

RELAZIONE
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO
DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA
(28 maggio 1997 — 5 marzo 1998)

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA**UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO**

DIFENSORE CIVICO/MÉDIATEUR DOTT. PROF. MARIA GRAZIA VACCHINA

UFFICIO DIFENSORE CIVICO	FRANCESCO CLAVATTONE	CAPO UFFICIO
	STEPHANJA CALCAGNILE	SEGRETARIA DIF.CIV.
	LUCIA FIORANI	SEGRETERIA GEN.
	EDY NEX	USCIERE E BIBLIOTECARIO

CONSULENTE DOTT. ORAZIO GIUFFRIDA

* * *

ORARIO DI RICEVIMENTO PUBBLICO:

MARTEDI' E GIOVEDI' 9.00 - 12.00

MERCOLEDI' 15.00 - 18.00

IL DIFENSORE CIVICO RICEVE SU APPUNTAMENTO PER CASI DI NECESSITÀ E SI RECA PRESSO I DIVERSAMENTE ABILI.

L'UFFICIO AGGIORNA PER I CITTADINI LA NORMATIVA E LA BIBLIOGRAFIA SPECIFICA E CURA LA BIBLIOTECA DI SETTORE.

52, RUE FESTAZ - 11100 AOSTA TEL. 0165 - 238868/262214

TELEFAX 0165 - 32690

IL CAMMINO DELLA RESPONSABILITA'

In una pubblicazione del settembre '96, a firma del Médiateur européen J. Söderman, si rende nota la portata del Seminario di Strasburgo del 12-13.9 sul tema *Les droits des Citoyens de l'Union européenne*, specificamente dedicato al "rôle respectif des Médiateurs Nationaux et du Médiateur Européen - ou organes similaires - dans la supervision de l'application du droit communautaire dans l'Union". In quella sede è stata decisa "une forme de coopération flexible sur une base d'égalité (...) avec le but de faire du droit communautaire une réalité vivante à tous les niveaux de l'Union et de ses Etats Membres". Non perché i diritti dei Cittadini europei siano sostanzialmente diversi da quelli degli altri Cittadini del mondo, ma perché il cammino della democrazia si concretizza e misura, per ogni Popolo e gruppo di Popoli, in tempi e modalità diversi.

In coincidenza con la Valle d'Aosta, "le premier Médiateur européen n'a été nommé par le Parlement européen qu'en juillet 1995 et n'est entré en fonction qu'en septembre de la même année". "L'institution d'un médiateur européen - precisa U. Schleicher, vice Presidente del Parlamento europeo - constitue un pas important sur la voie de la démocratisation de la Communauté", dal momento che "même les meilleures lois restent parfois lettre morte, faute d'avoir été mises en application par excès de bureaucratie. Ecco perché "dans les pays qui ont une solide tradition démocratique, il a été institué un ombudsman, qui dénonce les dysfonctionnements de l'administration et défend ainsi non seulement les intérêts des citoyens en tant que destinataires des lois, mais aussi ceux du législateur lui-même qui a promulgué ces lois". Una risposta alle obiezioni di chi teme che l'istituto possa appesantire il fardello della Pubblica Amministrazione, in linea con quanto sostenuto da A. Papisca nel Seminario di studio *Il Difensore civico e la tutela dei diritti umani*, svoltosi a Padova il 25.2.1994. "Les plaintes adressées par des citoyens - ribadisce il Mediatore europeo - permettent aux organes de l'Union de savoir si et de quelle manière le droit communautaire est appliqué. Ils ont ainsi la possibilité (...) de prendre les mesures qui s'imposent (la transparence et le contrôle sont des exigences fondamentales)". Sullo

sfondo di un rinnovato rapporto etica-economia, voluto dai più responsabili, che può liberare le moderne democrazie sia dal capitalismo selvaggio che dal socialismo pianificante, nella convinzione che, se inefficienza e ingiustizia marciano insieme, efficienza e giustizia sono la via per sanare la Pubblica Amministrazione. Lo ricorda - nell'*Annual Report Message* del marzo 1997, apparso sotto forma di Rivista - l'Ombudsman dell'Ontario R. J. Jamieson, che stigmatizza il proprio compito nell'"assicurare che il popolo sia servito con giustizia, equità e gentilezza" in un contesto socio-politico caratterizzato da "massicce ristrutturazioni" miranti alla semplificazione, alla managerialità e ad una più giusta privatizzazione, con ricadute sul mercato del lavoro e sui rapporti socio-economici a favore soprattutto dei più deboli.

E poiché la funzione essenziale dell'Ombudsman è quella di essere garante e promotore di democrazia nell'ambito delle Pubbliche Amministrazioni, "il est d'autant plus important et urgent de familiariser le citoyen avec les mécanismes qui, par la voie de questions, de pétitions et de requêtes, lui permettront de se repérer dans ce maquis inextricable ou de défendre et de faire reconnaître ses droits sans devoir recourir aux tribunaux, avec les coûts et les risques que cela comporte. Ce travail d'information doit être mené en collaboration avec les établissements d'enseignement ainsi qu'avec les médias. C'est le seul moyen de sensibiliser les citoyens". Il che abbiamo cercato di attuare in Valle, favorendo la partecipazione di tutti alla gestione della cosa pubblica, esercitando la funzione di "persuasione" della Pubblica Amministrazione soprattutto in forma preventiva e a favore dei meno avvantaggiati, garantendo la massima disponibilità alla Scuola e ai *mass-media*, sia *in loco* che fuori (senza peraltro arrivare, per questi ultimi, alla pubblicità dei casi non risolti che caratterizza la difesa civica in Francia). Con risultati significativi: vogliamo ricordare, a titolo es., il sistematico lavoro con l'U.S.L. per migliorare la qualità del servizio con un aggiornamento programmato a rete e valutato in riferimento alla "qualità percepita" dall'utenza; l'impegno congiunto con la Direzione del Carcere, l'U.S.L., il C.I.E. (Centro Immigrati extracomunitari del Comune di Aosta), la Direzione regionale del Lavoro e della Massima Occupazione, a tutela degli Ospiti della Casa circondariale sotto il profilo sanitario, sociale e lavorativo; la collaborazione, efficiente anche in forma preventiva, della Direzione

regionale del Lavoro e della Massima Occupazione che ha praticamente annullato le proteste, assai consistenti nel passato; la sistematica collaborazione con alcuni Responsabili del Comune di Aosta (soprattutto con l'Avvocatura comunale e il Dirigente dell'Ufficio Anagrafe), a garanzia dell'effettiva eguaglianza di cui al 2° c. dell'art. 3 della Costituzione e ai Trattati internazionali.

Nella prospettiva di una legge istitutiva del Difensore civico nazionale, cui fa' cenno la L. n. 127/97, all'art. 16 c. 2, in coincidenza peraltro con diffuse affermazioni e parziali attuazioni di decentramento e federalismo (che devono essere garantiti anche in questo settore e con particolare riferimento alle Regioni a Statuto speciale), risulta importante rimeditare quanto K. Murphy, Ombudsman irlandese, afferma a proposito del ruolo del Difensore civico nei differenti stati membri dell'Europa: indipendenza, accessibilità, imparzialità ed equità rappresentano l'essenziale e il comune, mentre gli ambiti di intervento sono diversi, essendo frutto di differente storia e natura. Gli fa' eco il Collega M. Hayes, per il quale "l'indépendance est synonyme de protection vis-à-vis des tentatives, de la part de l'exécutif, de museler le <chien de garde> ou de le plonger dans la torpeur en le privant de nourriture". Di qui discendono gli ampi "pouvoirs d'investigation" - essendo "l'accès illimité" (...) à l'information indispensable à l'exercice du pouvoir d'enquête" - e il divieto per chiunque "d'entraver le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions, semblable obstruction étant réprimée par la loi". E' vero che l'Ombudsman "ne peut que formuler des recommandations", ma questa "faiblesse apparente dissimule en fait sa force véritable", dato che "il est ainsi autorisé à agir de manière pragmatique et simple, en évitant l'approche légaliste". Senza contare che "en de nombreux cas, les recommandations des Médiateurs visent à l'amélioration future des procédures et des systèmes".

Tanto più se e quando le competenze tra diversi ambiti territoriali di difesa civica sono potenziate con una cooperazione che renda facile e diretto il contatto del Cittadino: con una "rete" - come si usa dire tra gli addetti ai lavori - che sia di tutela effettiva, potendo ciascuno rivolgersi al Difensore civico più vicino, cui spetterà - se del caso - inoltrare ad altro Collega, Médiateur européen compreso. E questo soprattutto in Italia, dove - per dirla con E. Casetta - "l'istituzione

ha seguito da vicino la riforma degli enti territoriali", tanto che "i difensori civici sono stati previsti dopo l'istituzione delle regioni, quelli comunali e provinciali al momento della riforma delle autonomie locali e del rafforzamento del ruolo degli enti territoriali minori", cosicché, "in entrambi i casi si è trattato di occasioni (...) per un ripensamento del rapporto tra Cittadini e istituzioni mediante la previsione di un nuovo modello di amministrazione". La collaborazione dei Difensori civici sarà, dunque, tanto più proficua quanto più Parlamento e Governo, Consiglio e Giunta regionale si muovono nella logica di un'effettiva semplificazione e trasparenza, normativa e amministrativa, nonché di quella "qualità" dei Servizi, di quel diritto al meglio per ciascuno e per tutti, che sono costituzionalmente garantiti. In questo contesto risulta di non poco conto, nell'ambito di un Sistema di tutela non giudiziario che mira a rendere i Cittadini meno sudditi e più uomini, la disposizione transitoria di cui all'art. 16 della L. n. 127/97: nelle more dell' "istituzione del Difensore civico nazionale", su proposta della stessa Conferenza dei Presidenti delle Regioni, è stata demandata ai Difensori civici regionali la cura del labirinto ministeriale periferico (ad esclusione di Difesa, Sicurezza e Giustizia), con attività di supplenza comprensiva delle "funzioni di richiesta, di proposta e di sollecitazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono (...) nei confronti delle strutture regionali" e conseguente invio "ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati entro il 31 marzo" di "una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente". Parallelamente, è intervenuta, il 17.4.1997, l'audizione di una Rappresentanza di Difensori civici regionali da parte del Comitato Sistema delle Garanzie della Commissione Bicamerale, cui abbiamo preso parte, in vista di un possibile riconoscimento costituzionale dell'istituto (come, peraltro, ricorrente in Europa - nota R. Toniatti - in occasione di scrittura o riscrittura di Costituzioni democratiche: lo provano Spagna, Slovenia, Francia, Austria, Danimarca ecc.). Dopo un *iter* travagliato, la Commissione Parlamentare per le Riforme costituzionali ha approvato, nella seduta del 4.11.1997, l'art. 111 ("La legge può istituire l'ufficio del difensore civico quale organo di garanzia nei rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione"), in correlazione con l'art. 106 (relativo alle Pubbliche Amministrazioni) e con l'art. 109 (concernente le Autorità di garanzia). Rilevante quanto sottolineato dal Relatore on. M. Boato, che, "a fronte della semplificazione dei sistemi di controllo", stigmatizza il ruolo del

Difensore civico come “attività di <mediazione> tra cittadini e amministrazioni”, volta a prevenire “l’insorgere di controversie di carattere giurisdizionale”, nonché a segnalare agli Organi competenti le “disfunzioni incontrate, anche al fine dell’attivazione delle azioni di responsabilità previste a carico dei funzionari pubblici”.

Il tutto mentre si sta riscrivendo il Trattato di Maastricht: concomitanza significativa, occasione storica per dare - coi fatti - alle nostre istituzioni respiro europeo e all’Europa funzione di patria e garante delle autonomie. Il che deve portare ad un’attenta valutazione dell’istituto del Difensore civico nazionale: in funzione di una tutela piena del Cittadino, anche nei confronti degli Organi centrali, ma in linea con i tempi, gli ambiti e i ruoli. In questa prospettiva abbiamo partecipato con interesse al Convegno organizzato a Trento, il 22.5.1997, dalla Presidenza del Consiglio provinciale, dal Comune e dalla Facoltà di Giurisprudenza sul tema *Esperienze di difesa civica in Europa: realtà e prospettive*. Illuminanti, anche per le peculiarità della Valle d’Aosta, alcune relazioni. El Sindic de Greuges de Catalunya, A. Cañellas, affrontando il tema specifico del rapporto tra esperienza nazionale e regionale ha sottolineato che la Costituzione spagnola del 1978 “instaura, efectivamente, un sistema democratico fundamentado en el principio de la separación de poderes, y que será el presupuesto para la existencia de esta figura en nuestro país”, senza peraltro precludere che “a través de nos respectivos Estatutos de Autonomía, las Comunidades Autonomas pudieran contar, en su día y como así ha ocurrido, con un Ombudsman”. Un cammino corrispondente, anche se storicamente opposto, a quello italiano - come notato da R. Toniatti e D. Borgonovo Re - e dunque esemplare per puntualizzare i rapporti “de coordinación y de cooperación (...) entre el Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades autonomas”, nel rispetto delle competenze e dell’ “autonomia funcional”. Per la Francia, V. Bouvier ha ricostruito storicamente le funzioni del “Médiateur” come finalizzate a “l’amélioration des relations quotidiennes entre l’administration et l’administré”, compresa la ricerca di “un éventuel dysfonctionnement de l’organisme public mis en cause” e di un intervento “en équité, au profit du réclamant même lorsqu’une décision de justice est formellement rendue en faveur de l’administration”. Obiettivo, questo del “régler en équité, en dehors de la lettre de la loi”

(senza peraltro "créer des précédents": preoccupazione di romanistica memoria) che dovrebbe essere caro anche all'Italia - e alla Valle d'Aosta in particolare - per rispondere alle legittime aspettative dei Cittadini. Il che abbiamo posto al centro del nostro operare e dei contatti istituzionali con i Parlamentari valdostani, nella convinzione, maturata negli anni sulla lezione aristotelica, che l'equità possa sorreggere l'intrinseca debolezza dell'astratto diritto, compensarne le lacune, attenuarne le conseguenze talora nefaste.

I Difensori civici delle Regioni italiane a Statuto speciale, dal canto loro, soprattutto in concomitanza con i lavori della Bicamerale e con l'incontro europeo dei Difensori civici regionali a Barcellona, hanno provveduto ad un attento esame sia delle problematiche specifiche della difesa civica regionale che di quelle legate alla proposta di istituzione nazionale. Il tutto in sintonia con quanto operato dai Presidenti dei Consigli, delle Giunte e dell'Assemblea regionali delle Regioni a Statuto speciale e delle Province autonome e in vista di un'Europa che sia forte delle specialità, potendo il Difensore civico contribuire al rafforzamento di quelle "garanzie" che sono alla base di ogni autentico federalismo, senza cadere nel marasma di *Authority* disarticolate rispetto al tessuto popolare. Col fine di favorire quell'assunzione di responsabilità che è alla base dell'autonomia: tramite l'esercizio della peculiare funzione di garante di una giustizia sostanziale e non sanzionatoria, quale promotore dello snellimento burocratico a favore dell'"equo" più ancora che del "legittimo". Esemplari, in Valle, i casi di esproprio non definiti o non liquidati per formalistici pluriennali scollamenti tra i vari Uffici, anche dopo le decisioni congiunte promosse dal Difensore civico. In merito, giova ricordare che ridiscutere una decisione non è mai segno di debolezza e che la soluzione "equa" di un problema specifico crea un precedente solo se è davvero il caso di cambiare. Ai pochi che persistono sulle difensive rivolgo le autorevoli riflessioni di F. Caffè - "la mia proposta non è stata, in definitiva, che un cauto invito a riflettere su quanto poco giovi un rifiuto ostinato al ripensamento come metodo di convivenza" - e di K. Popper, convinto che proprio gli errori individuati ed eliminati possano costituire i segnali rossi di un avanzamento: perché solo da questa lunghezza d'onda può nascere il rispetto per la dignità di ogni uomo, negli specifici connotati della libertà e responsabilità.

Al fine di evitare scollamenti tra Costituzione formale e materiale, occorre favorire - ad ogni livello - una cultura della dignità civica, senza la quale non può esservi pratica coerente dei diritti che sono alla base della Costituzione e che, se non esercitati, decadono: per tutti, ma a partire dai più deboli. E' l'unico modo per celebrare senza retorica il cinquantenario della Dichiarazione dei Diritti dell'uomo. In questa logica abbiamo partecipato al Convegno promosso a Padova, l'11-12.4.1997, dalle Associazioni degli *ex*-Consiglieri regionali e dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali in collaborazione con l'Università di Padova sul tema *Costituzione, diritti umani, garanzie (Forme non giurisdizionali di tutela e di promozione)* e incentrato sull'istituto del Difensore civico. Occorre certamente lavorare *ne cives ad arma veniant*, ma anche e soprattutto *ut cives digne vivant*, superando - come nota G. Pastori - la concezione dell'Amministrazione "come funzione dell'organizzazione del governo", a favore di un'Amministrazione "come funzione dell'organizzazione sociale". Le patologie conseguenti alla *maladministration* (lentezze, imperscrutabilità, autoritarismi, squilibrio fra costi e benefici, ecc.) devono lasciare il posto a speditezza, trasparenza, partecipazione, pari opportunità, come puntualizzato soprattutto dalle L. n. 241/90 (L.r. n. 59/91) e n. 127/97, che, se adeguatamente applicate, riporterebbero la burocrazia alla sua funzione di garanzia formale. L'Italia è, infatti, da semplificare dall'invadenza burocratica, ma non dalle regole, specie in questa fase di federalismo amministrativo caratterizzato da meno vincoli e più efficienza, in linea con la filosofia di uno stato snello, con poche leggi semplici e chiare. Esempio lo "Sportello del centro storico", ubicato presso il Servizio urbanistico del Comune di Aosta e preposto a coordinare le pratiche regionali e comunali relative ad uno dei settori più tormentati per complicità e scollamenti di procedure, con conseguente disagio del Cittadino.

Problemi tutti che si accentuano se dai procedimenti e provvedimenti si passa all'altra grande area dell'attività amministrativa: quella dell'erogazione dei servizi rispondenti ai diritti costituzionali primari. In tale ottica si pone, nel 1994, come direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, la "Carta dei Servizi", che stenta a decollare e che, in Valle d'Aosta, vede la recente realizzazione dell'U.S.L., con il significativo contributo richiesto al Difensore civico - quale voce

dei Cittadini - per la predisposizione e attivazione di un "Piano Qualità" in un settore di primaria rilevanza e così complesso da determinare, nell'Ontario, l'istituzione di una Sezione specifica nell'ambito dell'Ufficio dell'Ombudsman. Altrettanto significativo il Questionario inoltrato dal Comune di Aosta alle famiglie, mirante a coinvolgere tutti nel miglioramento dei servizi (trasporti, viabilità, igiene, rapporti sociali, cultura, turismo e sport: insomma, la città come è e come dovrebbe essere), tanto più che, in base alle ultime statistiche curate dall'I.S.R., la Valle d'Aosta segue a ruota il primato dell'Umbria nella spesa pubblica, risultando così immersa - peraltro come Regione ricca - nel Welfare State. Anche in quest'ottica lavora il Difensore civico, nonché a tutela degli interessi diffusi: col fine di promuovere la partecipazione e nella misura in cui i singoli non sanno o non possono, perché "l'Ombudsman non vince ma convince" - secondo una felice definizione di V. Fairen Guillon - consentendo una mediazione che è incontro senza rinuncia per il più debole. Il che si inserisce nella complessa prospettiva della riforma delle Istituzioni, dello Stato sociale e dell'integrazione europea, nell'ottica di un servizio per i Cittadini che cooperi al completamento dell'edificio della democrazia, mediante la tutela dei diritti di ognuno e l'esplicazione dei doveri e delle capacità di tutti. Non è facile lavorare in questa direzione, ma è doveroso, essendo l'*auctoritas* l'elemento distintivo di ogni Ombudsman: la stessa esperienza spagnola - una delle più forti, perché nata con la Costituzione democratica del 1978 - "dimostra - sottolinea l'Adjunto del Defensor del Pueblo A. Uribarri Murillo - che questa qualità ha dato risultati positivi, sebbene all'inizio sia stato difficile farlo capire ad un'Amministrazione che non aveva mai dovuto rispondere di fronte ad un controllo esterno non coercitivo".

Oggi più che mai, qualità ed efficienza, *Authority* e trasparenza sono obiettivo e prassi anche di Aziende private di pubblica rilevanza, nella convinzione che sia indispensabile promuovere e definire il controllo democratico di chi gestisce un patrimonio collettivo. Occorre convincersi - afferma G. Campanato - che "un buon sistema di garanzia per il Cittadino non solo corrisponde a criteri di giustizia e democrazia, ma conferisce credito allo stato, affidabilità agli operatori sociali ed economici, una credibilità senza la quale è difficile pensare ad un vero progresso ed alla conquista di una cittadinanza europea". Pertanto, il senso e lo scopo della difesa

civica - di recente raccomandata dall'O.N.U. come dal Consiglio d'Europa - non si gioca né nel restringimento, né nell'estensione di funzioni e poteri, bensì nella pratica quotidiana, aggregante delle attese di democrazia soprattutto di quanti voce non hanno. E ciò sia come consulenza amica nel labirinto della burocrazia (la cui complessità - secondo L. Ciotti - uccide il debole e disorienta persino l'esperto) che come tutela "in tempo reale" per i procedimenti e per i servizi, tanto più dopo le L. n. 59/97 e n. 127/97, incentrate sul federalismo e sulla semplificazione amministrativa, per la cui attuazione abbiamo collaborato anche inoltrando ai Vertici esecutivi della R.A.V.A. e del Comune di Aosta i Programmi della Scuola superiore di Pubblica Amministrazione. Fermo restando che l'accoglienza è "la" caratteristica dell'Ufficio, è allora importante che ogni sussidio della tecnica sia messo a disposizione (*Internet* compreso, come di recente ottenuto), affinché sia rapido e incisivo anche l'intervento più complesso, a fronte del ridotto numero di Addetti e degli sforzi costanti messi in atto dal Difensore civico e sostenuti dalla Presidenza del Consiglio di tenere rapporti e collegamenti istituzionali con gli altri Difensori civici (italiani e non), nonché con l'E.O.I. (Istituto europeo Ombudsman) e l'I.O.I. (Istituto internazionale Ombudsman), che ha di recente ammesso tra i suoi membri votanti l'Ufficio valdostano.

Per quanto riguarda l'Ente pubblico, sempre più ristrette, ma talora virulenti, sono le fasce di ostacolo all'applicazione della L.r. n. 5/92 e succ. mod., di contro alla generale collaborazione, anche e soprattutto preventiva e talora esemplare, come notato in occasioni pubbliche da Rappresentanti delle Istituzioni nazionali. In quest'ottica si colloca il progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", concordato - a seguito di una visita congiunta alla Casa Circondariale - tra il Direttore del Carcere, i Direttori generale e amministrativo U.S.L. e il Difensore civico, e avviato dall'1.3.1997 per la realizzazione *in loco* di un nucleo di servizi specialistici, soprattutto negli ambiti di maggiore rischio o impediti dalla pratica del *ticket* (prestazioni specialistiche mediche nelle branche di Chirurgia generale, Chirurgia vascolare, Psichiatria, Dermatologia, Malattie infettive, Gastroenterologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Urologia, Pneumotisiologia, Ortopedia, Neurologia, Odontostomatologia, Radiologia e Cardiologia): a garanzia dei diritti e del recupero dei Detenuti, ma anche della sicurezza

comunitaria, come peraltro voluto da una Convenzione R.A.V.A.-Ministero sinora disattesa. Nella stessa logica si segue la programmazione di apposite strutture ospedaliere, comprensive di una "proposta-progetto" e di "Studi di fattività", preannunciati dal Direttore generale U.S.L. e in fase di previsione da parte della Presidenza della Giunta regionale-Commissione per l'ordine e la sicurezza pubblica. In parallelo si colloca l'intervento sinergico dell'Assessorato della Sanità, Salute e Politiche sociali, del Direttore del Carcere, del C.I.E. e del Difensore civico per un'organica tutela socio-assistenziale di Detenuti ed ex Detenuti (con particolare riferimento alle scarcerazioni improvvise), sostenuta da maggiore pubblicizzazione tra i Responsabili di settore e finalizzata alle pari opportunità e al corretto reinserimento sociale. Obiettivo prioritario resta il lavoro, comprensivo di un'adeguata e spendibile formazione culturale e professionale (anche "lavori di pubblica utilità"), che va inquadrato nell'ottica dell'apertura del Carcere alla Comunità e della Comunità al Carcere, cui sono sensibili i Cittadini più responsabili e per il quale si è instaurata una proficua collaborazione con il Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro, il Direttore del Carcere e il C.I.E.. Con gli stessi si sta riprendendo e concretizzando il discorso del volontariato giovanile all'interno della Casa circondariale.

Come già accennato, i rapporti di collaborazione preventiva tra l'Ufficio del Difensore civico e l'U.S.L. sono ormai sistematici, nella prospettiva di rispondere ai reali bisogni della popolazione e di considerare ogni individuo quale protagonista e misura della propria salute e dei sistemi atti a tutelarla, per una migliore qualità di vita. A conferma, si segnalano la soluzione congiunta di alcuni casi spinosi, la partecipazione del Difensore civico agli incontri preordinati alla riorganizzazione dei servizi socio-sanitari e alla stesura di una "Carta dei Servizi pubblici socio-sanitari", pubblicizzata anche da un apposito sito *Internet* (all'interno di un "Piano per la qualità dei Servizi per l'Azienda" e sullo sfondo della "Carta dei diritti e dei doveri del malato"), e l'istituzione dell'U.R.P. (Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, ai sensi dell'art. 12 del D. L. n. 29/93 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994), attivo dal maggio '97. Di complementare importanza la parallela elaborazione di una Carta dei Diritti e dei Doveri del Cittadino, il cui rispetto viene richiamato nel Regolamento di Pubblica tutela dell'Azienda, con