore Ufficio casa del Comune di AOSTA.

Un Cittadino e due Cittadine aostane lamentano gravi disturbi alla quiete notturna da parte di un Locale che ha già visto ridotte le ore di apertura notturna. Collabora, con opportuni controlli, la Polizia municipale, risolvendo sostanzialmente il caso, che resta peraltro ancora sotto controllo.

Una Cittadina valdostana, per un Concorso non ancora concluso, chiede di essere informata su di una serie di presunte irregolarità messe in atto dalla Commissione. Vengono fornite le opportune risposte teoriche e si consiglia di esercitare, a norma di legge, il diritto all'accesso di cui alla L. n. 241/90 e L. r. n. 59/91. Se del caso, tornerà per l'istruzione formale della pratica.

Una Cittadina valdostana, che lascia l'auto parcheggiata in zona blu due ore dopo la scadenza, si trova a subire una sanzione amministrativa più consistente di un'altra che, per le stesse ore e nello stesso parcheggio, non aveva acquistato ticket. Poiché il codice della strada è stato rispettato relativamente all'entità della sanzione, si auspicano controlli orari ravvicinati, in modo da non penalizzare chi meno è in torto.

Un Cittadino aostano, a nome e per conto di altri diciotto Cittadini e cinque Cittadine aostani chiedono allo I.A.C.P. che vengano ricalcolati i canoni di locazione e riconsiderati gli arretrati, che contestano con dettagliate motivazioni, lamentando anche lettere invase e continui lavori di mantenimento stabile non onorati - a loro dire - dall'Ente. Lo I.A.C.P. risponde puntualmente a termini di legge.

Quattro Cittadini (di cui due aostani) e tre Cittadine (di cui due aostane) chiedono separatamente di conoscere meglio come limitare la responsabilità del procedimento di cui alla L. n. 241/90 e L. r. n. 59/91 rispetto alle effettive competenze e ai tempi necessari per lo smaltimento delle pratiche in periodo di ancora incerta regolamentazione regionale e comunale.

Una ventina di Cittadini e Cittadine, con vari interventi chiedono di sottoporre all'attenzione dei Competenti Organi comunali, l'opportunità di rivedere l'attuale ubicazione dei passaggi pedonali in zona di pericolo e di avvenuti incidenti e la disfunzione quasi costante delle lanterne semaforiche a richiesta dei pedoni.

Una Cittadina aostana, rappresentante di una Ditta, solleva perplessità in merito alla correttezza procedurale di aggiudicazione ad una Ditta privata di un corso vacanze/studio per studenti valdostani, con particolare riferimento a requisiti obbligatori mancanti alla Società vincitrice. L'esame è tutt'ora in corso, ma sembra accreditare quanto affermato dall'Istante.

Une Citoyenne aostaine, mère d'un enfant handicapé à charge, et ayant un besoin urgent de logement, demande de pouvoir faire un échange de logement pour des problèmes liés à la fragilité de l'enfant, à son travail et aux horaires. Le Dirigeant responsable du 2^{ème} Secteur Bureau du logement de la Mairie d'AOSTE répond avec ponctualité et disponibilité.

Un Citoyen et deux Citoyennes aostains se plaignent des nuisances venant d'un Local, qui a déjà vu réduire ses heures d'ouverture nocturne, portant atteinte à leur tranquillité. La Police municipale collabore en effectuant des contrôles opportuns, ce qui résoud substantiellement le cas, qui reste par ailleurs encore sous surveillance.

Une Citoyenne valdôtaine, dans le cadre d'un concours non encore conclu, demande à être informée sur une série de présumées irrégularités mises en oeuvre par la Commission. Des réponses théoriques opportunes lui sont données et nous conseillons d'activer, aux termes de la loi, le droit d'accès dont à la L. n° 241/90 et à la L.r. n° 59/91. Le cas échéant, elle reviendra pour formaliser l'instruction du dossier.

Une Citoyenne valdôtaine, ayant laissé sa voiture garée en zone bleue deux heures après le délai expiré, a reçu une sanction administrative plus importante qu'une autre personne qui, pour le même temps et dans le même parking, n'avait pas acheté de titre de paiement. Puisque le code de la route a été respecté en ce qui concerne l'entité de la sanction, nous souhaitons des contrôles horaires rapprochés de façon à ne pas pénaliser qui est moins en tort.

Un Citoyen aostain, au nom et pour le compte de dix-huit autres Citoyens et cinq Citoyennes aostains, demande à l'I.A.C.P. que soient recalculés les canons de location et reconsidérés les arriérés, qu'il conteste à l'aide de motivations détaillées, se plaignant également de lettres restées sans réponse et de travaux d'entretien de l'immeuble continus non honorés - selon eux - par l'Organisme. L' I.A.C.P. répond ponctuellement en termes de loi.

Quatre Citoyens (dont deux aostains) et trois Citoyennes (dont deux aostaines) demandent séparément à mieux connaître les limites de responsabilité de la procédure dont à la L.n°241/90 et à la L.r. N°59/91, par rapport aux compétences effectives et aux délais requis pour le traitement des dossiers en période de réglementation régionale et communale encore incertaine.

Une vingtaine de Citoyens et de Citoyennes, demandent, par des interventions différentes, de soumettre à l'attention des Organes communaux compétents l'opportunité de revoir l'actuelle position des passages piétons dans les zones dangereuses et là où des accidents ont déjà eu lieu ainsi que le mauvais fonctionnement quasi constant des feux à commande manuelle.

Une Citoyenne aostaine, représentante d'une Entreprise, élève des doutes quant à la correction de la procédure d'adjudication à une Entreprise privée d'un cours vacances/étude pour étudiants valdôtains, en ce qui concerne notamment les qualités nécessaires qui font défaut à la société vainqueur. L'examen est actuellement en cours, mais semble accrédi-ter les dires de la Plaignante.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Un Cittadino aostano lamenta disagi abitativi vari e danni pluviali di rilievo, oggetto di lettere inevase circa problemi già sollevati di persona agli Organi competenti. Si attende la risposta del Sindaco e/o dei Responsabili di settore.

B) Competenza non specifica

Una Cittadina aostana, sedicente di altra residenza, dopo opportuni accertamenti presso il Comune italiano interessato e presso il Comune di AOSTA, risulta in torto.

Un Cittadino valdostano lamenta le procedure di un Concorso di idee per la realizzazione di opere d'arte da parte di sezione della Sezione valdostana di un'Associazione privata a dimensione nazionale, con contributo tecnico della Soprintendenza alle Belle Arti e finanziario della Giunta regionale e del Comune di AOSTA. La disponibilità dei Responsabili dell'Associazione permette di verificare la sostanziale correttezza del tutto e di intravedere miglioramenti futuri in ordine alla trasparenza e alla valorizzazione dei giovani artisti.

Ventidue Cittadini aostani e tre valdostani, quattro Cittadine valdostane e due aostane chiedono separatamente spiegazioni relativamente a clausole assicurative e/o contrattuali. Vengono indirizzate, con particolare riferimento alle Assicurazioni R.A.V.A. e del Comune di AOSTA.

Ventisette Cittadine e trenta Cittadini aostani chiedono separatamente aiuto per settori di competenza del Giudice di pace. Vengono chiarite le rispettive competenze, in riferimento a concrete fattispecie.

Quattro Cittadini e due Cittadine aostani vengono indirizzati da Enti Pubblici per problemi condominiali. Vengono solo chiariti diritti e doveri.

Quattro Cittadine valdostane e due aostane chiedono separatamente informazioni sulle servitù, sia esistenti sia da contattare, anche in riferimento ad Enti statali decentrati.

Una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano un duplice problema di riduzione e restituzione pensionistica. Vengono indirizzati, con particolare riferimento alle modalità di ricorso.

Sette Cittadine e sette Cittadini aostani presentano un problema e delicato problema di insolvenza condominiale relativamente all'affittuaria di un alloggio di proprietà dello I.A.C.P.. Verificata attentamente la normativa, anche con l'ausilio dell'Istituto, si possono indicare solo vie privatistiche di tutela, pur in presenza di caso sociale.

Un Cittadino presenta vari problemi, con presunte complicità anche penali, in riferimento alla gestione condominiale di una casa popolare del Comune. Vengono spiegati i

Un Citoyen aostain se plaint de désagréments divers et d'important dégâts des eaux subis par son logement suite à des pluies, objet de lettres restées sans réponse sur des problèmes déjà évoqués en personne aux Organes compétents. Nous attendons la réponse du Maire et/ou des Responsables de secteur.

B) Compétence non spécifique

Une Citoyenne aostaine, se disant résider ailleurs, s'avère être en tort, après vérifications opportunes faites auprès de la Mairie italienne intéressée et de la Mairie d'AOSTE.

Un Citoyen valdôtain se plaint des procédures de la Section valdôtaine d'une Association privée à caractère national, appliquées à un Concours d'idées pour la réalisation d'une oeuvre d'art, devant recevoir une contribution technique de la Surintendance aux Beaux Arts et financière de la Junte régionale et de la Mairie d'AOSTE. La disponibilité des Responsables de l'Association permet de vérifier la correction substantielle de l'ensemble et d'entrevoir des améliorations futures quant à la transparence et la mise en valeur des jeunes artistes.

Vingt-deux Citoyens aostains et trois valdôtains, quatre Citoyennes valdôtaines et deux aostaines demandent séparément des explications relatives à des clauses d'assurances et/ou contractuelles. Nous les adressons à qui de droit, notamment en ce qui concerne les assurances R.A.V.A. et Mairie d'AOSTE.

Vingt-sept Citoyennes et trente Citoyens aostains sollicitent séparément une aide, par secteur de compétence, du Juge du paix. Nous leur expliquons les compétences respectives en fonction de cas d'espèce.

Quatre Citoyens et deux Citoyennes aostains nous sont adressés par des Etablissements publics pour des problèmes de copropriété. Nous élucidons seulement les droits et les devoirs.

Quatre Citoyennes valdôtaines et deux aostaines s'informent séparément sur les servitudes - soit existantes, soit à contracter -, en référence aussi à des Organismes nationaux décentralisés.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains se plaignent d'un double problème de réduction et de restitution de retraite. Nous les adressons à qui de droit, surtout en ce qui concerne les modalités de recours.

Sept Citoyennes et sept Citoyens aostains exposent un ancien et délicat problème d'insolvabilité relative à la location d'un logement I.A.C.P. La normative ayant été soigneusement vérifiée avec l'aide également de l'Istitut, nous pouvons indiquer seulement les moyens de défense privés, bien qu'étant en présence d'un cas social.

Un Citoyen expose différents problèmes, présentant également des difficultés présumées d'ordre pénal, sur la gestion immobilière d'une habitation à loyer modéré de la Mairie.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

limiti delle competenze dell'Ufficio e i rapporti specifici tra pubblico e privato.

Una Cittadina e un Cittadino aostani, gravemente disabili, chiedono alcuni interventi e presenze del Difensore civico in ordine a problemi condominiali e abitativi in genere, con attinenza anche a normative comunali.

Una Coppia aostana, (entrambi disabili) chiede l'intervento del Difensore civico per conoscere i diritti e i doveri degli affittuari, con particolare riferimento alle disposizioni comunali sul riscaldamento. Un'altra Cittadina aostana, disabile, tramite le Assistenti sociali del Comune chiede aiuto al Difensore civico per abbandono e truffa del coniuge. Una Cittadina aostana disabile chiede informazioni su temperature ambientali e su contributi per lavoro finalizzato a risparmio energetico.

Una Coppia aostana chiede informazioni relativamente a doveri assicurativi per personale pulizie in stabile IACP.

Otto Cittadini aostani chiedono conto del diritto di pubblicità tra lavoratori associati in Cooperativa o non. Si risponde per le parti di competenza.

Nous lui expliquons les limites de compétences du Bureau et les rapports spécifiques entre public et privé.

Une Citoyenne et un Citoyen aostains, gravement handicapés, demandent certaines interventions et la présence du Médiateur en fonction de problèmes de copropriété et d'habitation en général ayant trait aussi à la normative communale.

Un Couple d'Aostains (tous les deux handicapés) demandent l'intervention du Médiateur pour connaître les droits et les devoirs des locataires, en ce qui concerne notamment les dispositions communales sur le chauffage. Une autre Citoyenne aostaine, handicapée, par l'intermédiaire d'Assistants sociales de la Mairie, sollicite une aide du Médiateur, suite à l'abandon et à une escroquerie du conjoint. Une Citoyenne aostaine, handicapée, s'informe sur les températures à maintenir dans un logement et les subventions allouées pour effectuer des travaux destinés aux économies d'énergie.

Un Couple d'Aostains s'informent sur les assurances nécessaires au personnel d'entretien des immeubles I.A.C.P.

Huit Citoyens aostains demandent des informations sur le droit de publicité entre travailleurs, associés en Coopérative ou non. Nous répondons pour les parties de notre compétence.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

DATI STATISTICI*

Il quadro riepilogativo dell'attività, di poco meno di un anno, dell'Ufficio del Difensore civico valdostano viene rappresentato, nelle pagine seguenti, in modalità statistica.

Per meglio interpretare i dati esposti in modo necessariamente sintetico, si precisa quanto segue:

- il dato relativo ai Cittadini, prende esclusivamente in considerazione coloro che, singolarmente o con delega scritta (nel caso di più persone), hanno regolarmente firmato l'istanza presso l'Ufficio del Difensore civico;
- le istanze di competenza «non specifica» comprendono, nel caso di istanza complessa e/o articolata in vari settori, gli argomenti che l'Ufficio non ha potuto prendere in considerazione istruttoria per rispetto dei limiti sanciti dalla Legge regionale n. 5/92;
- la suddivisione tra «casi definiti» e «casi *in itinere*» illustra il dato riferito alla conclusione della pratica rispetto a problematiche ancora in corso di esame da parte dell'Ufficio o delle Amministrazioni interessate.

* I dati e i grafici sono stati curati e predisposti dal Capo Ufficio Francesco Ciavattone.

DONNÉES STATISTIQUES*

Le tableau récapitulatif de l'activité du Bureau du Médiateur, étalée sur un peu moins d'un an, est représentée statistiquement dans les pages qui suivent.

Pour une meilleure interprétation des données que nous avons exposées bien évidemment de façon synthétique, il convient de préciser que:

- l'élément «Citoyens» tient compte exclusivement de ceux qui ont signé la requête au Bureau du Médiateur, soit à titre individuel, soit par délégation écrite (dans le cas de plusieurs personnes);
- les demandes de compétence «non spécifique» contiennent, dans le cas de réclamation complexe et/ou articulée dans des secteurs divers, les arguments que le Bureau n'a pu prendre en considération, compte tenu des limites sanctionnées par la loi régionale n°5/92;
- la subdivision entre «cas résolus» et «cas *in itinere*» illustre l'élément ayant trait à la conclusion du dossier par rapport aux problématiques encore en cours d'examen par le Bureau ou les Administrations intéressées.

* Les données et les graphiques ont été élaborés et prédisposés par le Chef du Bureau, Francesco Ciavattone.

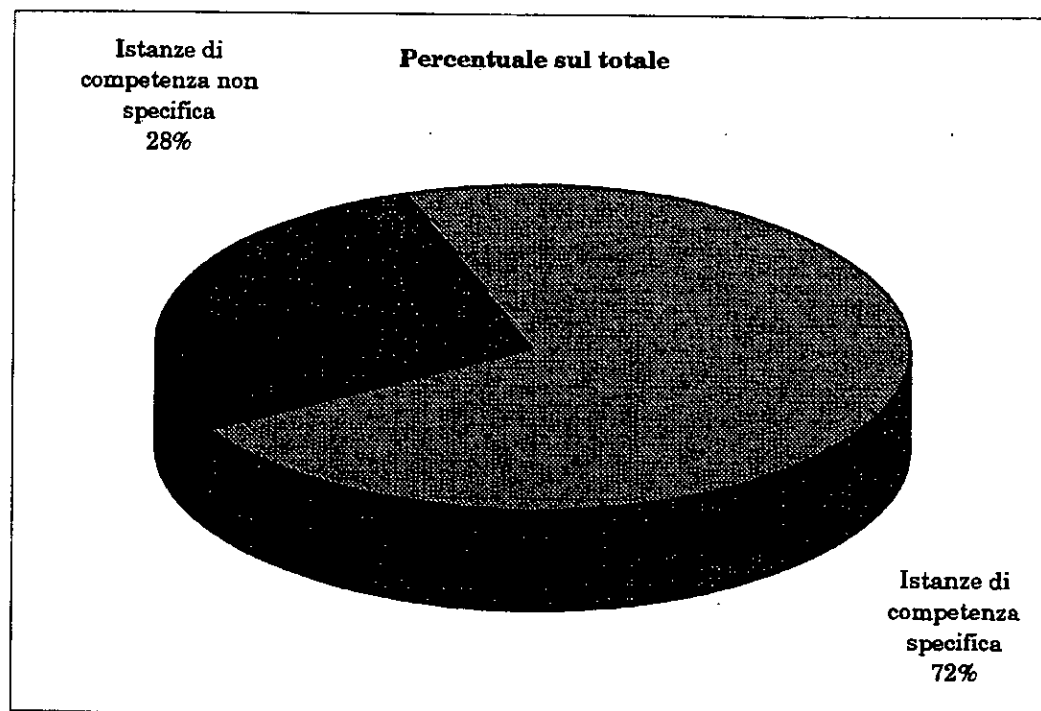
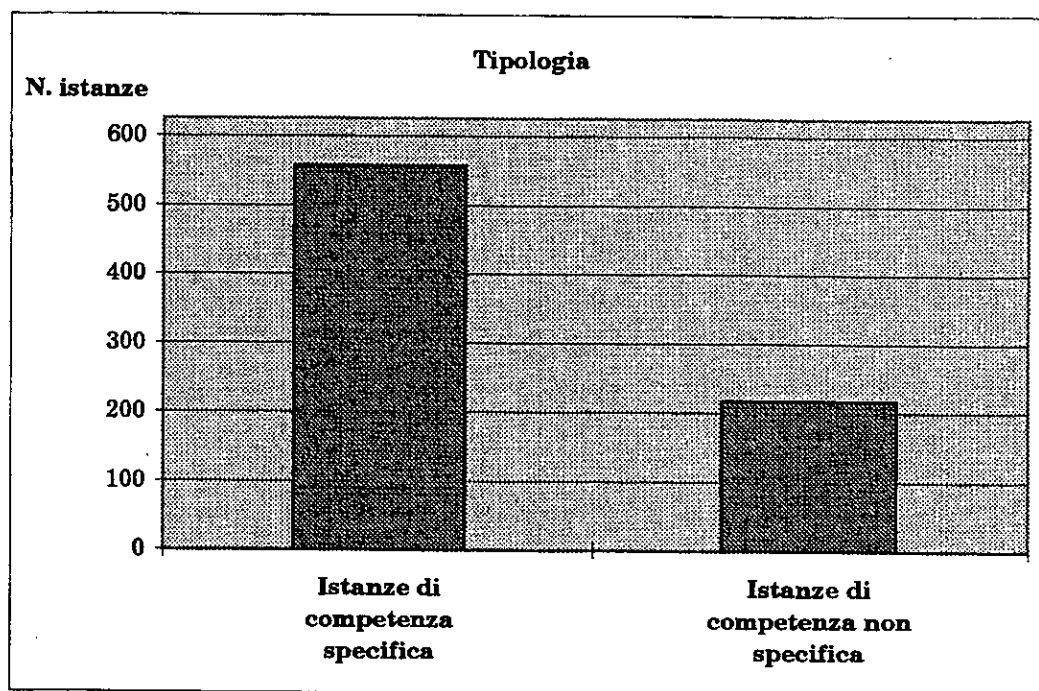
Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
 1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Riepilogo attività	Périodo dal 25.03.1996 al 07.03.1997	Résumé des activités	Période: du 25.03.1996 au 07.03.1997
Istanze	774	Requêtes	774
Istanze di competenza specifica	557	Requêtes de compétence spécifique	557
Istanze di competenza non specifica	217	Requêtes de compétence non spécifique	217
Cittadini asostani	1363	Citoyens aostains	1363
Cittadini valdostani	894	Citoyens valdôtains	894
Cittadini italiani	29	Citoyens italiens	29
Cittadini di altra nazionalità	14	Citoyens autres nationalités	14
Uomini	1274	Hommes	1274
Donne	1026	Femmes	1026
Amministrazione regionale - R.A.V.A.	299	Administration régionale - R.A.V.A.	299
Amministrazione comunale - Città di Aosta	123	Administration communale - Ville d'Aoste	123
Comune della Valle d'Aosta	111	Communes de la Vallée d'Aoste	111
Unità Sanitaria Locale - Strutture ospedaliere	87	Unité Sanitaire Locale - Structures hospitalières	87
Enti statali *	74	Organismes nationaux *	74
Ministeri **	18	Ministères **	18
Problematiche a carattere privatistico	62	Problématiques à caractère privé	62
*** in assenza di Difensore civico nazionale		*** en l'absence de Médiateur national	
Casi definiti	603	Cas résolus	603
Casi in itinere	171	Cas in itinere	171

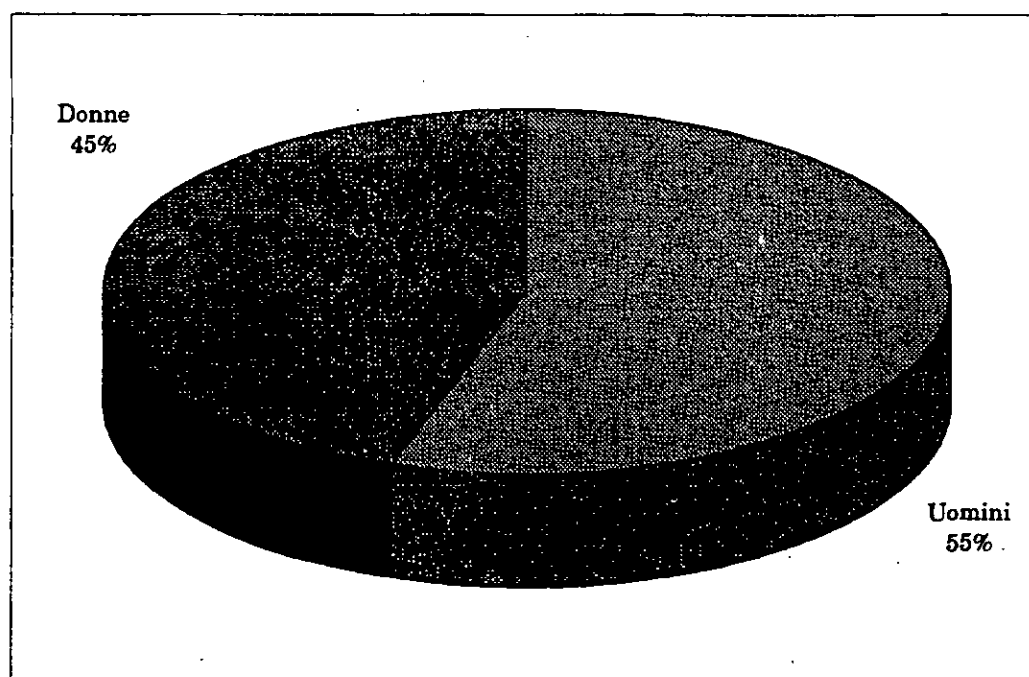
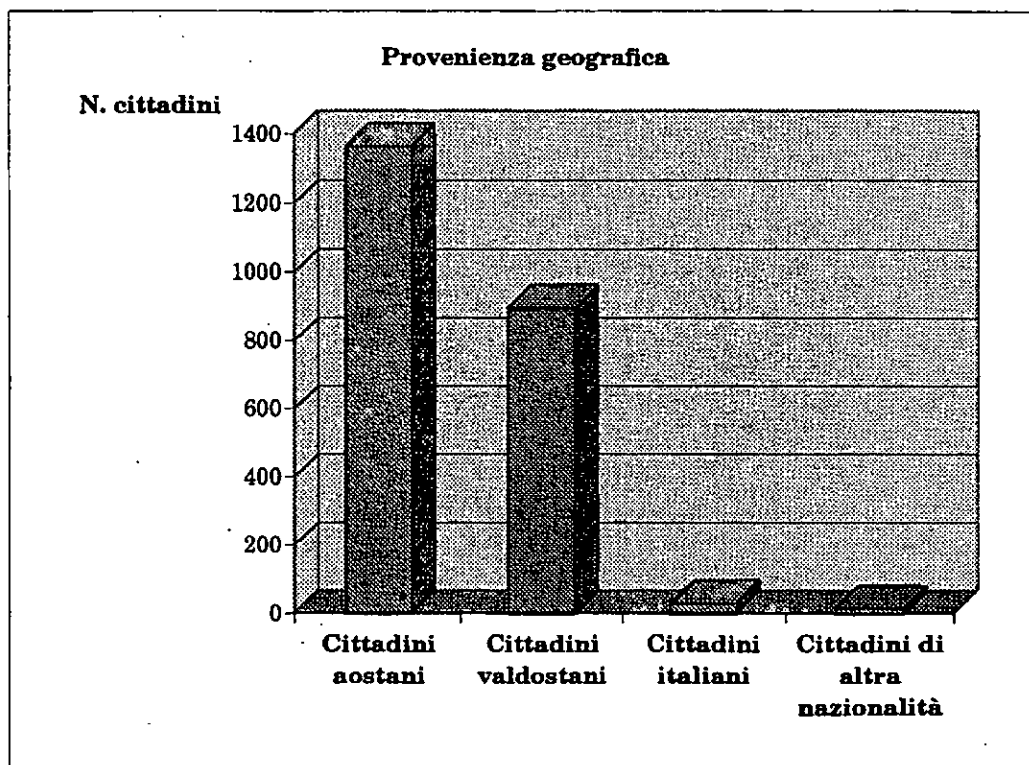
Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

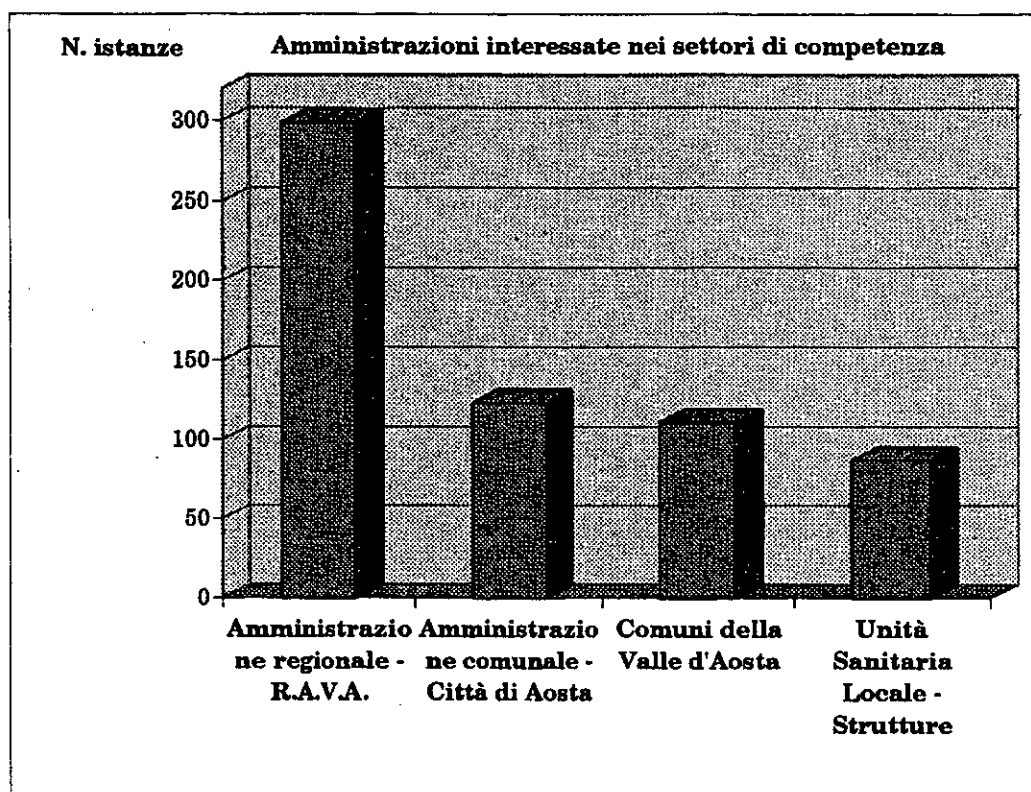
1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97



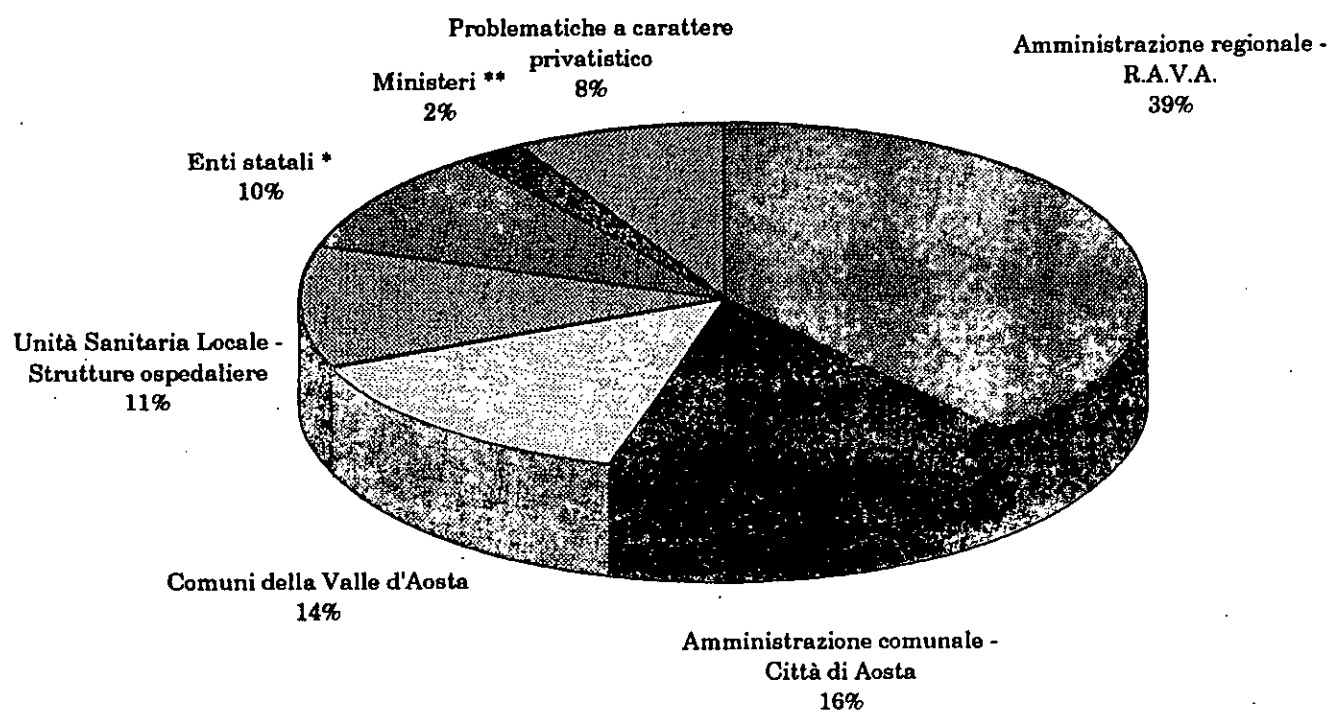
Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97



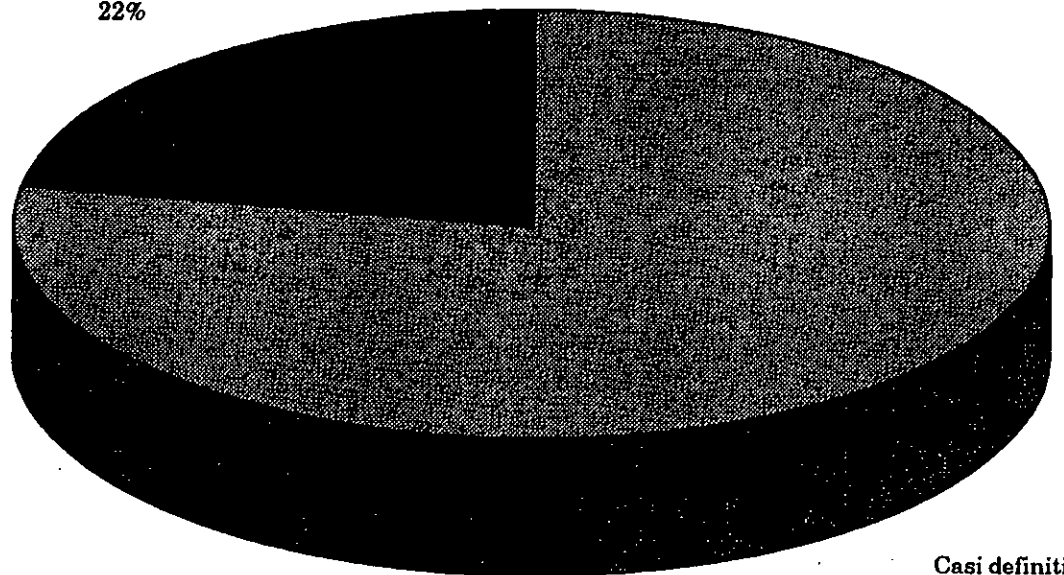


Percentuale complessiva dei settori di intervento



Percentuale dell'iter delle istanze presentate

Casi in itinere
22%



Casi definiti
78%

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

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

- Convegno *La Sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro*, Attes-for Italia, Ass. Studi Europei, Ass. Valdostana Industriali, B.V.A., Aosta 26.3.1996.
- Convegno *Il difensore civico, paladino dei Cittadini e difensore di interessi specifici: esperienze e nuove sfide*, Ufficio del Difensore civico, Bolzano 28.3.1996.
- Incontro dei Difensori civici regionali con il Presidente della Repubblica, Roma - Quirinale 6.5.1996.
- Convegno *Regionalismo, federalismo, welfare state* C.N.R. (Istituto studi sulle Regioni - Conferenza Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome), Roma 9-10.5.1996.
- Riunione di Coordinamento dei Difensori civici regionali, Roma, Regione Lazio, 30.5.1996.
- Convegno *Autonomie regionali e federalismo solidale*, Diocesi di Aosta - Commissione diocesana per la Pastorale Sociale, Saint-Pierre (Aosta) 5.6.1996.
- Riunione Tavolo privato progetto *Piano di Coordinamento spazio temporale a dimensione sovracomunale (Simplevie)*, Assessorato regionale Industria, Commercio e Artigianato - U.S.A.S., Aosta 14.6.1996.
- Convegno *Tutela e gestione delle risorse naturali in Italia*, Regione Autonoma Valle d'Aosta e Comune di Courmayeur, Courmayeur 13.9.1996.
- Convegno *Fuga dal Bilancio/privatizzazione/fuga dal controllo - diminuita tutela giuridica per i Cittadini/conseguenze per le persone dell'Ombudsman*. Incontro comprensivo anche dell'Assemblea dell'E.O.I. (Istituto europeo dell'Ombudsman), Ljubljana/Slovenia 21.9.1996.
- Convegno *Il Difensore civico modelli e problemi (dalle esperienze straniere alle applicazioni italiane nelle regioni e negli enti locali)*, Facoltà Giurisprudenza di Teramo e Comune di Bellante, Teramo e Bellante 9-10.10.1996.
- VI^a Conferenza internazionale dell'Ombudsman (I.O.I.: Istituto internazionale dell'Ombudsman), *El Ombudsman y el Fortalecimiento de los Derechos Ciudadanos ante los Retos del Siglo XXI* (Le Médiateur et le Renforcement des droits des Citoyens face aux défis du siècle XXI^{ème}), Buenos Aires 20-24.10.1996.
- Riunione di Coordinamento dei Difensori civici regionali, Milano, Consiglio regionale, 15.11.1996.
- Giornata di studio *Riforma della amministrazione e tutela dei diritti dei Cittadini: quale ruolo per il difensore civico*, Provincia di Roma-Movimento Federativo Democratico, Roma 10.12.1996.
- Riunione di Coordinamento dei Difensori civici regionali, Ancona, Consiglio regionale, 28.1.1997.

**RENCONTRES DE TRAVAIL ET CONGRÈS AUX-
QUELS LE MÉDIATEUR VALDÔTAÏN A PARTICIPÉ
ÉGALEMENT EN TANT QU'INTERVENANT :**

- Congrès *La Sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro* Attes-for Italie, Ass. d'Etudes Européennes, Ass. Valdôtaine des Industriels, B.V.A. - Aoste, 26.3.1996.
- Congrès *Il difensore civico, paladino dei Cittadini e difensore di interessi specifici: esperienze e nuove sfide*, Bureau du Médiateur, Bolzano, 28.3.1996.
- Rencontre des Médiateurs régionaux avec le Président de la République, Rome - Quirinale 6.5.1996.
- Congrès *Regionalismo, federalismo, welfare state* C.N.R. (Institut des Etudes sur les Régions-Conférence des Présidents des Régions et des Provinces Autonomes), Rome, 9-10.5.1996.
- Réunion de Coordination des Médiateurs Régionaux, Rome, Région Lazio, 30.5.1996.
- Congrès *Autonomie regionali e federalismo solidale*, Diocèse d'Aoste - Commission diocésaine pour l'Episcopat Social, Saint Pierre (Aoste), 5.6.1996.
- Réunion Table privée projet *Piano di Coordinamento spazio temporale a dimensione sovracomunale (Simplevie)*, Assessorat régional Industrie, Commerce et Artisanat - U.S.A.S. Aoste, 14.6.1996.
- Congrès *Tutela e gestione delle risorse naturali in Italia*, Région Autonome Vallée d'Aoste et Commune de Courmayeur, Courmayeur, 13.9.1996.
- Congrès *Fuga dal Bilancio/privatizzazione/fuga dal controllo - diminuita tutela giuridica per i Cittadini/conseguenze per le persone dell'Ombudsman*. Rencontre comprenant aussi l'Assemblée de l'E.O.I. (Institut Européen de l'Ombudsman), Ljubljana/Slovénie, 21.9.1996.
- Congrès *Il Difensore civico modelli e problemi (dalle esperienze straniere alle applicazioni italiane nelle regioni e negli enti locali)*, Faculté de Jurisprudence de Teramo et Commune de Bellante, Teramo et Bellante, 9-10.10.1996.
- VI^{ème} Conférence internationale de l'Ombudsman (I.O.I.: Institut international de l'Ombudsman), *El Ombudsman y el Fortalecimiento de los Derechos Ciudadanos ante los Retos del siglo XXI* (Le Médiateur et le renforcement des droits des Citoyens face aux défis du siècle XXI^{ème}), Buenos Aires, 20-24.10.1996.
- Réunion de Coordination des Médiateurs régionaux, Milan, Conseil régional, 15.11.1996.
- Journée d'Etude *Riforma della amministrazione e tutela dei diritti dei Cittadini: quale ruolo per il difensore civico*, Province de Rome - Mouvement Fédéraliste Démocratique, Rome 10.12.1996.
- Réunion de Coordination des Médiateurs régionaux, Ancône, Conseil régional 28.1.1997.

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

- Incontro del Coordinamento dei Difensori civici regionali con il Presidente del Consiglio regionale delle Marche e Presidente della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali sul tema del *Difensore civico nazionale in Italia*, Ancona, Consiglio Regionale, 28.1.1997.
- Incontro con Parlamentari per la modifica della L. n. 142/90, Roma, Palazzo dei Beni Spagnoli, 4.2.1997.
- Incontro programmato dalla Direzione Generale dell'Azienda U.S.L. e dall'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Valle d'Aosta in vista della stesura di un *Piano per la qualità dell'U.S.L.*, Aosta 15.2.1997.
- Conferenza del Tenente Colonnello Comandante il Gruppo della Guardia di Finanza di Aosta sul *Servizio di pubblica utilità 117*, Aosta 18.2.1997 (il Difensore civico è stato rappresentato dal Capo Ufficio Francesco Ciavattone).
- Incontro tra i Difensori civici delle Regioni a Statuto speciale e delle Province autonome, con la presenza anche di un Rappresentante della Regione Sicilia, Cagliari, Consiglio regionale, 21-22.2.1997.
- Conferenza-dibattito *La conferenza intergovernativa e i diritti di cittadinanza*, Centro di iniziativa europea e Ufficio C.E. di Milano - Consulta regionale Femminile e Consulta regionale delle Elette, Aosta 28.2.1997.
- Il giorno 20 del c.m. di marzo, a seguito di delega formale, il Difensore civico valdostano rappresenterà anche gli altri Difensori civici delle Regioni a Statuto Speciale nell'Incontro, promosso dalla Presidente della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali, che si terrà a Palermo, presso l'Assemblea Regionale Siciliana, tra l'Esecutivo della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali e una Rappresentanza del Coordinamento dei Difensori civici regionali sul tema del *Difensore civico nazionale in Italia*.
- Rencontre de la Coordination des Médiateurs régionaux avec le Président du Conseil régional des Marche et le Président de la Conférence des Présidents des Conseils régionaux sur le thème *il Difensore civico nazionale in Italia*, Ancône, Conseil Régional, 28.1.1997.
- Rencontre avec des Parlementaires pour la modification de la L. n°142/90, Rome, Palais dei Beni Spagnoli, 4.2.1997.
- Rencontre programmée par la Direction Générale de l'U.S.L. et par l'Ordre des Médecins Chirurgiens et des Odontologues de la Vallée d'Aoste en vue de la rédaction d'un *Piano per la qualità dell'USL.*, Aoste, 15.2.1997.
- Conférence du Lieutenant Colonel Commandant le groupe de la Guardia di Finanza d'Aoste sur le *Servizio di pubblica utilità 117*, Aoste, 18.2.1997 (Le Médiateur était représenté par le Chef de Bureau, Francesco Ciavattone).
- Rencontre entre les Médiateurs des Régions à Statut spécial et des Provinces autonomes en présence aussi d'un Représentant de la Région Sicile, Cagliari, Conseil régional, 21-22.2.1997.
- Conférence-débat *La conferenza intergovernativa e i diritti di cittadinanza*, Centre d'initiative européenne et Bureau C.E. de Milan - Conférence régionale de la condition féminine et Conférence régionale des Elues, Aoste, 28.2.1997.
- Le 20 de ce mois de mars, suite à une délégation formelle, le Médiateur valdôtain représentera aussi les autres Médiateurs des Régions à Statut spécial à la rencontre, organisée par la Présidente de la Conférence des Présidents des Conseils régionaux, qui se tiendra à Palermo à l'Assemblée Régionale Sicilienne entre l'Exécutif de la Conférence des Présidents des Conseils régionaux et quelque Représentant de la Coordination des Médiateurs régionaux sur le thème *le Difensore civico nazionale in Italia*.

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

- *Il Difensore civico di fronte a competenze proprie e competenze delegate dei Comuni*: Incontro con il Direttivo Sindaci della Valle d'Aosta, Aosta 2.7.1996.
- *Il Difensore civico: realtà e prospettive*, in Convegno *Il Difensore civico al palo? Proposte per una revisione del sistema di nomina del Difensore civico dei Cittadini*, CODACONS - ANCI - ITALIA NOSTRA, ecc., Roma 28.10.1996.
- *Il Difensore civico nella realtà di oggi (teoria e pratica)*, Aosta, Scuola Media St. Roch (classi varie), 12.11.1996;

RAPPORTS DE CONGRÈS, CONFÉRENCES ET ENSEIGNEMENTS TENUS PAR LE MÉDIATEUR VALDÔTAIN SUR LE THÈME DE LA DÉFENSE CIVIQUE

- *Il Difensore civico di fronte a competenze proprie e competenze delegate dei Comuni*: rencontre avec le Directif des Maires de la Vallée d'Aoste, Aoste, 2.7.1996.
- *Il Difensore civico : réalité e prospettive* au Congrès *Il Difensore civico al palo? Proposte per una revisione del sistema di nomina del Difensore civico dei Cittadini* CODACONS-ANCI- ITALIA NOSTRA, etc... Rome, 28.10.1996.
- *Il Difensore civico nella realtà di oggi (teoria e pratica)*, Aoste, Ecole St Roch (différentes classes) 12.11.1996,

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
 1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

- 19.11.1996 e 7.2.1997; visita degli alunni all'Ufficio del Difensore civico, 16.12.1996.
- *Il Difensore civico: nuova figura giuridica al servizio dei Cittadini e dei pubblici amministratori*, La Salle-Comunità Montana Valdigne-Mont Blanc, La Salle 22.11.1996.
- *Il Difensore civico/Le Médiateur: principi giuridici, ambiti e prassi di intervento*, Courmayeur, Liceo Linguistico (Classi I - II - III - IV - V), 16.12.1996.
- *Diritti e doveri degli studenti*, Aosta, Istituto d'Arte (Classi I - II - III - IV - V), 17.1.1997.
- *La difesa civica nel mondo di oggi*, Aosta, Circolo della Stampa, 18.2.1997.

TESI DI LAUREA CON RIFERIMENTO SPECIFICO ALL'UFFICIO VALDOSTANO

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

RAPPORTI SISTEMATICI DI COLLABORAZIONE

Sono stati tenuti con:

- Médiateur européen, Difensori civici regionali, alcuni Ombudsmen europei, Nord e Sud americani
- Istituto europeo Ombudsman (E.O.I.)
- Istituto internazionale Ombudsman (I.O.I.)
- Consiglio d'Europa - Sezione Diritti dell'uomo
- Esperti di Diritto amministrativo, costituzionale e regionale
- Università e Centri Studi
- Magistratura, Forze dell'Ordine, Direzione Casa Circondariale

19.11.1996, et 7.2.1997; visite des élèves au Bureau du Médiateur, 16.12.1996.

- *Il Difensore civico: nuova figura giuridica al servizio dei Cittadini e dei pubblici amministratori*, La Salle - Communauté de montagne, Valdigne-Mont Blanc, La Salle, 22.11.1996.
- *Il Difensore Civico/Le Médiateur: principes juridiques, domaines et pratiques d'intervention*, Courmayeur, Lycée Linguistique (Classes I-II-III-IV-V), 16.12.1996.
- *Diritti e doveri degli studenti*, Aoste, Institut d'Art (Classes I-II-III-IV-V), 17.1.1997.
- *La difesa civica nel mondo di oggi*, Aoste, Cercle de la Presse, 18.2.1997.

MÉMOIRES DE MAÎTRISE AYANT SPÉCIFIQUEMENT TRAIT AU BUREAU VALDÔTAIN

- Faculté des Sciences de la Formation de Turin, Mémoire de Maîtrise en Psychologie, Rapporteur Prof. Dario ROMANO - Candidate Denise BETEMPS, sur le thème *Il rapporto tra Pubblica Amministrazione e Cittadino: il ruolo del Difensore civico* (thèse expérimentale se référant au Bureau valdôtain).
- Faculté de Jurisprudence de Turin, Mémoire de Maîtrise en Droit constitutionnel, Rapporteur Prof. Franco PIZZETTI, Candidat Marco FANELLI, sur le thème *L'istituto del Difensore civico e la sua attuazione nella Regione Autonoma Valle d'Aosta*.
- Faculté de Jurisprudence de l'Université «La Sapienza» de Rome, Mémoire de Maîtrise en Droit administratif, Rapporteur Prof. Vincenzo CERULLI-IRELLI, Candidate Michela REITANI, sur le thème de la défense civique comparée: *Il Difensore civico*.

DES RAPPORTS SYSTÉMATIQUES DE COLLABORATION

ont été tenus avec:

- Le Médiateur européen, les Médiateurs régionaux, certains Ombudsmen européens, Nord et sud américains
- L'Institut européen de l'Ombudsman (E.O.I.)
- L'Institut international de l'Ombudsman (I.O.I.)
- Le Conseil de l'Europe - Section Droits de l'homme
- Les Experts de droit administratif, constitutionnel et régional
- Les Universités et Centres d'Etudes
- La Magistrature, les Forces de l'Ordre, la Direction de la Maison d'Arrêt

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

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

• Consulta regionale per la condizione femminile • Consulta regionale delle Elette • Enti ed Uffici pubblici e di pubblica utilità • Associazioni volontariato e/o tutela Cittadino • Servizi elaborazione dati italiani ed europei • Riviste di settore e Riviste valdostane • Giornali - TV - Radio, locali e non	• Le Conférence régionale de la condition féminine • Le Conférence régionale des Elues • Les Organismes et Bureaux publics et d'utilité publique • Les Associations de volontariat et/ou de défense du Citoyen • Les Services informatiques italiens et européens • Les Revues de secteur et les Revues valdôtaines • Les Journaux-les Télévisions-les Radios, locaux et non

N.D.R.: La traduzione del presente atto è stato redatta a cura dell'inserzionista.

AVVERTENZE: Il Bollettino Ufficiale della Regione autonoma Valle d'Aosta è diviso in tre parti ed è pubblicato settimanalmente (ogni martedì) in un unico fascicolo: la prima parte contiene le modificazioni dello Statuto speciale della Regione e relative norme di attuazione, le leggi regionali, i regolamenti regionali ed i testi unici di leggi regionali, nonché le sentenze e le ordinanze della Corte costituzionale riguardanti la legislazione regionale della Valle d'Aosta o quella statale incidente sulla legislazione regionale della Valle d'Aosta e le decisioni riguardanti i conflitti di attribuzione fra lo Stato e la Regione. La parte seconda contiene: testi coordinati di leggi o regolamenti regionali, decreti e determinazioni, aventi carattere di generalità, emanati dalle competenti autorità regionali; circolari, aventi carattere di generalità ad esclusione di quelle riguardanti disposizioni di carattere meramente interno all'Amministrazione regionale; deliberazioni, aventi carattere di generalità, del Consiglio regionale, della Giunta regionale, degli organi scolastici regionali, degli organi deliberativi dell'Unità sanitaria locale e del Comitato regionale prezzi; deliberazioni della Giunta regionale concernenti la pianta organica dell'Amministrazione regionale; atti emanati da altre amministrazioni; comunicati aventi carattere di generalità della Presidenza della Giunta regionale e degli Assessorati regionali; avvisi, a carattere generale, dell'Unità sanitaria locale, di enti ed organi regionali; disposizioni dell'Assessorato dell'industria, del commercio e dell'artigianato concernenti le società cooperative; altri atti la cui pubblicazione è prevista ai sensi della l. 241/1990 o da altre specifiche disposizioni di legge. La parte terza contiene annunci legali nonché bandi ed avvisi di concorsi.

(art. 2 legge regionale 3 marzo 1994, n. 7)

GÉNÉRALITÉS: Le Bulletin officiel comprend trois parties, paraissant chaque semaine (tous les mardis) en une seule publication: la première partie porte les modifications au statut spécial de la Région et les dispositions d'application y afférentes, les lois régionales, les règlements régionaux et les textes uniques de lois régionales, ainsi que les arrêts et les ordonnances de la Cour constitutionnelle concernant la législation régionale de la Vallée d'Aoste - ou la législation de l'Etat ayant une incidence sur la législation régionale de la Vallée d'Aoste - et les décisions relatives aux conflits de compétence entre l'Etat et la Région. La deuxième partie comprend: les lois ou les règlements régionaux coordonnés; les arrêtés et les décisions des autorités régionales ayant un caractère général; les circulaires ayant un caractère général, à l'exclusion de celles relatives au fonctionnement interne de l'Administration régionale; les délibérations ayant un caractère général et émanant du Conseil régional, du Gouvernement régional, des organes scolaires régionaux, des organes délibérants de l'unité sanitaire locale et du comité régional des prix; les délibérations du Gouvernement régional en matière d'organigramme de l'Administration régionale; les actes émanant des autres administrations; les communiqués de la Présidence du Gouvernement régional et des assessorats régionaux ayant un caractère général; les avis ayant un caractère général émanant de l'unité sanitaire locale ainsi que d'autres établissements et organes régionaux; les dispositions de l'assessorat de l'industrie, du commerce et de l'artisanat concernant les coopératives; les actes dont la publication est prévue par la loi n° 241/1990 ou par d'autres dispositions législatives spécifiques. Dans la troisième partie sont publiés les annonces légales ainsi que les avis de concours.

(art. 2 loi régionale n° 7 du 3 mars 1994)

ANNO 1997

PREZZI E CONDIZIONI DI ABBONAMENTO:

Abbonamento comprensivo della parte I, II e III:

annuale L. 110.000
semestrale L. 55.000

Concessione dello sconto d'uso del 10% alle librerie.

Decorrenza per abbonamento annuale: 1° gennaio 1997,

decorrenza per abbonamento semestrale: 1° gennaio 1997 - 1° luglio 1997.

Qualora venisse effettuato dopo le date suddette la redazione non assicura l'invio degli arretrati che, in ogni caso, saranno spediti solo su richiesta.

I fascicoli del Bollettino Ufficiale sono in vendita al pubblico presso la redazione del B.U. - Amministrazione della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Il prezzo è di L. 4.000, degli arretrati (sempreché non esauriti) di L. 5.000. Il pagamento dei fascicoli e dell'abbonamento deve essere fatto a mezzo versamento sul conto corrente postale n. 11019114 intestato alla Regione Autonoma Valle d'Aosta - Servizio Tesoreria - 11100 Aosta. Si informano gli abbonati che dovranno comunicare l'avvenuto pagamento al Centro direzionale per gli affari legislativi - Bollettino Ufficiale - Regione Autonoma Valle d'Aosta - 11100 Aosta, tel. 0165/273305, fax 0165/273469, unitamente all'indirizzo esatto, mediante la trasmissione dell'attestazione del versamento, o fotocopia di esso, al fine di poter dare sollecito corso alla spedizione del Bollettino.

MODALITÀ PER LE INSERZIONI: gli avvisi di concorsi e gli annunci legali a pagamento devono pervenire alla Redazione del Bollettino Ufficiale - Centro direzionale per gli affari legislativi - Regione Autonoma Valle d'Aosta - 11100 Aosta, almeno 15 giorni prima della data di uscita del fascicolo per il quale si richiede la pubblicazione. Il testo originale, in lingua italiana e francese, deve essere inviato dattiloscritto - con macchina a carattere normale - su carta bollata o, in caso di esenzione dalla tassa, su carta uso bollo e corredato da due copie (italiana e francese) e dall'attestazione di avvenuto pagamento dell'importo dovuto da determinare secondo la seguente tariffa: L. 2.500 per ogni riga o frazione di riga dattiloscritta. La somma deve essere versata a mezzo conto corrente postale n. 11019114 intestato alla Regione Autonoma Valle d'Aosta - Servizio Tesoreria - 11100 Aosta. Le inserzioni devono essere trasmesse con lettera di accompagnamento nella quale sia precisato l'indirizzo del richiedente. Non si darà corso alla pubblicazione delle inserzioni per le quali non siano state osservate le modalità suddette.

ANNÉE 1997

PRIX ET CONDITIONS D'ABONNEMENT:

Abonnement complet de la I, II, III partie:

annuel 110 000 L
semestriel 55 000 L

Remise de 10% aux librairies.

Abonnement annuel à partir du 1^{er} janvier 1997,

abonnement semestriel à partir du 1^{er} janvier 1997 ou du 1^{er} juillet 1997.

En cas d'abonnement après les dates susdites, la rédaction n'assure pas l'envoi des numéros précédents qui, en tout cas, seront expédiés uniquement sur demande.

Les exemplaires du Bulletin Officiel sont en vente au public auprès de la rédaction du B.U. - Administration de la Région Autonome de la Vallée d'Aoste.

Le prix est de 4.000 L; le prix des anciens numéros (si toutefois ils ne sont pas épuisés) s'élève à 5.000 L. Tout paiement doit être effectué sur le compte courant postal n° 11019114 au nom de la Région Autonome de la Vallée d'Aoste - Service de Trésorerie - 11100 Aoste.

Les abonnés devront faire parvenir à la Direction des affaires législatives - Bulletin Officiel - Région Autonome de la Vallée d'Aoste - 11100 Aoste, tél. 0165/273305, fax 0165/273469, leur adresse exacte et le reçu (ou une photocopie) attestant le paiement de l'abonnement.

MODALITÉS POUR L'INSERTION: les avis de concours et les annonces légales payantes devront parvenir à la Rédaction du Bulletin Officiel - Direction des affaires législatives - Région Autonome de la Vallée d'Aoste - 11100 Aoste, quinze jours au moins avant la date de parution du bulletin dans lequel la publication est demandée. Le texte original, en italien et en français, devra être dactylographié avec des caractères courants, rédigé sur papier timbré, ou en cas d'exemption, sur papier ministre, en deux exemplaires (italien et français) et muni de reçu attestant le paiement de la somme due, à déterminer selon le tarif suivant: L. 2 500 pour chaque ligne ou fraction de ligne dactylographiée. Cette somme devra être versée sur le compte courant postal n° 11019114 au nom de la Région Autonome de la Vallée d'Aoste - Service de Trésorerie - 11100 Aoste. Les insertions devront être assorties de l'adresse du demandeur. Les insertions n'observant pas les modalités susdites ne seront pas publiées.