

U.S.L.

Un Sindacato e sette cittadini valdostani, diciannove Cittadini aostani e uno italiano, dodici Cittadine aostane, nove valdostane e quattro italiane chiedono di approfondire competenze e modalità di intervento del Difensore civico in rapporto alla tutela giurisdizionale e all'U.R.P.-Commissione mista conciliativa. Soprattutto per lamentele inerenti il diritto di accesso (con particolare riferimento alle cartelle cliniche), contenuti e modalità di risposta, vengono inoltrati all'U.R.P. sette Cittadine e sei Cittadini aostani, sette Cittadine e sei Cittadini valdostani e una Cittadina italiana. A due Cittadini valdostani vengono date informazioni sulla Commissione mista conciliativa, dopo risposte dell'U.R.P. non ritenute soddisfacenti. Due Cittadine aostane e due valdostane lamentano lesioni meniscali di una minore, a seguito di cure presso l'Ospedale regionale: si opera congiuntamente all'U.R.P., con risposta sollecita, ma non a cura del responsabile dell'U.B. (il che viene ottenuto, unitamente all'inoltro del caso alla Commissione mista conciliativa, con esito di programmazione di possibili soluzioni). Una Cittadina valdostana espone una vicenda riguardante una richiesta di risarcimento danni rimasta inevasa: vengono illustrate le competenze del Difensore civico e della Commissione mista conciliativa. In riferimento a minore, diversamente abile, si provvede a comunicare alla famiglia la possibilità di attivare la Commissione mista conciliativa, con esito di concreta programmazione. Quattro Cittadine aostane, laureate presso Università francesi, lamentano l'impossibilità di accedere a concorsi U.S.L.: date le indicazioni del caso, si illustrano le funzioni di U.R.P.-Commissione mista conciliativa, dove successivamente si discute del problema, con esito di risposta positiva per le convenzioni e prospettive normative per l'intera problematica. Un Cittadino valdostano chiede all'U.R.P. copia della cartella clinica di un familiare: la risposta negativa risulta corretta e motivata. Una Coppia e dieci Cittadine valdostane lamentano disfunzioni in un Reparto Maternità: si interviene presso il Commissario str., anche in sede di Commissione mista conciliativa, con esito di proficua collaborazione da parte del Responsabile di U.B.. Una Cittadina aostana, ritenuta insufficiente la risposta ricevuta dall'U.R.P. in relazione a decesso di congiunto, vuole attivare la Commissione mista conciliativa: viene indirizzata.

Tre Cittadine e un Cittadino valdostani e un Cittadino aostano chiedono informazioni sulle inevasioni. Un Dipendente valdostano lamenta doppia inevasione di richiesta chiarimenti e documentazione da parte dei Vertici aziendali: si interviene presso il Commissario str., con esito di non accoglimento, ampiamente motivato, di una delle richieste; per la seconda si viene a sapere che è in fase di revisione l'intera problematica e che sarà successivamente cura dell'U.S.L. informare il Cittadino. Nell'ambito di una vicenda riguardante controlli sanitari, un Cittadino aostano lamenta l'inevasione di una lettera: si interviene presso il Responsabile del Servizio di igiene pubblica, che provvede a fornire convincenti spiegazioni. In relazione ad una complessa vicenda riguardante l'organizzazione dei turni di guardia medica, trentasei Dipendenti lamentano l'inevasione di una lettera indirizzata e sollecitata all'Azienda: si interviene presso il Commissario str. e il Direttore sanitario ospedaliero, con esito positivo. Una Cittadina valdostana lamenta la mancata risposta ad una richiesta di accesso formulata da Legale: si sollecita il Commissario str., con esito di risposta pronta ma corredata da motivazione che non giustifica la precedente inevasione, né soddisfa l'Istante.

Un Dipendente aostano chiede informazioni sul diritto di accesso e lamenta parzialità amministrativa a favore di assenteisti: viene indirizzato. A seguito di accertamenti specialistici attestanti l'inabilità ad effettuare turni di servizio notturni, una Dipendente aostana chiede l'esenzione dagli stessi, ottenendo un rifiuto dalla Commissione medica interna: vengono interessati il Direttore generale e il Responsabile U.R.P.; in sede di Commissione mista conciliativa, si decide di comunicare alla Cittadina la possibilità di adeguata sistemazione a breve termine; permanendo la situazione invariata dopo mesi, si provvede a chiedere notizie al Commissario str., con esito di puntualizzazione della problematica sindacale. Una Cittadina aostana chiede di approfondire problemi di mobilità; un Cittadino valdostano evidenzia una problematica legata alla inevasa richiesta di mobilità e al peso dei turni in relazione alle condizioni di salute: il Commissario str. comunica che

si è provveduto ad operare il trasferimento; una Coppia valdostana chiede di approfondire un complesso problema di mobilità legato a presunte vessazioni fra pari e diversi livelli; analoghi problemi presentano due altre Dipendenti, con complicità di salute: vengono indirizzati. Quattro Dipendenti aostane sottopongono problematiche concernenti i turni di reperibilità, con iniezione di chiarimenti da parte della Direzione generale e presunte responsabilità in ordine alla *privacy*: comunicata la disponibilità dell'Azienda a discutere unitamente ai Sindacati, il Commissario str. preannuncia gli esiti di una Commissione tecnica per l'intero Dipartimento (il che si sollecita successivamente, anche nell'ambito della Commissione mista conciliativa, con esito di istituzione sperimentale di un servizio di guardia attiva dipartimentale); per la tutela della *privacy*, si trasmettono le disposizioni emanate. Nell'ambito di una vicenda contrattuale, una Dipendente aostana lamenta un trattamento parziale ma, dai controlli effettuati in collaborazione con il Commissario str., nessuna illegittimità risulta commessa. Per problemi specifici inerenti la *privacy*, vengono informati cinque Cittadine e un Dipendente aostani. Una Dipendente aostana lamenta la richiesta del certificato medico in originale, da cui risulta il tipo di malattia: si verificano le disposizioni impartite sulla *privacy* e relativa circolare, che risultano corrette. Ad una Cittadina e ad un Cittadino valdostani, ad un Cittadino aostano e ad un Gruppo associato italiano, si illustrano le procedure di opposizione a deliberazioni presunte illegittime. Un Dipendente valdostano ipotizza l'illegittimità di due deliberazioni U.S.L., che sarebbero in contrasto con precise disposizioni del C.C.N.L.: il Commissario str. precisa i limiti delle disponibilità del fondo, ma l'Istante chiede l'attivazione della Commissione mista conciliativa, con esito di approfondita programmazione a tutela di imparzialità, legittime aspettative e qualità del servizio. Una Dipendente aostana chiede di approfondire problemi di diritto contrattuale. Per una problematica concernente il diritto di una Dipendente ad aspettativa per motivi di studio, si contatta il Primario di Cardiologia, con esito di collaborazione; una Cittadina aostana paventa la mancata concessione di aspettativa non retribuita per gravi motivi di famiglia: si chiede conto al Commissario str. e al Direttore sanitario ospedaliero, con esito positivo. A seguito di istanza presentata da un Medico aostano, a nome di altri dieci, in ordine ad incongruenze nell'attribuzione del salario di risultato tra Medici e Laureati di ruolo speciale, si chiedono informazioni al Commissario str. in sede di Commissione mista conciliativa, anche alla luce di sentenze amministrative, con esito di puntualizzazione della problematica, che, peraltro, non soddisfa gli Istanti (si provvede a chiedere ulteriori informazioni, con esito da definire). Una Cittadina valdostana lamenta che un Primario chieda la sua sostituzione: avendo il Direttore ospedaliero invitato il Primario ad esporre le motivazioni, si chiede conto dell'iniezione al nuovo Direttore sanitario, che solo dopo sollecito assolve al ruolo di superiore. Due Cittadine e un Cittadino aostani chiedono di approfondire problemi relativi a graduatorie e consulenze, con riferimento anche al diritto d'accesso. A seguito di istanza presentata da un numero consistente di Medici, si chiede nuovamente al Commissario str. la situazione della Guardia interdivisionale medica notturna e festiva, con riferimento alla qualità del servizio e alla responsabilità legata a situazioni logistiche presunte come inadeguate, con esito di collaborazione. Con un Dipendente aostano si approfondiscono problemi relativi a convenzioni, *part-time*, rapporti gerarchici. Una Cittadina e due Cittadini aostani, rappresentanti di Cooperative ed Enti di pubblico interesse, chiedono chiarimenti in merito alla procedura messa in atto dall'U.S.L., per assegnare un servizio di collaborazione. Due Cittadine e un Cittadino aostani chiedono di approfondire un problema di graduatorie per incarichi, con riferimento anche all'accesso e alle forme di tutela; un Cittadino aostano un complesso problema di servizio ambulatoriale e ospedaliero, con riferimento a diritto di lavoro e carriera.

Un Cittadino valdostano lamenta la mancanza di pannello illustrativo delle attività intramurali al Beauregard e di foresteria nel reparto prenatale: si chiedono chiarimenti al Commissario str., che preannuncia la soluzione della foresteria nell'ambito della ristrutturazione dei reparti e il reperimento di spazi idonei per l'attività libero-professionale. Tre Cittadini valdostani lamentano l'inadeguata attrezzatura di un ambulatorio: dopo sollecito, risponde il Commissario str.,

che, non avendo rilevato disfunzioni, chiede ulteriori precisazioni, ma il Cittadino non le fornisce. Un Cittadino aostano lamenta un comportamento scorretto di personale infermieristico ospedaliero: si provvede a chiedere all'U.R.P. copia della relazione sul caso, dalla quale non emergono responsabilità. Un Cittadino valdostano lamenta le modalità di svolgimento delle visite mediche per il rilascio del certificato di idoneità fisica all'esercizio della professione di guida alpina: chiesti al Commissario str. i controlli di competenza, dopo sollecito viene inviata dettagliata relazione del Medico interessato a documentazione della correttezza dell'*iter*, riconfermato anche in sede di incontro col Difensore civico (con l'occasione si segnalano possibili miglioramenti del servizio e si evidenziano al Cittadino doveri specifici, con esito di superamento della frattura Azienda-Utente). Due Cittadine aostane lamentano carenze deontologiche da parte di Operatori del Pronto Soccorso e dell'U.B. di Geriatria: vengono informate sulle competenze dell'U.R.P. e della Commissione mista conciliativa, sul diritto di accesso e sulle procedure assicurative. Un Cittadino aostano lamenta di aver dovuto pagare per la certificazione di idoneità al servizio civile: si chiedono precisazioni al Commissario str. per le prestazioni specialistiche; a seguito poi di istanza di altri Cittadini, Enti e Associazioni di pubblico interesse, si pone il problema al Ministro della Difesa, con esito di sollecita collaborazione. Una Coppia aostana, con figlio diversamente abile, informa i vertici dell'U.S.L. e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali di carenze protratte nell'assistenza del figlio, inserito in ordine di scuola superiore a quella desiderata dai genitori: si interviene presso il Commissario str. e il Direttore di area territoriale, che inviano specifiche relazioni, comprovanti sia i rilievi degli Istanti che fattiva collaborazione. Una Cittadina e tre Cittadini aostani chiedono chiarimenti sulla procedura di effettuazione prelievi. Per il tramite di una Cittadina valdostana e di un Cittadino aostano e poi direttamente, una Cittadina italiana lamenta di aver corso pericolo di vita a seguito di diagnosi superficiale e di trasferimento ad altro Presidio ospedaliero senza assistenza medica; pur non risultando illegittimità formali, al fine di contribuire al miglioramento del servizio si chiede conto delle condizioni in cui è avvenuto il consenso informato: il Commissario str., dopo sollecito, provvede a trasmettere l'istanza al Primario competente, che fornisce puntuali i chiarimenti. In riferimento a richiesta di cambio Medico pediatra con generico, una Cittadina valdostana vuole verificare il parere negativo espresso dal Comitato competente, che risulta corretto. Per istanza di una Coppia aostana e al fine di esaminare le motivazioni del diniego, si chiede copia della documentazione relativa a domanda di cura presso Clinica convenzionata, con esito di risposta esaustiva da parte del Primario di Ortopedia. Su segnalazione di una Cittadina valdostana si provvede a comunicare al Responsabile U.R.P. la disfunzione del servizio telefonico per *pap-test*: il Commissario str. risponde preannunciando una linea esclusiva e l'utilizzo di risponditore automatico. Una Cittadina valdostana e una aostana vogliono avere ulteriori chiarimenti circa criteri ed limiti di reddito per il rimborso di occhiali da vista, con esito di risposta esaustiva. Il Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano trasmette copia della petizione inoltrata alla Camera dei Deputati per la modifica delle L.n. 21/92 e n. 238/97, aventi ad oggetto l'equo indennizzo per i danni alla salute provocati da vaccinazioni o trasfusioni: l'iniziativa viene approfondita e sostenuta in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali. A seguito di istanza e per le evidenti conseguenze, si chiede di verificare se i programmi informatici per le macchine della coagulazione siano o meno affidabili: il Commissario str., per il tramite del Primario di Immunoematologia, ne assicura funzionalità. Due Cittadine e un Cittadino aostani lamentano il mancato rimborso di un'operazione eseguita all'estero, non ostante le assicurazioni precedentemente fornite dal Responsabile del servizio: si interviene presso il Commissario str., con esito di verifica della correttezza formale dell'*iter*; a richiesta, si forniscono indicazioni di tutela relativamente ad urgenza documentata da uno specialista di Otorino. Due Cittadine aostane e due Cittadini valdostani lamentano diagnosi di Medici ospedalieri, che sarebbero state smentite da specialisti di altre Regioni: vengono indirizzati. Un Cittadino valdostano chiede di conoscere la risposta della Commissione di II^a istanza circa il rimborso di ricovero ospedaliero in

forma indiretta: si interviene presso il Presidente della Commissione, con esito da definire. Una Cittadina valdostana chiede informazioni sulla normativa in materia di esenzione del pagamento di farmaci particolarmente costosi; due Cittadine aostane in merito all'esenzione del pagamento del *ticket* per cure specifiche; una Cittadina e due Cittadini valdostani sollevano il problema della mancata assistenza per soggetti economicamente deboli, in cura con metodi alternativi: vengono indirizzati. Una Cittadina aostana lamenta il mancato rimborso di prestazione medica effettuata all'estero: il Commissario str. precisa che nessuna irregolarità è stata commessa e che è stata comunque attivata la Commissione di II^a istanza, il cui esito conferma la correttezza dell'*iter*. Su richiesta di una Cittadina e di un Cittadino aostani e con la collaborazione del Primario di Psichiatria, si prende in esame una delicata situazione personale e familiare, con specifico riferimento alle prospettive di assistenza e riabilitazione in Valle. Una Cittadina aostana e una valdostana lamentano la mancata attuazione di reparti detentivi presso luoghi esterni di cura: si interviene presso il Presidente della Giunta e il Commissario str., con esito di sollecita programmazione. In riferimento a segnalazioni di gravi difficoltà infermieristico-assistenziali, con particolare riferimento all'U.B. di Rianimazione, si chiedono informazioni aggiornate al Commissario str., con esito da definire. Ventidue Cittadine aostane e quattordici valdostane, sei Cittadini aostani e tre valdostani lamentano che il Commissario str. abbia indetto un pubblico concorso per collaboratori amministrativi senza il previo espletamento delle selezioni interne, ai sensi del C.C.N.L.: si chiede di esplicitare le motivazioni, con esito da definire.

Una Coppia valdostana chiede di approfondire un problema di assistenza socio-sanitaria relativo a familiare: si convoca, per opportuni approfondimenti, il Primario di Psichiatria, che sollecitamente collabora per la positiva soluzione del caso. Una Coppia aostana viene indirizzata all'assistenza sanitaria in presenza di grave patologia mentale del figlio, con riserva di intervento se del caso. Una Cittadina valdostana chiede aiuto per il figlio, attualmente in carcere e afflitto da problemi psichiatrici: viene indirizzata. Una Cittadina aostana sottopone una problematica familiare relativa alle condizioni di salute del figlio, padre di minore affidato alla madre: si sottolinea la proficua collaborazione dell'*équipe* di Psichiatria. In riferimento ad una vicenda riguardante un sopralluogo effettuato presso l'abitazione di un' Istante aostana, si chiede al Coadiutore sanitario di illustrare i criteri normativi in materia di verbale di accertamento per civile abitazione: vengono fornite puntuali risposte.

Due Cittadini aostani, in rappresentanza di ventiquattro famiglie, chiedono di conoscere le competenze dell'U.S.L. in materia di inquinamento acustico ed elettromagnetico. In relazione ad una vicenda riguardante la tutela dell'ambiente, con particolare riferimento all'inquinamento elettromagnetico ed elettrico, una Coppia valdostana chiede di conoscere la procedura per sopralluogo a terreno di proprietà; un'altra lamenta immissioni da rumore superiori al consentito: vengono indirizzate. Un Cittadino valdostano lamenta disagi per le cattive condizioni igieniche del terreno adiacente alla proprietà: si interviene presso il Responsabile del Servizio Igiene e Sanità pubblica, con esito da definire.

A.R.E.R.

Nell'ambito di situazioni socialmente precarie, dodici Cittadine e dieci Cittadini aostani, una Coppia, dieci Cittadine e otto Cittadini valdostani e sei Cittadini extracomunitari chiedono informazioni per l'E.R.P., con particolare riferimento alle succ. mod. della L.r. n. 39/95. Nell'ambito di istanze di cui alla precedente Relazione, si provvede a controllare la graduatoria definitiva per l'assegnazione alloggi E.R.P. ex bando del gennaio '96. Tre Coppie e tre Cittadine aostane, risultate in graduatoria, chiedono di conoscere tempi e modalità di assegnazione degli alloggi: si interpella il Presidente, con esito di sollecita e puntuale collaborazione. In riferimento alle disposizioni di vendita del patrimonio immobiliare dell'Ente, ex L.r. n. 35/98 e n. 40/95, una Cittadina aostana, per conto di altri venti, chiede chiarimenti circa l'accessibilità a finanziamento regionale: si forniscono indicazioni. In riferimento a controversia sorta con lo I.A.C.P., un Cittadino valdostano chiede informazioni sulla L.r. n. 39/95 e succ. mod., con particolare riferimento all'art. 43. Due Cittadine aostane chiedono di conoscere la normativa in materia di vendita di alloggi riscattati dallo I.A.C.P., con particolare riferimento al diritto di prelazione. Con la fattiva collaborazione del Presidente si verifica la possibilità di dare corso alla richiesta di mobilità di due Cittadine e di un Cittadino aostani, così come la posizione di graduatoria di una Coppia aostana. In relazione ad istanze presentate, si chiedono informazioni circa tempi e modi dell'approvazione dei criteri per cambio alloggi in base a popolazione degli stessi, con esito di proficua e sinergica collaborazione. Su istanza di una Coppia e di una Cittadina aostane, si chiedono informazioni al Presidente e al Vice-Sindaco in ordine a collocazioni in graduatoria E.R.P., con esito di concreta programmazione. Alcuni Cittadini lamentano lo stato di manutenzione di uno stabile: anche alla luce di avvenute ispezioni, si chiedono aggiornamenti al Presidente, con esito di sollecita predisposizione e soddisfazione degli Istanti. Una Cittadina aostana lamenta l'assegnazione di alloggio E.R.P. non adeguato alle condizioni di salute: con la proficua collaborazione del Presidente, l'Ufficio casa del Comune di Aosta assicura che terrà in evidenza la situazione, con esito finale positivo. Ad una Coppia e ad una Cittadina aostana, anziana e sola, vengono date informazioni relativamente a E.R.P.: si segnala la collaborazione del Presidente in ordine a procedure e criteri, con esito positivo. Sempre con esito di sollecita collaborazione, si chiedono informazioni al Presidente per situazioni riguardanti una Coppia, quattro Cittadine ed due Cittadini aostani ed una Coppia extracomunitaria. Su richiesta di una Coppia valdostana, di origine extracomunitaria, versante in grave situazione socio-economica, si contatta, anche come intervento d'ufficio, il Presidente, con sollecita collaborazione ed esito conclusivo da definire.

COMUNE DI AOSTA

Due Sindacati, venti Cittadine e diciotto Cittadini aostani, otto Cittadine, tre Ditte e nove Cittadini italiani e due Cittadini extracomunitari chiedono di approfondire competenze e modalità di intervento del Difensore civico in rapporto alla tutela giurisdizionale. Sempre con esito di collaborazione, al fine di rispondere ad istanze senza gravare sugli Uffici si provvede a richiedere copia di resoconti consiliari vari.

Quattro Coppie aostane, sei Cittadine e sette Cittadini aostani e due italiani chiedono di essere informati su normativa e pratica del diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alle L.n. 241/90-L.r. n. 18/99. Una Cittadina aostana chiede di conoscere la procedura dell'accesso, al fine di ottenere documentazione di suo interesse, con esito positivo. Una Cittadina aostana lamenta indebita richiesta di bollo nell'esercizio del diritto di accesso e non idonee informazioni sullo stesso: viene indirizzata.

Dodici Cittadine e dieci Cittadini aostani chiedono informazioni sulla pratica della semplificazione burocratica; dodici Cittadine e dodici Cittadini aostani sull'autocertificazione; quattro Cittadine e cinque Cittadini aostani e due Cittadine italiane su tempi e modalità di evasione delle richieste scritte. Una Cittadina aostana lamenta l'inevasione di una lettera relativa alla salvaguardia del centro storico: si interviene presso il Sindaco, con pronta soluzione. Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione della richiesta di cambio alloggio E.R.P.: si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio casa, con esito positivo. Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione di una richiesta di notizia su di un procedimento: si interviene presso il Sindaco, con esito positivo.

Un Cittadino aostano e due italiani lamentano parzialità per sanzione in sanatoria da posa di inserzione: si verifica la prassi adottata con il Dirigente del 4° Settore-sezione edilizia, che assicura i controlli sistematici proposti dal Difensore civico come miglioramento amministrativo; a seguito di ulteriori e circostanziate lamentele, si provvede a convocare il Dirigente, che, dopo solleciti, risponde assicurando che la verifica è in corso: a distanza di mesi e dopo altri solleciti ne viene comunicato l'esito, che conferma le lamentele dei Cittadini. Sei Cittadini aostani lamentano parzialità nell'erogazione di sanzioni amministrative: si spiegano le motivazioni di intransigenza in riferimento a pericolo per terzi (oggetto di riunione congiunta, con la presenza dell'Ufficio Tecnico dell'Assessorato dei Lavori pubblici) e si apprezza la collaborazione del Comandante della Polizia municipale, cui si raccomanda peraltro di assicurare ogni possibile imparzialità. Una Cittadina aostana lamenta il comportamento di alcuni Agenti: il che si provvede a segnalare al Comandante. Un Cittadino italiano ed una Cittadina aostana segnalano la pericolosità di un tratto stradale urbano: si interviene presso il Comandante della Polizia municipale e il Dirigente del Servizio Viabilità, con esito di puntuale verifica e soluzione radicale del problema. In riferimento ad una delicata vicenda riguardante una Coppia extracomunitaria e in collaborazione con il C.C.I.E., si esamina la normativa in materia di assistenza maternità. Per problematica di imparzialità interessante un grave caso socio-sanitario, si danno indicazioni ad una Cittadina aostana, con esito positivo.

Due Cittadine aostane e una Coppia valdostana chiedono di approfondire la normativa in materia di residenza, con particolare riferimento al trasferimento del nucleo familiare. Giunge a conclusione il difficile *iter* per il conseguimento della residenza a favore di una Coppia e di una Cittadina extracomunitarie con grave patologia da curare in Italia: si segnala l'efficace collaborazione dei Responsabili dell'Ufficio Anagrafe. Due Cittadini aostani sottopongono problematiche relative al cambio di residenza; il che si ripete per grave problematica relativa a Coppia extracomunitaria con quattro figli, con interpretazione della normativa a favore dei Cittadini più svantaggiati da parte dei Responsabili preposti. All'interno di una situazione socialmente precaria e in esecuzione di sentenza, una Cittadina aostana chiede informazioni per il trasferimento in altra Regione. Una Cittadina aostana vorrebbe mantenere sulla carta di identità il

cognome del marito defunto: si forniscono le opportune spiegazioni. Per una Minore extracomunitaria, in regime di affidamento, vengono date informazioni sulla residenza a due Cittadine aostane legittimamente interessate. Un Cittadino aostano lamenta gli accertamenti di residenza: chieste informazioni, l'*iter* risulta corretto. Una Cittadina italiana lamenta ritardo nell'evasione di una richiesta di trasferimento in altra Regione, con rilevanza sull'erogazione della pensione d'invalidità: si interviene presso l'Ufficio Anagrafe, con esito positivo. Una Cittadina aostana lamenta tempi e tipologia di verifica in riferimento a cancellazione convivente e sottolinea la positiva soluzione della problematica grazie al Dirigente Servizi istituzionali, Pubblica Istruzione, Cultura ed Economato del Comune. Un Cittadino di origine extracomunitaria chiede di essere indirizzato per controllo cancellazione residenza incidente su provvidenze economiche.

Una Coppia aostana lamenta immissioni provenienti da un camino presunto non regolare: il Dirigente del 4° Settore comunica che un sopralluogo è stato fatto e che trattasi di struttura che non richiede atto preventivo; successivamente, anche la controparte - una Coppia aostana - prende contatto con il Difensore civico. Nell'ambito di una complessa vicenda, una Cittadina aostana lamenta irregolarità per il rilascio di concessione edilizia, ma, a seguito degli accertamenti effettuati dal Dirigente dell'Ufficio Urbanistica, si constata che il problema è di natura privata. Due Coppie aostane lamentano un comportamento poco attento nell'esame di una lettera di inizio lavori, di fatto contenente irregolarità e incidente su interessi di terzi; tre Cittadine e due Cittadini aostani il mancato risarcimento assicurativo: non si interviene in quanto non risultano irregolarità. Un Cittadino italiano ed una Cittadina aostana segnalano la pericolosità di un tratto stradale urbano: si interviene presso il Comandante della Polizia municipale ed il Dirigente del Servizio Viabilità, con esito di puntuale verifica e soluzione radicale del problema. A seguito di segnalazione, da parte di otto Cittadine e sette Cittadini aostani, di passaggi pedonali pericolosi e di incidenti, si contattano il Comandante della Polizia municipale e il Dirigente dei Lavori pubblici per un incontro con finalità preventiva, con esito di fattiva collaborazione incidente su soluzioni radicali. Due Cittadine e un Cittadino aostani, in rappresentanza di altre quattordici Coppie, lamentano disagi da comportamento incivile degli avventori di due locali pubblici: si interviene presso il Comandante della Polizia municipale, con esito di proficua collaborazione e successiva proposta di miglioramento del Difensore civico per l'ora di chiusura. A seguito di inoltro, da parte di un Comitato, di una lettera concernente il disagio dovuto ai tempi di realizzo di lavori in corso, vengono interpellati il Sindaco e il Soprintendente regionale ai Beni culturali, con esito di collaborazione. Una Cittadina aostana lamenta irregolarità dell'Ufficio Urbanistico nel rilascio di autorizzazione per lavori a civile abitazione: si interviene presso il Dirigente, con esito positivo. Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono informazioni in riferimento ad *iter* di concessione edilizia rilasciata a terzi. Un Cittadino aostano segnala l'inattività dell'Amministrazione a fronte di una sentenza del Consiglio di Stato: si interviene presso il Sindaco, con esito di definizione positiva. Un Cittadino aostano lamenta la mancanza protratta di determinazioni in esecuzione di sentenza di demolizione baracca: si interviene presso l'Assessore all'Urbanistica, con esito positivo dopo sollecito (ma una successiva richiesta di sospensiva al T.A.R. induce il Comune ad attenderne l'esito, per cui il caso risulta nuovamente sospeso). Una Cittadina aostana, a nome di quaranta, lamenta danni causati dai colombi, sottolineando che la problematica ha già formato oggetto di comunicazione verbale all'Ufficio igiene e di due lettere indirizzate all'Ufficio casa del Comune: si chiede conto dell'inevasione; nel frattempo il Dirigente medico di I° livello dell'Ufficio d'igiene, a seguito di sopralluogo ispettivo, rappresenta la necessità di assumere provvedimenti (l'esito conclusivo resta da definire). Un Amministratore di condominio aostano lamenta, a nome di ventiquattro famiglie, l'abbattimento da parte del Comune di un pino sito in area condominiale: poiché nel corso di una riunione, indetta dall'Assessore alle Opere pubbliche, Viabilità ed Ambiente, il Comune si era impegnato a piantare un nuovo pino, si chiedono informazioni in merito al ritardo, con esito di puntuale riscontro. Una Cittadina e una Coppia aostane, a nome di altri cinque Cittadini, sottopongono un complesso caso sociale

inerente pregressi affitti E.R.P. non regolarizzati: si verifica, sia per il passato che per la positiva soluzione, la fattiva disponibilità dell'Istruttore direttivo dell'Ufficio casa.

Per complesse problematiche di ricongiungimento familiare, in collaborazione con il C.C.I.E. si esaminano documentazioni provenienti anche da altre Regioni e si constata con favore che i nuovi criteri di idoneità dell'alloggio al nucleo sono più garanti di diritti e legittime aspettative dei destinatari. Una Cittadina aostana chiede di approfondire il problema del rapporto parenti-ospiti nei confronti di una struttura para-sanitaria. Una Cittadina e due Cittadini italiani, rappresentanti di Movimento politico, chiedono di approfondire le modalità di autenticazione firme per presentazione liste; una Cittadina aostana e due italiane l'autorizzazione alla raccolta firme per *referendum*; un Cittadino aostano la normativa in materia di costituzione dei seggi elettorali, con specifico riferimento al ruolo di scrutatore. In relazione al pagamento di sanzione amministrativa, un Cittadino aostano chiede di conoscere tempi e modalità di effettuazione di una voltura: con l'occasione si constata la funzionalità della Polizia municipale. Un Cittadino aostano segnala parcheggi abusivi: dopo contatti con il Difensore civico da parte del Vigile di zona, il Comandante precisa che i piazzali risultano di pertinenza delle palazzine, ma successivamente il Dirigente dell'Ufficio Casa conferma la segnalazione e provvede alla rimozione dei veicoli. Una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano il comportamento poco attento di un Vigile nell'elevare una contravvenzione: data la peculiarità del caso, si attiva il Comandante per la verifica della procedura, ma i Cittadini si dichiarano insoddisfatti. Ad un Cittadino aostano viene data conferma della corretta erogazione di sanzione amministrativa. Due Cittadine e due Cittadini aostani lamentano la presenza della Polizia municipale durante l'esecuzione di un pignoramento: se ne verifica la correttezza. Due Cittadini aostani, in rappresentanza di ventiquattro famiglie, chiedono di approfondire normativa e competenze in materia di inquinamento acustico ed elettromagnetico, nonché prassi specifiche dell'Ufficio urbanistica. Quattro Cittadine e tre Cittadini aostani ed una Coppia aostana chiedono di approfondire la normativa in materia di I.C.I., con particolare riferimento a possibili dilazioni e alla responsabilità dei funzionari. Una Cittadina aostana, affittuaria di proprietà comunale, a seguito di preavviso di rilascio chiede informazioni di tutela. In riferimento ad una vicenda riguardante una controversia di natura privata, sorta a seguito di querela notificata ad un Cittadino aostano, si verifica la correttezza della procedura adottata dalla Polizia municipale nel tentare la conciliazione fra le parti. Un Cittadino aostano informa, tramite lettera, dell'esistenza di una controversia con l'Amministrazione: si precisa che le richieste devono essere formalizzate presso l'Ufficio. In riferimento ad una controversia sorta fra il Comune e una Cittadina aostana, si interviene presso il Sindaco, chiedendo che si prendano in esame soluzioni alternative o, quanto meno, di attenzione specifica, con esito di proficua collaborazione anche per quanto riguarda l'irregolare comunicazione di pratiche ai parenti da parte del Dirigente dell'Ufficio Patrimonio. Una Cittadina aostana, in possesso del permesso di carico/scarico, lamenta l'impossibilità di parcheggiare per la presenza abusiva di auto in sosta: si chiede al Comandante della Polizia municipale di effettuare i controlli di competenza, con esito di sollecita collaborazione. Ventiquattro famiglie, per il tramite di un Amministratore di condominio, lamentano l'utilizzo di suolo privato per gestione di pubblico parcheggio: vengono indirizzati.

Nell'ambito di situazioni socialmente precarie, otto Coppie, ventidue Cittadine e venticinque Cittadini aostani, e sei Cittadini di origine extracomunitaria chiedono informazioni per l'E.R.P., con particolare riferimento alle succ. mod. della L.r. n. 39/95. Nell'ambito di istanze di cui alla precedente Relazione, si provvede a controllare la graduatoria definitiva per l'assegnazione degli alloggi di E.R.P.. Due Cittadine aostane chiedono di conoscere tempi e modalità di assegnazione degli alloggi; il Responsabile del C.C.I.E. delucidazioni in merito ad un articolo pubblicato *in loco* relativamente ai criteri di assegnazione degli alloggi di E.R.P.: si provvede a segnalare le opportune correzioni alla testata. Senza intervenire e con esito positivo, si segue il caso di una Cittadina aostana, priva di famiglia, alloggio e lavoro,

sfrattata da Centri sociali: il Dirigente del 2° Settore-Ufficio Casa provvede all'erogazione di contributo. Una Coppia extracomunitaria, dimorante con figli in autovettura, chiede aiuto per problemi inerenti la casa, l'assistenza, la scuola e la residenza, in presenza di attività lavorativa: si ottiene sollecita collaborazione dai Responsabili comunali, in particolare dal Dirigente dei Servizi istituzionali, Pubblica Istruzione, Cultura ed Economato. Per un problema di E.R.P., interessante un nucleo familiare composto anche da extracomunitari, si sollecita l'adeguamento della residenza, prendendo contatti telefonici con il Dirigente dei Servizi istituzionali, Pubblica Istruzione, Cultura ed Economato, con esito positivo. A conclusione di una complessa vicenda interessante l'E.R.P., per un nucleo familiare composto anche da extracomunitari si ottiene sollecita collaborazione dell'Azienda Pubblici Servizi. Con l'assistenza di una Volontaria, una Cittadina aostana, in graduatoria per l'assegnazione degli alloggi E.R.P., lamenta l'impossibilità di continuare a risiedere nel proprio alloggio per gravi carenze igieniche-sanitarie: si interviene presso il Vice-Sindaco, chiedendo copia del relativo verbale di sopralluogo, con esito di puntualizzazione della problematica. Un Cittadino aostano lamenta l'invasione della richiesta di trasferimento in alloggio adeguato al nuovo nucleo: si chiedono informazioni al Dirigente Ufficio casa, con esito di collaborazione. Per una Coppia aostana si verifica con il Vice-Sindaco la posizione di graduatoria. In relazione a svariate istanze, si chiedono informazioni circa tempi e modi di approvazione dei criteri per cambio alloggi in base a popolazione degli stessi, con esito da definire. In riferimento ad istanza presentata da una Cittadina e da tre Cittadini aostani, destinatari di alloggi E.R.P. privi di riscaldamento, si è chiesto al Presidente della Giunta ed al Sindaco di considerare la possibilità di concedere contributi economici speciali: anche a Coppia aostana, di origine extracomunitaria, vengono date informazioni sulle modalità di attivazione particolare di contributo straordinario ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94 per l'acquisto di stufe o l'installazione di impianti di riscaldamento, come da indicazione del Presidente della Giunta. Su richiesta di una Coppia valdostana si verifica, in collaborazione con l'A.P.S., la regolarità della procedura di assegnazione dell'alloggio definitivo, con riferimento anche alla presenza di extracomunitari nel nucleo. Ad un Cittadino aostano, di origine extracomunitaria, si forniscono indicazioni sulla titolarità E.R.P. Per istanza di due Coppie e di tre Cittadine aostane e di un Cittadino extracomunitario, si chiedono informazioni al Vice-Sindaco ed al Responsabile dell'Ufficio Casa, in ordine ad alloggio assegnato per emergenza abitativa e a collocazione in graduatoria, con esito di collaborazione. Su istanza di una Cittadina e tre Cittadini aostani, nonché del C.C.I.E., si è chiesto per le vie brevi al Capo Servizio E.R.P. e all'Assessore all'Edilizia, Urbanistica, Patrimonio, Casa di verificare un'assegnazione di alloggio privo di riscaldamento, non ostante la presenza di malati e minori, con esito di collaborazione. Una Cittadina aostana e un Cittadino di origine extracomunitaria lamentano che l'alloggio E.R.P. assegnato non sia adeguato alle condizioni di salute e al nucleo familiare: per un caso si danno indicazioni, per l'altro, l'Ufficio Casa ne assicura evidenza, con esito positivo.

Ventidue Dipendenti di VIII^a qualifica (di cui dieci Cittadine) inviano, p. c., un comunicato indirizzato al Presidente della Giunta regionale, concernente punti contestati della preintesa per il nuovo contratto; successivamente, tre Cittadine e tre Cittadini valdostani, quattro Cittadine e tredici Cittadini valdostani segnalano l'insoddisfazione derivante dall'esame della bozza di contratto collettivo di lavoro elaborata dall'A.R.S.S.. Due Cittadini valdostani contestano il punteggio assegnato in un concorso per titoli, ma, esaminata la documentazione trasmessa dall'Istruttore dell'Ufficio segreteria OO.II., non risultano illegittimità. Due Cittadini valdostani avanzano dubbi circa la regolarità dei punteggi di un concorso per titoli: si chiede di esplicitare le modalità di attribuzione, con esito di collaborazione da parte del Dirigente dei Servizi Istituzionali, Personale, Commercio e Turismo, comprensiva di apporto generale per le procedure concorsuali (ma i Cittadini si dicono insoddisfatti, soprattutto in ordine al ritiro della documentazione). A seguito di istanza presentata da due Cittadine e due Cittadini valdostani e da tre Cittadine aostane si chiede di conoscere le prime dieci posizioni della

graduatoria bidelli, con sollecita collaborazione del Dirigente Servizi Istituzionali, Personale, Commercio e Turismo ed esito da definire.

In relazione al pagamento di tributi, due Cittadini aostani lamentano un comportamento non corretto: non si interviene, non risultando fondata l'istanza. Trentadue Famiglie aostane contestano l'importo tassa rifiuti, ma, a seguito dei chiarimenti forniti, l'*iter* risulta regolare (si segnala la disponibilità del Dirigente); una Cittadina aostana chiede di approfondire la normativa in materia di tassa rifiuti, con riferimento alla riduzione prevista per chi produce rifiuti speciali smaltiti a proprie spese. Una Coppia aostana lamenta irregolarità nella procedura di richiesta degli arretrati per la retta di asilo nido: si danno indicazioni, restando in attesa di eventuale documentazione. Nell'ambito di una controversia con l'Amministrazione comunale, un Cittadino aostano chiede di conoscere le procedure seguite dalla Commissione Tributaria provinciale.

Su segnalazione dell'A.N.M.I.C., che inoltra una nota del Ministero dei Lavori Pubblici concernente la sosta di autoveicoli per disabili nelle aree soggette a tariffazione, si provvede a chiedere riscontro al Comandante della Polizia municipale, che dà notizia di un incontro programmato con i Responsabili dell'A.P.S. per una soluzione radicale. Una Cittadina aostana lamenta una multa elevata in giorno di gelo e il comportamento degli addetti al controllo: si interviene, con esito di sollecita collaborazione da parte dei Responsabili dell'A.P.S.. Una Cittadina aostana sottopone problematiche concernenti la disinfestazione di locali della Scuola, più volte segnalata agli Organi competenti: viene indirizzata. Quindici Cittadine e diciotto Cittadini aostani lamentano scarsità di acqua in un fontanile pubblico, causa anche indebito uso di terzi: si interviene presso il Sindaco, che, dopo sollecito, provvede a fornire le spiegazioni del caso. A seguito di numerose lamentele di Cittadini in ordine al pagamento del canone acqua, si chiede di conoscere se i competenti Uffici possano prevedere l'installazione di un contatore per alloggio.