ATTI PARLAMENTARI

XIII LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **CXXVIII**
n. **4/1**

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

(15 marzo 1999 - 10 marzo 2000)

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

Presentata dal Difensore civico della regione autonoma Valle d'Aosta

Trasmessa alla Presidenza il 24 marzo 2000

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

PAGINA BIANCA

INDICE

Dati essenziali sull'Ufficio valdostano ..... *Pag.* 7

L'*ombudsman* all'alba del 2000 ..... » 9

Intervista rilasciata alla Rivista *Europa 2000* nel febbraio 2000 ..... » 27

Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con relazioni ..... » 29

Pubblicazioni e lavori di ricerca con riferimento all'Ufficio valdostano ..... » 32

Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNE di AOSTA, COMUNE di GRESSONEY-SAINT-JEAN, MINISTERI) ..... » 34

Statistica Ufficio del Difensore civico 1999-2000 ..... » 40

I casi ..... » 41

R.A.V.A. ..... » 43

a) Generale ..... » 45

b) Presidenza del Consiglio ..... » 46

c) Presidenza della Giunta ..... » 47

d) Ass.to Agricoltura e Risorse Naturali ..... » 49

e) Ass.to Bilancio, Finanze e Programmazione ..... » 49

f) Ass.to Industria, Artigianato ed Energia ..... » 49

g) Ass.to Istruzione e Cultura ..... » 50

h) Ass.to Sanità, Salute e Politiche Sociali ..... » 53

i) Ass.to Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche .... » 56

l) Ass.to Turismo, Sport, Commercio e Trasporti .... » 58

m) Comuni e Comunità Montane ..... » 58

U.S.L. ..... » 63

A.R.E.R. ..... » 69

COMUNE di AOSTA ..... » 73

COMUNE di GRESSONEY-SAINT-JEAN ..... » 81

MINISTERI ..... » 85

a) Generale ..... » 87

b) Difesa ..... » 88

c) Finanze ..... » 88

d) Industria, Commercio e Artigianato ..... » 89

e) Interno ..... » 89

f) Lavoro e Previdenza sociale ..... » 90

g) Pubblica Istruzione ..... » 91

h) Sanità ..... » 91

i) Trasporti e navigazione ..... » 92

l) Università e Ricerca scientifica e tecnologica ..... » 92

INDIRIZZO GENERALE ..... » 93

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

(15 marzo 1999 - 10 marzo 2000)

PAGINA BIANCA

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

1999-2000

DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR	DOTT. PROF. MARIA GRAZIA VACCHINA

SEGRETERIA DEL DIFENSORE CIVICO

DIRIGENTE CONSULENTE	DOTT. CORRADO VICQUERY
COADIUTORE PARTICOLARE (5° l.f.)	SILVA MOSCHIN
COADIUTORE GENERALE (5° l.f.)	MARIA GRAZIA BIN

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. PREDISPONE E AGGIORNA PER I CITTADINI LA RACCOLTA DELLA NORMATIVA E DELLA BIBLIOGRAFIA SPECIFICA (DI RECENTE INSERITA IN INTERNET). AI SOGGETTI INTERESSATI FORNISCE LE RELAZIONI ANNUALI. APPRESTA LIBRETTI INFORMATIVI SU *IL DIFENSORE CIVICO IN VALLE D'AOSTA/LE MEDIATEUR EN VALLEE D'AOSTE* E DEPLIANTS SU *CHI È IL DIFENSORE CIVICO/QUEL EST LE ROLE DU MEDIATEUR*

52, RUE FESTAZ - 11100 AOSTA

TELEFONO 0165 - 238868/262214

TELEFAX 0165 - 32690

INTERNET: http://enterprise invallee.it/instit/consvda/Home. htm

E.mail: difensore.civico@consvda.invallee.it

PAGINA BIANCA

L'OMBUDSMAN ALL'ALBA DEL 2000

Nessuno sconto sulla dignità
della persona umana
(L. Pretis)

Le pouvoir politique n'a le droit de faire exécuter
les lois que s'il admet qu'il y est soumis lui-même
(Montesquieu)

Equilibrer l'exercice du pouvoir
et de la responsabilité de l'administration
gouvernamentale: le rôle de l'ombudsman
(I.O.I.)

N'ayant pas vocation à trancher juridiquement
les litiges, le médiateur a pour mission de rapprocher
l'administrateur de l'administré en facilitant le règlement
des différends qui opposent celui-ci à celui-là et en cherchant
à remédier aux causes de la "maladministration"
(J.L.Querman, cité par T. M. Garango)
Médiateurs/ombudsmen: une justice douce
(D. Jacoby)

Complaints and complaint-handling in the European Union. E' il titolo stimolante del Convegno organizzato, il 26-27.3.1999, dal *Centre for ombudsman Studies* dell'Università di *Reading*, con l'assistenza della P.A.I. di Londra, e presieduto dal *médiateur européen* J. Söderman, che ha delineato differenze e correlazioni caratterizzanti il radicamento duttile dell'istituto nel mondo, con l'unica finalità di favorire una giustizia ragionevole e "proattiva" per il Cittadino che sia vittima di *maladministration.* Il *médiateur européen* ha tenuto a precisare che i suoi interventi non partono mai da notizie di stampa e che un *Code de bonne conduite administrative* è stato predisposto dalla sua *équipe* a sostegno della necessità ed urgenza di ovviare soprattutto alle diffuse violazioni del diritto di accesso, con particolare riferimento alle prove concorsuali per i candidati soccombenti (il *Codice*, disponibile su *Internet,* si basa sulla documentazione delle denunce che avrebbero potuto essere evitate se i Funzionari fossero stati a conoscenza dei loro doveri e i Cittadini dei loro diritti). Inutile dire che l'autorevolezza del *médiateur européen* è di conforto per analoghe scelte operate *in loco*: il che vale anche per il dovere di non supervisionare il politico, senza peraltro cedere al ricatto del politico che tutto si attribuisce (come stigmatizzato da K. Murphy), essendo l'*ombudsman* un'istituzione di garanzia volta a rafforzare lo stato di diritto. Non a caso in quei giorni drammatici di attacco all'*ex* Jugoslavia i quotidiani europei più attenti insistevano anche sui nuovi sistemi di preparazione e reclutamento dei funzionari e sulla necessità di praticare il diritto di accesso (il che dobbiamo raccomandare anche in Valle, a partire da Uffici di vertice). Prospettive perseguite dal *médiateur européen* soprattutto con proposte di miglioramento che vanno al di là, in forma preventiva e radicale, della risposta alle singole istanze per assumere valenza di "mediazione" tra Cittadini e Istituzioni. Da notare che il *médiateur européen* è obbligato a

notificare al Parlamento ogni caso di *maladministration* trattato e che il numero di soluzioni positive delle *plaintes* va aumentando, a fronte dell'eccesso di normativa e regolamentazione che provoca incertezza amministrativa e favorisce irregolarità, come sottolineato anche da M. Hertogh. Parallelamente, S. Sepe stigmatizzava, sui quotidiani italiani, la "perdurante sottovalutazione dell'esigenza di tenere alto il livello professionale delle burocrazie pubbliche", di contro al "sistema delle *grandes Ecoles*, che ha garantito la selezione qualificata dei funzionari pubblici" in Francia. Gli fa eco S. Cassese, secondo il quale urge una "élite alla francese per i burocrati": il che presuppone una sempre più diffusa pratica della formazione continua, a garanzia di qualità e deontologia della Pubblica Amministrazione. Parimenti, il Ministro della Funzione pubblica A. Piazza, nel corso della cerimonia di inaugurazione dell'a. acc. della Scuola superiore di Pubblica Amministrazione, precisa che è indispensabile innovare la cultura del dipendente pubblico, passando da un'amministrazione con caratteristiche di potere ad un'amministrazione funzionale ai servizi", e cioè "trasferire professionalmente la cultura di impresa nella funzione pubblica". Segnano tappe significative, in merito, il D. lv. n. 286/99, che dispone il *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni Pubbliche, a norma dell'art. 11 della L.n. 59/97* (con particolare riferimento al *manager* e alla possibilità di allontanare dall'incarico l'inadempiente ai criteri prefissati di "efficienza, efficacia ed economicità"), e il conseguente D. lv. n. 287/99, relativo al *Riordino della Scuola superiore della pubblica amministrazione e riqualificazione del personale delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della L.n. 59/97*. Tanto più che le linee-guida dei contratti della dirigenza prevedono compensi legati al raggiungimento degli obiettivi, durata prefissata e fine degli automatismi negli aumenti: uno sforzo di qualità che deve essere portato a compimento dal lavoro quotidiano dei pubblici dipendenti. Del resto, come rileva D. Owen, "la funzione delle scuole nazionali di formazione, anche permanente, è al centro di un dibattito che percorre l'intera Unione europea"; è noto altresì che in Europa, per reggere all'appuntamento dell'euro, "l'economia sta giocando la carta dei servizi" anche dove è in crescita. "Sembra assurdo - puntualizza in merito A. Alesini - che i servizi, nati per l'uomo, debbano essere ricondotti ad una dimensione umana, perché l'hanno persa o mai l'hanno avuta. Eppure è questo l'unico obiettivo concreto, rimettere gli uomini e le donne al centro del sistema".

Nel corso del Convegno londinese, è stato altresì stigmatizzato il legame privilegiato tra *ombudsman* e Istituzioni europee (soprattutto il Comitato per le Petizioni, con particolare riferimento al Rapporto del Comitato al Parlamento sull'attività del *médiateur européen*). Dall'Università di *Reading* (A. Warleigh) è venuto l'invito a lavorare per una concreta affermazione della cittadinanza europea, mentre dall'Ufficio del *médiateur européen* (J. Harden) è stato evidenziato il rapporto tra Commissione e *médiateur*, con riferimento specifico al fatto che, quasi sempre, chi ricorre alla Commissione si rivolge poi al *médiateur*. Concludendo i lavori, R. Gregory ha sintetizzato le aree di intervento dell'*ombudsman* (*maladministration*, corruzione, *human rights solutions*) e le procedure di intervento tipiche dell'istituto, la cui importanza viene sempre più colta dai *mass-media* e dalla scuola, in vista di un'educazione che parta dalla prima formazione e si estenda ad abito permanente di pensiero e di vita, se è vero - come vuole A. Comba - che "un generale miglioramento del funzionamento dell'amministrazione si riflette inevitabilmente sulle posizioni dei singoli, mentre la tutela dell'interesse del singolo, a sua volta, è un valido strumento per innescare un controllo di carattere generale".

In questa logica si inserisce l'invito rivolto alla scrivente dal Liceo-Ginnasio "Scipione Maffei" di Verona, per una relazione al Convegno di aggiornamento del 30-31.3.1999 sul tema *Per gli esami di Stato la scuola si rinnova*. In quella sede abbiamo salutato tale novità come sostanzialmente positiva: non solo per la natura sperimentale e sclerotizzata della maturità risalente agli anni '70, ma perché in democrazia è la funzione che conta (il che spiega la vanificazione degli Organi collegiali, anch'essi risalenti agli anni '70, che avrebbero potuto accelerare il cammino dell'autonomia scolastica,

di recente ripresa come centrale). C'è da chiedersi se non sia soprattutto il caso di rimettersi in discussione come corpo docente, per quel male oscuro, che caratterizza la categoria, consistente nell'abitudine a fare di sé e del proprio metodo un metro di misura. In particolare, è necessario riflettere sul fatto che finalmente è posta al centro della scuola quella cultura civica che, al di là di qualche circolare disattesa, non ha mai costituito il cuore dell'istruzione in Italia, mentre compito primario della scuola dovrebbe essere, dopo la tutela fisica (specie dei minori), la crescita sociale, al di sopra della quale soltanto ha possibilità, senso e peso la specifica preparazione culturale e professionale. In quest'ottica deve essere affrontato il nuovo esame di Stato, per il quale una prima constatazione si impone, da leggere in solido con la normativa e la pratica dell'autonomia: l'*iter* scolastico trova maggiore valorizzazione, tant'è che tutti i candidati interni sono ammessi, di contro all'ammissione dei privatisti subordinata ad esame preliminare. Non ci si lasci prendere, in merito, dai lacci della selezione, perché la *ratio* è quella concorsuale, così come stigmatizzata da recenti sentenze dei T.A.R. e del Consiglio di Stato: più ampio è il numero dei concorrenti, più garanzia vi è che si scelgano i migliori, a tutela dei diritti e delle legittime aspettative dei singoli e della stessa comunità. Parimenti, la terza prova è predisposta collegialmente da ogni Commissione, a garanzia di autonomia: l'art. 14 del D.P.R. n. 323/98 ne disciplina e sorregge l'applicazione, assicurando il graduale aggiornamento del personale scolastico, per il tramite dell'Osservatorio gestito dal Centro europeo dell'educazione. Di particolare rilevanza e in anticipo rispetto allo stesso mondo del lavoro, cui peraltro si riferisce, la valenza europea dell'esame di Stato, per la cui affermazione si prevede una gradualità attuativa completa per l'a. s. 2000-2001. Tra le novità-opportunità il voto in 100^{i}, anziché in 60^{i}, che permette di articolare ulteriormente le risultanze, aiutando altresì il personale docente abituato a ragionare in 10^{i}; la pari presenza di Docenti interni ed esterni - con Presidente esterno - assicura un buon equilibrio di valutazione. Coerentemente, al giudizio di ammissione viene sostituito un credito scolastico e formativo triennale, più rispondente ai meriti e alla maturità sedimentata. Con le debite garanzie del reddito scolastico viene aperto l'esame di Stato anche agli studenti del penultimo anno che abbiano riportato, allo scrutinio conclusivo, non meno di 8/10 in ogni materia e ai giovani soggetti all'obbligo di leva e privi di debiti formativi: il che risponde alla necessità di correlare diritti e doveri, a tutela della persona non meno che della collettività, e di collegare più efficacemente la scuola al mondo del lavoro. Ad analoghi principi di giustizia sostanziale rispondono i criteri di ammissione per candidati esterni: rilevante la presa in conto di eventuali crediti formativi accertabili e la valutazione del credito relativo all'esame di ammissione, nonché il richiamo all'opportunità che ogni scuola apra uno sportello di consulenza: il che corrisponde a quegli U.R.P., voluti da precise direttive della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che gli Esperti di diritto amministrativo e i Difensori civici vedono come determinanti per un cambio di mentalità dei Funzionari nei confronti dei Cittadini. Inoltre - novità di rilievo, in linea con il fondamentale art. 3 della L.n. 241/90 - i criteri di giudizio diventano più oggettivi e trasparenti, perché controllabili. In merito, vale la pena di ricordare che la sentenza della Corte cost. n. 1/99 ha ritenuto illegittimo l'art. 3, c. 205-207, della L.n. 549/95 e succ. mod. "per contrasto con l'art. 97, c. 1 e 3 Cost. e col criterio di ragionevolezza, nella parte in cui introduce procedure concorsuali interne di riqualificazione per l'accesso alla settima qualifica funzionale. Ciò in quanto non sono ammissibili deroghe al regime del concorso pubblico per il passaggio alla fascia funzionale superiore". Basilari anche le garanzie per i candidati diversamente abili, a tutela sia dei diritti e delle legittime aspettative dei soggetti interessati che dei doveri sociali inerenti determinate professionalità (come peraltro previsto per ogni immissione nel mondo del lavoro). Inoltre, le nuove modalità relative alla prima prova scritta, volta come sempre ad accertare la padronanza della lingua italiana, rispondono a criteri di rigore differenziato. La seconda prova resta nell'ambito della tipologia tradizionale, ma con diritto-dovere di scelta da parte del candidato tra differenti proposte (il che costituisce un'ulteriore *test* di maturità); la terza prova costituisce la novità interdisciplinare e plurilinguistica che più deve impegnare Studenti e Docenti in vista dell'autonomia, innescata con

l'art. 21 della L.n. 59/97 - da conciliare con l'innalzamento dell'obbligo scolastico, di cui alla L.n. 9/99 - che impone un'offerta formativa maggiormente diversificata, nonché un orizzonte linguistico europeo. Nell'ambito del colloquio rileva la partenza da un argomento a scelta, indicativa di maturità autocritica nonché di future attitudini di studio e professionalità. Per quanto attiene il punteggio definitivo, la novità è costituita dal credito scolastico accumulato e reso pubblico, volto a superare le discrepanze tra percorso scolastico ed esito di esame, così come la tendenza a non valutare come cultura ciò che non viene imparato a scuola, quand'anche in linea con la formazione specifica dell'indirizzo, a considerare anzi perdita di tempo ogni contatto con altre sedi di educazione e crescita.

Ho ritenuto opportuno riportare parte del mio intervento in Relazione, perché in democrazia c'è chi apre spazi e chi rende raggiungibili concreti orizzonti: alla scuola soprattutto compete questo compito, essendo l'unica opportunità che non dovrebbe essere negata a nessuno. Vale quindi la pena di battersi perché non si presuma più di valutare una mitica maturità altrui, perché si verifichino l'amore per la cultura e l'attitudine per la ricerca, indispensabili perché ci si rimetta in discussione ogni giorno: sicché, la formazione professionale, dalla Costituzione in giù ancella dell'istruzione, ha finalmente qualcosa da insegnare alle forme di cultura e professionalità tradizionalmente presunte come elitarie. Vale, soprattutto, la pena di battersi perché la scuola sia fonte di cittadinanza attiva per tutti, in quanto sede privilegiata per rimuovere alla radice le storture che impediscono a molti di vivere una vita davvero umana, con particolare riferimento ai valori - costituzionalmente prevalenti a livello europeo - della vita, della salute e dell'ambiente. In quest'ottica è stato motivo di particolare impegno e soddisfazione il parallelo proficuo incontro con le classi terminali dell'Istituto Tecnico Commerciale "I. Manzetti" di Aosta (27.5.1999) sul tema *Il ruolo del Difensore civico/médiateur nell'attuale ordinamento,* voluto dagli Insegnanti di diritto. Perché solo su queste basi possono svilupparsi il rispetto dei diritti sostanziali per tutti e un'efficace pratica della semplificazione, in vista della quale G.U. Rescigno (nel suo intervento al Seminario nazionale di studio *Formazione per le tecniche legislative*, Torino 16-17.6.1999, cui ha partecipato il Dirigente consulente) opportunamente puntualizza che è semplicistico identificarla con la delegificazione. D'alto canto, la "Bassanini *quater*" (L.n. 50/99) prevede quanto il governo intende raggiungere con la redazione di T.U. : un linguaggio normativo semplice e chiaro e un quadro di riferimento di regole ben definite e facili da individuare, in linea con analoghi provvedimenti in atto a livello europeo e mondiale, per ovviare ad un male, l'eccessiva abbondanza di leggi, cui sembra sfuggire quasi solo la Svezia (E. Patta). Il che, insieme ad un'elevata deontologia del pubblico impiego costituisce pilastro fondamentale di un'efficiente amministrazione democratica. In merito, perché "la riforma della Pubblica Amministrazione in Italia non rischi di non avere mai fine" (S. Parisi) , perché non si possa e non si debba più affermare che "nel settore del pubblico impiego l'appiattimento delle carriere e dei salari, che premia i peggiori e demotiva i migliori, è duro a morire"(M. Clarich), abbiamo sollecitato al Presidente della Giunta regionale l'emanazione del Codice di comportamento dei dipendenti R.A.V.A., previsto dall'art. 53, c. 7, della L.r. n. 45/95 e succ. mod., con esiti di sinergia anche in riferimento alla definizione dei contratti collettivi del pubblico impiego in Valle d'Aosta. E nella convinzione che una nuova società parta anche dalla meritocrazia, che dai servizi di qualità venga più lavoro e che solo l'intervento sui Vertici faccia vincere la sfida dell'efficienza, rimandiamo alla precedente Relazione per quanto attiene le relative proposte di miglioramento normativo e amministrativo, a tutt'oggi disattese a scapito della trasparenza applicata alla discrezionalità. Il problema è da inquadrare anche nell'ottica di una Pubblica Amministrazione che non può scendere "a bassa responsabilità" (F. Pezzani), né " tradire la meritocrazia" (G. Rebora), del dipendente che non può chiamarsi fuori di fronte al Cittadino-cliente, perché "quando un servizio non funziona l'utente deve adottare l'atteggiamento di considerare chi gli sta di fronte come il rappresentante dell'azienda" (F. Debenedetti).

Di complementare rilevanza la L.r. n. 18/99, che, abrogando la n. 59/91 (corrispondente alla L.n. 241/90), estende l'accesso ai documenti (peraltro nel termine di trenta giorni e non più di quindici come nella 59) e la dichiarazione sostitutiva di certificazione ai concessionari di pubblici servizi presenti nella Regione, ribadendo l'obbligo di motivazione per ogni provvedimento (il che costituisce un punto basilare della democrazia nel quotidiano, purtroppo non ancora praticato in settori vitali della R.A.V.A.) e il diritto di accesso ai documenti per chiunque ne abbia interesse "per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti". Su questa lunghezza d'onda si situano (con riferimento purtroppo anche alla scuola, che registra particolare difficoltà a praticare diritto di accesso e legalità in senso lato, mentre l'educazione democratica dovrebbe passare attraverso i comportamenti, come osserva G. Cavalli) le pertinenti osservazioni avanzate dal Garante per la *privacy*, che denuncia, nella sua 2ª Relazione, l'"utilizzo delle nuove regole sulla tutela della persona per mettere in controluce le magagne di uffici pubblici" (D. Cherchi), proprio mentre il Consiglio di Stato (cfr. sent. Ad. plen. n. 4/99) stigmatizza l'interpretazione estensiva del diritto di accesso, che "trova applicazione nei confronti di ogni tipologia di attività della pubblica amministrazione". D'altra parte, ancora una volta lo stesso Garante (cfr. *newsletters* primavera '99) evidenzia l'art. 13 della L.n. 675/96 e gli art. 17-18 del D.P.R. n. 501/98 per precisare che il titolare della banca-dati inadempiente di fronte alle richieste di accesso dei Cittadini corre il rischio, in caso di ricorso fondato, di pagare le spese del contenzioso. In perfetta sintonia l'articolato parere espresso il 25.12.1998 dalla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, con particolare riferimento al diritto del candidato a visionare tutti i documenti inerenti un concorso, ivi compresi gli elaborati altrui, essendo la regolarità concorsuale o paraconcorsuale un interesse giuridico che va senz'altro tutelato, mentre "l'esigenza di riservatezza dei terzi, limite apparente al caso specificato, deve essere sempre e comunque scavalcata dal diritto del concorrente di visionare i documenti" (R. Cinti). E, in ogni caso, come opportunamente sottolineato da M. Bombardelli, "il caso eccezionale" di diniego di accesso "non può essere considerato come una negazione del principio generale, ma soltanto come la concreta realizzazione di un meccanismo volto ad assicurare che, con la precisa e tassativa indicazione dei suoi limiti, la pubblicità dei documenti amministrativi sia garantita in modo certo e imparziale". E' tornato sul tema, nel luglio '99, U. De Siervo, osservando che "la legge 675 del '96 sulla riservatezza dei dati personali è una buona legge, ma rigida" e che, "per renderla applicabile servono le discipline di settore". Il tutto nell'ambito anche della progressiva osmosi tra discipline pubblicistiche e privatistiche per il perseguimento dell'interesse pubblico, restando comunque determinante il rispetto dei valori dell'imparzialità e del buon andamento, sanciti dall' art. 97 della Cost., di cui anche e forse soprattutto la normativa sull'accesso costituisce applicazione. Così, "il decreto legislativo n. 135/99 rende ammissibili la raccolta e l'utilizzazione dei dati relativi a sentenze penali da parte della Pa nell'ambito del rapporto di lavoro e, in particolare, per svolgere attività dirette all'accertamento della responsabilità disciplinare" (M.Lib.). Fa il punto sul problema, nel settembre '99, il *Sole 24 ore*, a firma A. Che.: "non è necessaria l'autorizzazione del Garante per accedere e utilizzare i dati sensibili custoditi dalla pubblica amministrazione. Il cittadino può, infatti, fare leva sul diritto di accesso sancito dalla legge 241/90 sulla trasparenza amministrativa. Condizione essenziale è che l'interessato abbia un valido motivo per entrare in possesso dei dati. Con queste argomentazioni il Garante ha permesso di acquisire i documenti sanitari di una determinata persona, documenti in possesso della pubblica amministrazione. Alla richiesta era stato risposto di 'no' (...). Si è trattato di un eccesso di zelo, dato che il diritto di accesso non entra in conflitto con le norme sulla riservatezza" . Sul problema è intervenuta anche l'Adunanza plenaria di Palazzo Spada (decisione n. 5/97), rimarcando la compatibilità tra *privacy* e trasparenza amministrativa; solo la sesta sezione del Consiglio di Stato (decisione n. 59/99) ha sposato un indirizzo più restrittivo, ma si tratta di un orientamento minoritario nella giustizia amministrativa, mentre due sentenze del Consiglio di Stato-adunanza plenaria (n. 4 e 5/99) hanno ribadito che "il diritto di accesso agli atti e ai documenti trova applicazione

nei confronti di ogni tipologia di attività della pubblica amministrazione, compresi gli atti di diritto privato, poiché ogni attività dell'amministrazione è vincolata all'interesse collettivo; possono essere esclusi soltanto i casi previsti tassativamente dalla legge; per gli stessi concessionari di servizio pubblico la trasparenza degli atti deve prevalere sulla natura giuridica privatistica (...). Come se non bastassero le pronunce dei giudici, anche la legge 135/99 sul trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici ha affrontato il problema, imponendo alle amministrazioni di seguire le regole della trasparenza di fronte a richieste (motivate) di accesso ai dati sensibili". Data l'importanza e complessità della problematica, si è ritenuta utile la partecipazione del Dirigente consulente al Seminario I.S.S.E.L., sul tema. *Diritto di accesso e tutela della "privacy" negli Enti pubblici* (Roma, 8-9.11.1999), che si ricollega anche al recepimento dell'accordo di Schengen e alla legislazione di seconda generazione della *privacy*. Perché, se è vero che la comunicazione "sarà uno dei terreni decisivi per il rinnovamento della Pubblica Amministrazione" e "l'informazione la scommessa" per il suo futuro (R. Giuri, Salone della Pa di Bologna 1999; cfr. anche, V. Nuti, il *Libro verde europeo sulla informazione nel settore pubblico*, 1998, cui l'Italia deve ancora adeguarsi), per dirla con R. Barile "l'apparato della democrazia ha per regola la trasparenza ed il segreto costituisce un'eccezione, mentre i diritti costituzionali garantiti al soggetto privato in democrazia, la libertà nella comunità, hanno per regola la *privacy* e per eccezione la pubblicità".

Con ottica complementare siamo intervenuti al Seminario organizzato dalla Consulta delle Elette della Valle d'Aosta, in collaborazione con l'Associazione regionale Segretari comunali, sul tema *La semplificazione amministrativa come strumento per favorire lo sviluppo locale: il caso dello sportello civico* (Aosta, 13.4.1999): abbiamo potuto apprezzare l'ampia documentazione normativa, ascoltare con profitto esperienze similari realizzate fuori Valle e valutare la semplificazione amministrativa come fattore di sviluppo e trasparenza. Nella stessa logica abbiamo seguito leggi regionali e nazionali relative all'E.R.P. (su cui la Valle d'Aosta ha di recente meglio legiferato), ai contributi sociali e familiari, al diritto al lavoro soprattutto per disabili, al diritto di immigrazione e cittadinanza. Giova ricordare che Giovanni Paolo II ha spesso individuato come compito principale di politici e amministratori la lotta contro la disoccupazione, soprattutto giovanile, incidente anche sulla solidarietà, sull'assunzione di responsabilità civile e sulla fiducia nelle Istituzioni. In merito, mi è gradito sottolineare l'inoltro della precedente Relazione, da parte del Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della I^a^ Commissione permanente "Istituzioni e Autonomia" e la richiesta, da parte di quest'ultimo, di copie per tutti i componenti la Commissione, così come la pratica diffusa dell'inoltro al Difensore civico di documentazione sulle innovazioni amministrative più rilevanti, in funzione sinergica e "proattiva" (cfr., a titolo es., Il protocollo di intesa tra la Regione, il Comune di Aosta e l'U.S.L. concernente *Modalità di collaborazione tra servizi sociali all'interno del dipartimento di salute mentale* e *Dépliants* relativi al servizio C.C.I.E.-Assessorato alle Politiche sociali del Comune di Aosta per un efficace sistema di civile convivenza con i Cittadini extracomunitari). Ci è altresì gradito segnalare l'organico Progetto *Carcere e Territorio*, predisposto da Volontari ruotanti attorno ad A.C.L.I.-Caritas e C.C.I.E. e mirante a favorire una corretta cultura carceraria, con attivazione di pagine giornalistiche all'interno della Casa circondariale e di sostegno spirituale interconfessionale. La grande sfida che questi giovani lanciano con i fatti è se sia possibile rieducare (dentro e fuori il carcere) attraverso l'assunzione di responsabilità personale e comunitaria per il tramite dello strumento *princeps* del lavoro nell'ambito del più vasto programma per l'inserimento socio-lavorativo di soggetti svantaggiati (cfr., a titolo es., L.n. 28/93, n. 45/95, n. 20/97, progetto Nazareno-A.C.L.I. Valle d'Aosta), cui il progetto-obiettivo di medicina penitenziaria U.S.L. - attuato ormai da anni - coopera con organica complementarietà, sia pure solo di recente accompagnato da progettazione di apposito reparto ospedaliero (cui abbiamo collaborato, così come per il cronico problema infermieristico). Su questa linea ci siamo impegnati, in sinergia con il Cappellano, nell'organizzazione del *Giubileo delle Carceri*, previsto per il luglio 2000 e comprensivo di incontri culturali, dentro e

fuori la Casa circondariale, miranti ad aprire le carceri alla comunità, essendo sempre più difficile per i singoli entrare negli istituti di pena. Analogamente, con riferimento alla categoria svantaggiata degli immigrati extracomunitari, continua il lavoro con il C.C.I.E., soprattutto per favorire la piena attuazione del diritto di famiglia, come previsto dalle nuove disposizioni per il ricongiungimento dei nuclei. In merito si segnala la positiva istituzione, da parte dell'U.S.L.-U.R.P., di un apposito centro informativo per la salute degli Immigrati (S.I.S.I.), volto a garantire, anche ai non regolari, il diritto ad alcune forme di assistenza sanitaria e a rilasciare, *ex* D.lv. n. 286/98 e successivo D.P.R. n. 394/99, il codice regionale S.T.P.

Continuano, altresì, gli incontri tra Difensori civici regionali e locali, talora accompagnati dal contributo di Enti ed Associazioni di tutela dei diritti, con accresciuta funzionalità della "rete di difesa civica" instaurata dopo il I° Convegno nazionale di Foligno e pubblicizzata su apposito sito *Internet*. In questo contesto, è stato motivo di impegno aver preso parte ad una riunione del gruppo di studio - istituito presso la Presidenza del Consiglio dal Ministro per gli Affari regionali K. Bellillo - per la verifica del rapporto CO.RE.CO-Difensori civici (1.6.1999) . Un lavoro interessante anche come revisione critica delle competenze, alla ricerca di una sinergia che eviti sovrapposizioni e riduca la spesa: e ciò indipendentemente dal fatto che la previsione della L.n. 127/97, art. 17, c. 45 non si applichi alla Valle d'Aosta, avendo la Regione - ai sensi dell'art. 2 l. b) dello Statuto speciale, come sostituito dalla L. cost. n. 2/93, art.1 - competenza primaria in materia di ordinamento degli Enti locali e delle relative circoscrizioni. Altrettanto rilevante l'incontro romano con l'Ufficio del Garante della *privacy*, all'interno della Riunione del Coordinamento dei Difensori civici regionali del 24.2.2000, con esito di puntualizzazione della complessa problematica da parte di U. De Siervo nell' ottica pragmatica del rapporto Difensore civico-Pubblica amministrazione, accesso-*privacy*, anche come necessità che le leggi regionali sul Difensore civico recepiscano la 675 al di là di quanto contenuto nel Provvedimento 30.12.1999-13.1.2000 (*Individuazione di autorità che perseguono rilevanti finalità di interesse pubblico per le quali è autorizzato il trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici*, 1) k): "attività di difensori civici regionali e locali. con particolare riferimento alla trattazione di petizioni e segnalazioni").

Ci sentiamo parimenti impegnati per essere stati proposti come consulenti di Progetti europei integrati di tutela dei diritti dei Cittadini, in collaborazione con il P.I.T. Servizi-Parlamento europeo (a titolo es., Convegno int. *Cittadini e servizi di pubblica utilità*, Roma, 25.2.2000) e con la Commissione europea-D.G. XXIV-*Réseaux services publics* (Roma, 18.3.1999) e come referenti per la difesa civica in occasione di incontri della Commissione europea con C.A. (Roma 14.10.1999) per problematiche riguardanti *L'euro e le fasce di popolazione in difficoltà* (un "fatto sociale totale" che deve fare i conti con il rischio di accrescere l'esclusione, mentre, per dirla con il *logo* della Francia, l'obiettivo deve essere: *pas d'exclus pour l'euro*). Il tutto nella convinzione che, per tutelare i diritti, sia necessario soprattutto prevenire, rimuovendone il mancato rispetto dal profondo delle coscienze: perché la civile convivenza e la qualità dei servizi pubblici è diritto e dovere di ciascuno. In tale ottica si pone, altresì, il II° Incontro nazionale dei Difensori civici, organizzato a Roma il 12.5.1999, con la significativa presenza del Ministro per gli Affari regionali K. Bellillo, di Vertici del Dipartimento della Funzione pubblica e del Ministero dell'Industria e di Sindaci, cui abbiamo partecipato con l'onore della presidenza, con un intervento programmato sul tema *Ridefinizione del ruolo del Difensore civico regionale* e con interviste riferite alla pratica valdostana. In quella sede abbiamo affermato che è indispensabile chiedersi chi siamo, che cosa vogliamo e dove andiamo. Tanto più che assistiamo oggi, in Italia, a spinte contrapposte che vedono nel Difensore civico ora il *passepartout* per la tutela del Cittadino ora un istituto da sostituire o da sbriciolare in miriadi di specialistiche *authority* o in *pool* di corresponsabili: il che moltiplicherebbe la spesa senza assolvere a quella tutela sostanziale del Cittadino che è tipica dell'*ombudsman*, sia per quanto attiene il controllo più strettamente amministrativo, risalente alla

tradizione scandinava, sia per ciò che concerne la garanzia dei diritti - soprattutto dei più deboli - di tradizione latino-ispanica. Del resto, il T.u. n. 619 e abb. *Norme in materia di Difensore civico*, licenziato il 15.9.1998 dalla I^a^ Commissione costituzionale della Camera, è ancora in cantiere; la revisione della L.n. 142/90 (L.n. 265/99 recante *Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento degli enti locali, nonché modifiche della legge 8 giugno 1990, n. 142*) non apporta le novità attese per quanto concerne l'art. 8, relativo al Difensore civico; Disegni di legge come l'*Istituzione del Difensore civico delle persone private della libertà personale* (n. 3744, assegnato il 2.3.1999 alla Commissione giustizia del Senato in sede referente) sembrano accentuare il centralismo, pur focalizzando opportunamente il fondamentale ruolo dell'*ombudsman* - per lo più disatteso in Italia - nella tutela dei diritti della persona e la necessità di una corretta cultura e vita carceraria come fattore indispensabile di giustizia e di pace. Il che, mentre documenta il radicamento e lo sviluppo della difesa civica anche nel nostro Paese, può render sfocato l'istituto e metterlo in balia del gioco della parti. Certo, l'urgenza di una tutela dei diritti in forma stragiudiziale e sostanziale - alla ricerca non di colpevoli ma di soluzioni - deve portare a favorire una pluralistica rete di difesa e promozione "proattiva", ma questa deve trovare nella dimensione dell'Ufficio regionale di difesa civica un nodo e uno snodo essenziale, un punto di riferimento semplice e forte per il Cittadino. Non dico questo per spirito di parte, ma perché le Regioni - al di là dei limiti imposti dalla loro definizione storica, che pesano oggi sulla stessa scelta della forma di federalismo più utile e praticabile - costituiscono pur sempre un ambito mediano adeguato per garantire terzietà, smistare competenze e, soprattutto, assolvere in forma incisiva e concreta al ruolo di proposta di miglioramenti normativi e amministrativi, che costituisce l'impegno più rilevante del Difensore e Mediatore dei Cittadini. A patto, però, che gli Uffici possano essere decentrati sul territorio, dotati di personale specializzato e coordinati con autorevolezza da un responsabile scelto con criteri (di cui ho ripetutamente scritto e parlato) che garantiscano terzietà nel superamento del pericoloso gioco minoranza-maggioranza e sfuggano, al tempo stesso, alla categoria obbligata del pensionamento. Occorre, altresì, un cambio di mentalità da parte dei Difensori civici regionali, che elimini la tentazione di sufficienza e onnipresenza nei confronti dei Difensori civici locali e li renda disponibili, nelle piccole dimensioni (sempre che i Comuni non vogliano o non possano procedere ad autonoma elezione), ad assumere anche il ruolo stimolante di Difensore civico locale: per fungere, in ogni caso, da centro operativo che raccolga e smisti indirizzi e competenze. Particolarmente costruttivo, in merito, il Convegno romano, articolato in più di trenta interventi correlati alla concreta impostazione del Ministro Bellillo: gli esiti si sono tradotti in un Ordine del giorno conclusivo, volto a favorire l'accesso del Cittadino al diritto e non solo alla giustizia, come efficacemente sintetizzato da G. Moro, a garanzia di una tutela integrata che deve trovare nel Difensore civico la figura costituzionale cardine, in uno scenario di conciliazione che focalizzi l'importanza del punto di vista disatteso del Cittadino. Un percorso obbligato per fare delle nostre Città, Province e Regioni delle comunità per tutti, dove la qualità della vita sia realtà e non solo per qualcuno. Ne è seguita la costituzione di un gruppo di Coordinamento nazionale dei Difensori civici locali - successivamente denominato "Rete nazionale dei Difensori civici" - che è entrato in fase operativa il 12.7.1999, con una giornata di lavoro significativamente tenutasi nella Sala riunioni del Dipartimento per gli Affari regionali-Presidenza del Consiglio dei Ministri, nel corso della quale al Difensore civico valdostano è stato assegnato il ruolo di responsabile dei rapporti internazionali.

Altrettanto costruttivo il II° Convegno nazionale di Foligno (19.2.2000, a.c. Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali) sul tema *Verso una democrazia matura. Azione popolare, difesa civica, azione inibitoria. Comuni, Province e Regioni in una democrazia matura,* cui abbiamo portato un contributo relativo a *Il Difensore civico secondo la Risoluzione del Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa (Strasburgo, 17.6.1999). Quale attuazione in Italia?* In quella sede abbiamo affermato che, in rapporto alla "Risoluzione" di Strasburgo, il titolo

scelto per l'intervento risulta volutamente pragmatico: qual è e quale dovrebbe esserne l'attuazione in Italia. Occorre allora, prima di tutto, vedere se e come il testo europeo può o deve essere condiviso, anche in rapporto alla vigente normativa e al T.u. delle proposte di legge n. 619 e abb., il cui *iter* attende ancora compimento. In merito, è da notare che la *Risoluzione* è uscita dal gruppo di lavoro denominato *Diritti e responsabilità dei Cittadini*: il che sottolinea il diritto-dovere della cittadinanza attiva anche nei confronti della difesa civica. Importante, altresì, il richiamo iniziale ai "testi adottati dagli Organismi del Consiglio d'Europa in materia di difesa civica", agli specifici "risultati della Conferenza di Messina (13-15.11.1997) sul tema *Una protezione dei diritti più vicina ai Cittadini: il Difensore civico a livello locale e regionale*", all' "indagine condotta dal Congresso presso *médiateurs, ombudsmen* e difensori civici locali e regionali europei, ai risultati dei lavori condotti dal Consiglio d'Europa nel quadro delle *Tavole rotonde con gli ombudsmen europei*" (1991-1998). Determinante, soprattutto, il richiamo alla sempre più diffusa "necessità di fare ricorso ad un' istituzione capace di essere all'ascolto dei Cittadini e di promuovere in modo efficace la difesa dei loro diritti" nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, essendo la "mediazione facilmente accessibile" anche "per le categorie deboli" e potendo "dare soddisfazione ai cittadini, facilitando le loro relazioni con le istituzioni locali e regionali" e "riduc(endo) il ricorso a procedure giudiziarie" a favore dell' "equità, del rispetto dello stato di diritto e della buona amministrazione". Di pari rilevanza la constatazione del fatto "che parecchie autorità locali e regionali, che sono per definizione le più vicine ai bisogni dei cittadini, hanno messo in opera nei differenti paesi europei tale istituzione, che permette ai cittadini di contribuire al funzionamento dell'amministrazione pubblica", e il conseguente "auspicio che la pratica della 'difesa civica' sia rafforzata dove esiste o introdotta e istituzionalizzata nelle regioni e nei comuni che non dispongono ancora di questa forma di protezione del cittadino" che "contribuisce alla messa in opera dei principi contenuti nella Carta europea delle autonomie locali". La valorizzazione della difesa civica nel rispetto delle autonomie locali emerge soprattutto dalle conseguenti "raccomandazioni" per la "messa in opera di Uffici che dispongano di mezzi adeguati sia dal punto di vista giuridico che delle funzioni, delle strutture e del personale", "prevedendo, se del caso, il raggruppamento di piccoli comuni" e "la riforma dell' istituto" e favorendo "una rete transnazionale dei difensori civici locali e regionali e una migliore informazione dei cittadini quanto alle possibilità offerte da una tale istituzione", con riferimento anche all'opportunità "di creare, in seno al Congresso, un gruppo ristretto di difensori civici locali e regionali aventi ruolo consultivo". L' "Allegato" precisa i "principi che reggono l'istituzione", partendo da una "premessa" relativa alla "diversità dei sistemi giuridici" e alle "differenti forme di decentramento", che, peraltro, "militano tutte a favore della proposta di un modello, a carattere generale, che potrebbe essere applicato nei diversi Stati membri, in funzione della specificità di ciascun sistema". Pertanto, mentre non si ritiene "opportuno fissare principi rigidi", si approfondisce la "nozione di difesa civica" a partire dalla duplice funzione di "rafforzare il sistema di protezione dei diritti dell'uomo" e di "migliorare i comportamenti della pubblica amministrazione". Il tutto "in funzione del decentramento amministrativo dello Stato e dei poteri autonomi conferiti alle collettività territoriali a diversi livelli", in vista di una "protezione più vicina possibile dei cittadini". In questa logica si inserisce l'osservazione secondo cui "il controllo sulle autorità che esercitano un'attività diretta sugli utenti dei servizi si rivela più efficace a livello locale e regionale di quanto non lo sia a livello più vasto (nazionale o europeo)", fatta salva la necessità "di evitare ogni eccessiva frammentazione". Coerentemente, "l'indipendenza , l'imparzialità e la competenza sono le qualità essenziali di un difensore civico" e, come tali, devono determinarne "la scelta"; inoltre, "dov(endo) essere l'indipendenza e l'imparzialità del difensore civico chiaramente percepite dai cittadini", va "evita(ta) la nomina di un uomo politico", vanno "scrupolosamente scarta(te) le persone che potrebbero avere o anche sembrare di avere interessi di carriera", vanno "verific(ate) la formazione e le qualifiche dei candidati" perché "siano conformi alle funzioni" e garanti di "conoscenza adeguata del funzionamento e

delle regole dell'amministrazione". L'attenzione concreta all'istituto trova riscontro nel fatto che, "stabili(ti) la durata del mandato" e "i limiti per la rielezione", si precisa che "occorre tener conto di un equilibrio tra funzione e incompatibilità per salvaguardare la possibilità di ottenere candidature appropriate", stabilire "una remunerazione adeguata" (perché "le funzioni di difensore civico esercitate gratuitamente non offrono sufficiente garanzia di indipendenza e imparzialità"), "evitare un'eccessiva proliferazione di difensori civici specialisti che potrebbero disturbare il funzionamento di un sistema generale di protezione dei diritti dell'uomo". Analoga attenzione è riservata anche a "l'Ufficio e i servizi del Difensore civico", che "deve essere dotato di personale idoneo, in numero e qualifiche, messo a disposizione dall'amministrazione territoriale o reclutato direttamente" (soluzione giudicata preferibile in funzione dell'esigenza dell'indipendenza) e "disporre di locali, servizi tecnici e mezzi necessari all'esercizio efficace delle funzioni". "Competenze e funzioni del difensore civico" sono determinate solo come "obiettivi", per rispetto all'autonomia dei sistemi giuridici e amministrativi. Si sottolinea che "le competenze devono estendersi ad ogni atto e comportamento dell' amministrazione locale o regionale", con un' organizzazione atta a "coprire ogni attività e comportamento delle differenti amministrazioni interessate e da evitare dei vuoti nei quali l'individuo non ha alcun mezzo di protezione". Quanto alle funzioni, sono riassunte in "funzione di consulenza per aiutare gli individui nella soluzione dei loro problemi con la pubblica amministrazione", "funzione essenziale di vegliare al buon andamento e al miglioramento dell'amministrazione", funzione "altrettanto essenziale, di mediazione, consistente in uno sforzo costante di avvicinamento delle parti". Si precisa che l' "accesso al difensore civico" non deve essere limitato ai residenti e rivolgersi non solo agli atti ma anche agli atteggiamenti "contrari ai principi generali che rafforzano la tutela dei diritti dell'uomo" e realizzarsi nella forma più semplice e rapida, comprensiva dei nuovi sistemi telematici. Al "dov(ere)" di informare l'istante "delle iniziative intraprese e del risultato" fa' riscontro "il potere di agire di propria iniziativa" a fronte "di atti, comportamento e/o situazioni che possono determinare ingiustizie". Pertanto, "i mezzi di azione del difensore civico devono essere ampi, con libertà garantita di accesso agli atti, ai fascicoli, agli archivi dell'amministrazione interessata". Altrettanto "dovute" la disponibilità e collaborazione del "funzionario interessato", con conseguente "obbligo", di "prendere in considerazione le raccomandazioni del difensore civico e di motivare, le ragioni che impediscono di darne seguito"; inoltre, "la risposta dell'amministrazione deve giungere in un lasso di tempo stabilito": "ogni forma di ostruzionismo" deve essere "previst(a) e sanzionat(a) da disposizioni appropriate". Determinante "il potere" di "suggerire l'apertura di un procedimento disciplinare nei confronti del funzionario che ostacola, in modo grave, l'esercizio delle funzioni o in caso di scoperta e provata responsabilità diretta" o, ancora, quando le motivazioni opposte alle "proposte formulate dal difensore civico non appaiano soddisfacenti". Infine, le Relazioni del Difensore civico "devono essere rese pubbliche con pubblicità appropriata".

Di fronte a questo testo, che documenta concreta volontà di attuazione e conoscenza "pratica" della difesa civica, risultano generico l'art. 8 della L.n.142/90 e succ. mod., lacunose - quand'anche interessanti - le diverse leggi regionali, farraginoso lo stesso T.u. n. 619 e abb., che, per la sua rilevanza generale e per *l'iter* non compiuto, richiede un particolare ripensamento alla luce della Risoluzione europea. In particolare, l'art. 1 del T.u., pur rappresentando una buona sintesi dell' Ufficio, risulta avulso dal dovuto radicamento nelle autonomie locali. L'art. 2 contiene la buona osservanza per cui "in ogni atto notificato al destinatario è indicata la possibilità di rivolgersi al difensore civico", ma impedisce di "intervenire in questioni concernenti il pubblico impiego". L'art. 3 estende giustamente le competenze del difensore civico a tutti i "soggetti pubblici e privati che comunque gestiscono servizi pubblici" sul territorio. Abnorme risulta la proliferazione di difensori civici aggiunti al difensore nazionale, rispetto alle competenze e funzioni, con riferimento anche alla "nomina" degli stessi da parte di quest'ultimo, sia pure "sentiti i Presidenti della Camera e del

Senato", di cui all'art. 5. L'art. 6, relativo a "requisiti ed incompatibilità", non è garante del ruolo effettivo, soprattutto come rilevanza esterna. Coercitivo l'art. 8 ("difensore civico regionale") e non rispettoso delle autonomie locali, pur nell'apprezzabile logica dell'estensione dell'istituto in tutta Italia, così come l'art. 9 per quanto concerne il "difensore civico locale", con l'aggravante dell'imposizione del limite di. 50.000 abitanti per l'istituzione. L'art. 12, relativo agli esiti degli interventi del difensore civico, evidenzia il dovere di "dare adeguata motivazione" in caso di dissenso rispetto alle conclusioni del difensore civico, ma orienta il tutto nella logica della "nomina del commissario *ad acta*", che - a parere di molti e mio - snatura la funzione del difensore civico, che è organo di tutela e promozione dei diritti fondato sulla forza non coattiva del diritto. Rilevante, invece, la previsione della possibilità di "sospensione cautelare dell'atto per un periodo non superiore a trenta giorni", nonché, nella logica di limitare il contenzioso soprattutto per le categorie deboli, l'interruzione dei termini per la proposizione di ricorso giurisdizionale "fino a conclusione del procedimento dinanzi al Difensore civico e, comunque, per un termine massimo di sei mesi", di cui all'art. 13. Sempre l'art. 13 richiama opportunamente le funzioni di "sollecitazione" di riforme legislative e amministrative, senza peraltro collegarle alla tutela dei diritti.

Se si tenta una sintesi comparativa dei due testi, va osservato che, se obiettivo fondamentale dell'attività del Difensore civico è la mediazione (tanto che in lingua francese tale figura è per lo più denominata *médiateur* e una radice analoga è in *ombudsman*, "l'uomo ponte", "il porta parola") , nella Risoluzione europea tale mediazione è mezzo di prevenzione atto a ridurre il contenzioso. Ne consegue che gli obiettivi sono fondamentalmente comuni, ma rilevante è l'importanza data dalla Risoluzione alla ricerca dell'"equità" - vista come dialogo tra Cittadini e Amministrazione pubblica che contribuisca a ridurre le distanze - cui nel T.u. non si fa' cenno, essendo l'istituzione finalizzata a "rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti delle Pubbliche amministrazioni". Poiché, inoltre, il T.u. prevede una serie di articolazioni sul territorio, stabilendo altresì - presso l'Ufficio del difensore civico nazionale - un Coordinamento dei difensori civici regionali e locali, se questo porterà ad un'ingerenza del difensore civico nazionale nelle competenze dei regionali e locali, può essere in contrasto con i principi della Risoluzione, in cui si afferma che "la soluzione consistente nel creare dei difensori civici competenti per ogni collettività locale e regionale avente autonomia amministrativa e/o legislativa è di gran lunga preferibile". Mentre, poi, la Risoluzione auspica la creazione di una "rete transnazionale dei difensori civici locali e regionali" avente come fine lo scambio di esperienze e la cooperazione per la soluzione dei problemi, di tale auspicio non vi è traccia nel T.u., limitato al piano nazionale. Ancora, la Risoluzione prevede che il difensore civico abbia una competenza generale, evitando la proliferazione di difensori civici specialisti, che, pur non essendo da escludere in linea di principio, potrebbero disturbare il funzionamento del sistema di protezione del Cittadino, mentre il T.u. prevede solo che l'Ufficio del difensore civico nazionale sia composto da "aggiunti" con competenze generali. Ancora, la Risoluzione prevede tendenzialmente l'istituzione del difensore civico in ogni Comune, essendo auspicabile procedere a raggruppamenti solo per evitare l'eccessiva frammentazione, mentre il T.u. vuole il difensore civico a livello provinciale, per cui possono istituire un autonomo Ufficio solo i Comuni con popolazione superiore ai 50.000 abitanti. In linea, poi, con la Risoluzione, il T.u. prevede che le funzioni di controllo possano essere esercitate d'ufficio; anche i poteri istruttori sono quelli indicati dalla Risoluzione (libertà di accesso-inchiesta-visita ispettiva, potere di convocazione del responsabile e di richiesta del procedimento disciplinare); la Risoluzione, infine, stigmatizza la fondamentale funzione di promozione, rispondente a quella che nel T.u. è definita "sollecitazione" di riforme legislative e amministrative e relative applicazioni. In conclusione, dopo la rilevante attribuzione di competenze ministeriali *ex* L.n. 127/97, art. 16 (sia pure nei limiti territoriali di cui alla succ. mod. L.n. 191/98, art. 27), dopo la discutibile funzione di designare i Commissari *ad acta, ex* art. 17, c. 45, della 127, a tutt'oggi la novità in cantiere in Italia

è costituita dal T.u.. Quello che preoccupa in questo testo, peraltro notevole per la focalizzazione dell'importanza dell'istituto, è la prospettiva centralistica a scapito delle autonomie locali, là dove si gioca un'autentica difesa del Cittadino, tesa a trasformare il singolo da soggetto passivo in elemento attivo della vita istituzionale, come voluto dalla Costituzione ma ancora scarsamente realizzato, anche solo nell'ardua sfida del semplificare. Nel corso del Convegno, per bocca soprattutto del Ministro Bellillo, del Presidente della Commissione bicamerale Riforma pubblica amministrazione V. Cerulli Irelli e di G. Cotturri sono stati approfonditi, nell'arco dell'ultimo decennio, i temi della sussidiarietà (soprattutto orizzontale) e della valorizzazione degli Uffici regionali di difesa civica, con proposta di estenderne le competenze anche ai Ministeri centrali (e conseguente abbandono dell'ipotesi di Ufficio nazionale) al fine di superare lo stallo del T.u. 619. Una prospettiva da sempre perseguita dalla scrivente, come rispondente alla logica delle autonomie e alla duttilità dell'istituzione.

Occasione, privilegiata, questo Convegno di Foligno, come altresì le 1^er^ *Congrès* A.O.M.F., svoltosi dal 23 al 26.11.1999 a Ouagadougou sul tema *l'Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des Bureaux d'ombudsmen et de médiateurs dans la francophonie*, comprensivo di un *Séminaire de formation des collaborateurs* - con partecipazione del Dirigente consulente - sul tema *L'organisation, le fonctionnement et la professionalisation des Bureaux des ombudsmen et des médiateurs* (essendo l'A.O.M.F. *un cadre pour la formation du personnel des bureaux d'ombudsmen et de médiateurs*, come prova anche la successiva organizzazione di *Séminaires* presso *l'Institut international de l'Administration publique de France)*, cui abbiamo portato il nostro contributo su due temi (*La médiation en Italie: situation et prospectives* e *Le personnel des bureaux des ombudsmen et médiateurs*), così come per il lavoro di preparazione relativo alla *Brochure d'information ed. 1999*. In quella sede abbiamo delineato il quadro storico-giuridico dell'Italia in rapporto all'Europa, su invito del Presidente D. Jacoby, col duplice scopo di documentare una situazione peculiare e di aprire una problematica generale sulla rete e sul decentramento della difesa civica. In particolare, abbiamo affermato che *au sein de l'Union européenne, seule l'Italie n'a pas un médiateur national. Ses régions, par contre, ainsi que ses deux provinces autonomes Trento et Bolzano (sauf, donc, Sicilia, Calabria, Molise et Puglie: ces dernières ayant la loi mais n'ayant pas un élu) ont prévu des lois portant sur l'institution d'un médiateur. Et cela à partir de 1974, en parallèle avec le développement de la régionalisation en ce qui concerne les régions à statut ordinaire: première région la Toscana, suivie par la Liguria; la loi valdôtaine date de 1992 et c'est depuis 1995 qu'il y a un médiateur en Vallée d'Aoste. Ceci dit, seulement quelques régions (notamment Toscana et Lombardia) sont dotées d'un bon nombre de collaborateurs et d'un budjet autonome. Successivement, en 1990, une loi nationale portant sur le cadre des autonomies locales, la loi n. 142, prévoyait, à l'art. 8, l'institut des médiateurs locaux, sans pour autant obliger les Communes de les élire. Il est bon de souligner que les années '90 sont liées en Italie à la trasparence administrative (notamment la loi nationale n. 241/90 et lois régionales qui en découlent) et à la valorisation effective des collectivités locales. D'où l'on peut conclure que l'histoire de la médiation en Italie suit le développement de la démocratie et de la décentralisation, là où l'on joue la démocratie au quotidien. Toujours dans les années '90, une loi-cadre portant disposition sur la tutelle des handicapés (L.n. 104/93) prévoyait des compétences spécifiques pour les médiateurs concernant les plaintes judiciaires en cas de violence de mineur. De plus, en 1997, la loi n. 127 (appelée "Bassanini") a donné aux médiateurs régionaux les compétences ministérielles (bien qu'une modification successive - L.n. 191/98 - nous enlève les compétences centrales pour ne nous laisser que les compétences décentralisées). Cette même loi prévoit la compétence de nommer des "commissaires ad acta" à l'égard des administrations qui ne pourvoient pas aux actes dus: ce qui, tout en nous donnant plus de pouvoir, risque de déformer notre physionomie et de ne pas assurer notre rôle spécifique de solution extrajudiciare et proactive*

des conflits (en équité, de façon raisonnable, et au biais de l'autotutelle de la part de l'administration publique). Dans cette perspective, il est tout à fait remarquable que le T.u. n. 619 et ass. (une loi-cadre qui devrait régler la médiation en Italie aux niveaux national, regional et local, mais qui n'a pas encore abouti son iter au Parlement) prévoit que, si un citoyen pose plainte au médiateur, les délais de recours aux tribunaux administratifs peuvent être interrompus dans les six mois: ce qui est capital pour rendre effectif le rôle extrajudiciare du médiateur et qui rend, peut-être, l'Italie exemplaire. Il s'agit, cela va sans dire, d'un texte considérable, notamment en ce qui concerne le fait que l'institution devient obligatoire à partir de 50.000 habitants (les Communes plus petites pouvant faire recours au médiateur provincial ou bien se fédérer). Mais, d'autre part, ce T.u. risque de donner trop de pouvoir à Rome par rapport aux entités locales au moment où la décentralisation semble en train de démarrer en Italie (dans un premier moment ce texte prévoyait même que le médiateur national - avec ses six adjoints, élus par lui-même - décide les aides économiques à livrer aux autres médiateurs). De plus, ce texte donne peu d'importance au rôle de défense des droits (initiative "d'office" aussi), des plus faibles notamment, par rapport au contrôle de l'administration. D'où il serait tout à fait souhaitable d'approuver le plus tôt possible cette loi, en assurant en même temps la perspective bien plus ponctuelle, pragmatique et respectueuse des autonomies locales qui est à la base de la Résolution approuvée par l'Assemblée du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe le 17.6.1999. Un autre texte de loi vient d'être présenté au Sénat (projet n. 3744) portant disposition pour l'assistance aux prisonniers, assistance qui devient de plus en plus difficile en Italie pour le simple citoyen, à l'avis de notre ancien Ministre de la Justice et Président de la Cour costitutionnelle Giovanni Conso.

Da segnalare, nel corso del Congresso africano, la presenza del *médiateur européen* J. Söderman, che è tornato a presentare *le Code de bonne conduite administrative*, elaborato dal suo *Bureau* come primo passo per una legge vera e propria in materia, in vista della qualità e unificazione dell'Amministrazione europea. Rilevante altresì il fatto che le *médiateur européen* abbia chiesto e ottenuto di far parte dell'A.O.M.F. e che *l'Organisation internationale de la francophonie-Agence intergouvernementale* abbia programmato, dal 1995 a tutt'oggi, *un appui aux institutions de médiation en partenariat principalement avec l'A.O.M.F.* Per quanto attiene il secondo tema che ci è stato assegnato, abbiamo affermato che il problema del personale degli Uffici del Difensore civico è complesso, sia per quanto concerne i criteri di accreditamento, sia per ciò che attiene la preparazione e l'aggiornamento in vista della qualità del servizio offerto ai Cittadini e della valorizzazione professionale dei collaboratori. In merito, significativo il fatto che il *Projet européen de Résolution sur "Le rôle des médiateurs/ombudsmen dans la défense des droits des citoyens" recommande aux autorités locales et régionales ne disposant pas de cette institution, la mise en place auprès des Villes et Régions de Bureaux de médiateurs disposant de moyens adéquats tant au point de vue juridique que au point de vue des fonctions, des structures et du personnel"* e nell'*Annexe* (relativo ai *"Principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional")* abbia riservato attenzione a *Le Bureau et les services du médiateur*, legando opportunamente "ufficio" a "servizio". Vale la pena di rileggere quanto previsto: *L'adoption de solutions appropriées à chaque cas d'espèce, en fonction des différents facteurs d'organisation, de dimension de la collectivité locale/régionale, du budget, etc., ne permet pas de formuler des lignes directrices dans ce domaine. Toutefois il est utile de rappeler les buts essentiels à poursuivre: le médiateur devrait être doté d'un personnel adéquat, en nombre et qualifications, à l'étendue de sa compétence territoriale et au nombre des individus qui pourraient demander ses services; le personnel pourrait être mis à la disposition du médiateur par l'administration territoriale ou recruté directement par le médiateur: cette deuxième solution est préférable en fonction de l'exigence d'indépendance qui s'applique même aux fonctionnaires du Bureau; le médiateur doit disposer de locaux, services techniques et autres moyens nécessaires à l'exercice efficace de*

ses fonctions. Questo testo merita una sottolineatura relativamente alla preferenza per la scelta diretta del personale da parte del Difensore civico, essendo peculiare il rapporto di fiducia che deve intercorrere in funzione dell' esigenza di indipendenza che caratterizza anche il lavoro dei collaboratori, i quali devono garantire imparzialità nei confronti di chiunque ed essere in grado di ascoltare, comprendere e risolvere (incarnarnando *une médiation en proximité* anche a livello di decentramento e di lavoro di *équipe* trasversale, tra specialisti, come sta esperimentando la Francia) senza prendere per oro colato quanto lamentato dagli Istanti, senza farsi condizionare dal timore di dar fastidio al potere. Qualche aggiunta merita di essere proposta alla riflessione: è essenziale saper mantenere il peculiare segreto d'ufficio; essendo il Difensore civico un organo monocratico a rilevanza esterna, non può essere delegata la firma neppure a personale dirigenziale; l'Ufficio del Difensore civico deve essere dotato di personale idoneo, per settori di competenza, rispetto alla realtà di riferimento e supportato da adeguata struttura informatica; sistematici corsi di formazione e aggiornamento devono essere assicurati. Il tutto in vista di una deontologia che la scrivente ha sempre ritenuto dover essere esemplare per i componenti l'Ufficio, con conseguente indicazione ai Presidenti del Consiglio e della Giunta regionale di una rosa di idonei ad assicurare la qualità del servizio. In merito, si fa notare che l'Ufficio funziona a tutt'oggi con personale ridotto nel numero rispetto al già insufficiente organico assegnato, non ostante le numerose richieste di mobilità e di consulenza accreditate dal Difensore civico: un motivo di gratitudine in più per i nuovi Collaboratori. Esemplare, in merito, il fatto che uno dei tre *décrets d'application de la loi organique n.^ro 22/94, portant institution d'un médiateur du Faso, le n.^ro 95-295* sia *relatif aux choix des collaborateurs du médiateur du Faso*. Da segnalare il fatto che, nel corso dell' Assise africana, il *médiateur* della Valle d'Aosta è stato eletto membro rappresentante l'Europa in seno al Consiglio di amministrazione dell' A.O.M.F.: un onore e un impegno.

Abbiamo parimenti seguito ogni intervento volto a rendere effettivo il diritto ad un'idonea professionalità (con particolare riferimento ai giovani che hanno conseguito una laurea in Paesi francofoni) e partecipato ancora al progetto *Savoir faire in Europe*, volto a garantire pari opportunità professionali e politiche - anche di vertice - alle donne, assicurando un intervento programmato per il *Gruppo di lavoro "sicurezza"* (Aosta, 18.6.1999), comprensivo della presentazione del *Progetto NOW* per le pari opportunità all'interno del Corpo di Polizia nazionale irlandese, con esiti di concreta progettualità per la Valle in rapporto all'Europa, e al Convegno conclusivo sul tema *Savoir faire: un Progetto dalla parte delle donne* (Aosta, 28.9.1999). Il tutto perché si superi per le donne europee lo stadio della "cittadinanza incompiuta" (A.M. Riviello) e, più in generale, perché si risponda, anche in Valle d'Aosta, al grido d'allarme del Rapporto O.N.U. 1999, secondo il quale si sta rinsaldando la tragica logica per cui i ricchi diventano sempre più ricchi e i poveri sempre più poveri, con conseguente crescita del grado di "povertà umana" nei paesi industrializzati e triste primato dell'Italia rispetto allo stesso "colosso statunitense" (M. Cirillo).

Nella prospettiva del confronto per il meglio, con particolare riferimento alla "specialità", proseguono con frutto gli incontri con altri *médiateurs/ombudsmen*/Difensori civici, patrocinati dalla Presidenza del Consiglio regionale (a titolo es., Québec e Presidenza A.O.M.F., Wallonie e Trento; in cantiere Francia e Belgio federale) in vista anche della realizzazione in Valle (Centro Congressi Grand Hôtel Billia, Saint-Vincent, 7-8.2.2000) della Conferenza e Assemblea internazionale dell'E.O.I. sul tema *L'ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza*, nell'ottica di quella *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea* voluta dal Consiglio d'Europa ad evidenza del principio fondatore e legittimante l'Unione. Il Convegno, di alta valenza giuridico-pratica e occasione di riflessione sulla legge istitutiva valdostana, ha visto la presenza di Oratori della statura di G. Conso (sul tema *La crisi della giustizia ha bisogno di antidoti*), la partecipazione d'onore del Presidente dell'A.O.M.F. e *protecteur du citoyen du Quebec* D. Jacoby, del *médiateur européen* J. Söderman - rappresentato da E. Del Bon - e del *médiateur de la Région wallonne* F. Bovesse,

l'afflusso qualificato di Colleghi e Rappresentanze di tutela civica europea in aggiunta ai membri dell'Istituto. Significativi la presenza e i contributi del Presidente del Consiglio regionale R. Louvin, del Presidente della I^a^ Commissione consiliare G. Piccolo e del Consigliere membro dell'Ufficio di Presidenza D. Squarzino. Rilevanti gli apporti di G. Conso e D. Jacoby sul ruolo dell'*ombudsman* come alternativa efficace alla crisi della giustizia (soprattutto per le specifiche garanzie di mediazione e "conciliazione" offerte a tutela dell'equità, del positivo rapporto Cittadino-Istituzioni, del superamento "proattivo" di conflitti e corruzione, in vista della "pace sociale"), di tutti gli *ombudsmen* europei presenti per la revisione della legge valdostana, peraltro ritenuta complessivamente buona (con particolare riferimento al superamento dei limiti temporali e all'autonomia di bilancio, a garanzia di "indipendenza" ed "autonomia" effettive; si segnalano contributi scritti di A. Cañelas, *Defensor del pueblo* della Catalogna e nuovo Presidente - eletto in Saint-Vincent - dell'E.O.I., e di D. Jacoby, Presidente A.O.M.F.). Il Convegno, che ha visto la presenza forte dell'Europa dell'est, è stato caratterizzato dalla partecipazione attiva di tutti, favorita dai pochi interventi programmati. In analoga prospettiva pratico-dottrinale si situa la partecipazione all'*Europees Congres voor ombudslui* (Università di Gent, 16-17.3.2000) sul tema di fondo, anche per la Valle d'Aosta di oggi, *A ' la recherche de normes du médiateur*, che ha offerto validi spunti di riflessione e operatività in vista di una *typologie des normes de médiation,* ruotanti sull'equità non meno che sui poli di crescita regionale nell'Europa di domani.

Esemplare risulta, altresì, la seconda Convenzione con un Comune valligiano, Gressoney-Saint-Jean, che ha stabilito il termine di "15 giorni" per eventuali controdeduzioni al Difensore civico in alternativa alla rimozione dell'oggetto dell'osservazione, essendo la lentezza ingiustizia, come emerge anche dalla sempre più definita "responsabilità contrattuale e provvedimentale dei dirigenti" (G. Morbidelli). Il tutto in linea con il disegno di legge recante *Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento degli enti locali, nonchè modifiche della legge 8 giugno 1990, n. 142*, approvato il 22.7.1999 dal Senato, che valorizza la partecipazione dei Cittadini (art. 3) e sancisce il principio di responsabilità nei confronti degli stessi, in linea altresì con la sentenza n. 500/99 delle Sezioni unite della Corte di Cassazione, "destinata a passare alla storia della giurisprudenza italiana" perché supera "il principio dell'irrisarcibilità del danno che deriva al Cittadino dalla lesione di un interesse legittimo compiuto dalla Pubblica Amministrazione, con possibilità per il giudice ordinario di provvedere alla condanna al risarcimento del danno senza pregiudizialità del giudizio di annullamento ma sulla base della valutazione del danno ingiusto che è stato causato dal comportamento del potere pubblico" (J.M. Del Bo).

Sempre nell'ottica regionale ed europea, che meglio si applica alla realtà valdostana e all'istituto, si pone la II^a^ Conferenza degli *ombudsmen* regionali d'Europa sul tema *La difesa civica regionale nell'Europa delle Regioni* (Firenze, 11-12.11.1999), con la specifica prospettiva di favorire il rapporto tra società e Istituzioni comunitarie in un'Europa che valorizzi la dimensione della cittadinanza per una democrazia fondata su diritto-trasparenza-giustizia-solidarietà, di cui il Difensore civico rappresenta un ruolo strategico non solo in vista di un'Amministrazione aperta e competitiva, ma anche per quanto concerne l'applicazione in tutti i Paesi delle risoluzioni e raccomandazioni - europee e internazionali - a tutela della dignità di ogni popolo e di ogni uomo. In questa occasione abbiamo portato un contributo bilingue sul tema *Il personale degli Uffici dei Difensori civici-médiateurs-ombudsmen/Le personnel des bureaux des médiateurs et ombudsmen* in rapporto alla qualità del servizio. Il tutto nella convinzione che il ricorso al Difensore civico sia testimonianza e matrice di fiducia nelle Istituzioni, fondata sulla cultura del dialogo e ancorata alla pratica di quell'equità, di aristotelica memoria, che, derivando da una logica e da un'etica "comparativa", evidenzia che non si deve ragionare solo per sillogismi. Su questa lunghezza d'onda si stanno muovendo i settori più sensibili del tessuto sociale, soprattutto giovanile, come testimonia l'importante Convegno nazionale sul tema *Esperienze concrete del volontariato dei diritti*

(Università statale di Milano, 16.10.1999), finalizzato a liberare dalle delusioni i soggetti più impegnati nel sociale, facendo toccare con mano che, anche nel campo minato della tutela dei diritti dei più deboli, sono stati ottenuti e si possono ottenere risultati concreti e talora insperati. E' importante questa verifica, perché il sentimento di impotenza è il miglior alleato del male, mentre si deve pensare che è possibile costruire insieme un altro mondo (cfr. L. Ronco, Cappellano dell'Ospedale aostano, *Per un ospedale a dieci stelle*; Conferenza, 24.9.1999, sul tema *Un autre monde est possible: construisons-le ensemble/Un altro mondo è possibile: costruiamolo insieme*, a c. Presidenza del Consiglio della Valle d'Aosta, Coordinamento nazionale degli Enti locali per la pace, Tavola per la pace; *I Forum sul problema della casa ad Aosta,* a.c. A.C.L.I.-E.N.A.I.P.-C.A.R.I.T.A.S. Valle d'Aosta, R.A.V.A. e Comune Aosta, 13.11.1999, cui ha partecipato il Dirigente consulente e che ha visto la presenza dei Vertici politico-amministrativi valdostani, con il supporto di specifiche ricerche documentali condotte a vasto raggio dai responsabili).

Nella stessa ottica e con taglio specifico, è risultato particolarmente significativo il *Séminaire européen* sulla difesa civica organizzato dal *médiateur européen* J. Söderman e dal *médiateur de la République française* B. Stasi e dal suo *Bureau* sotto la guida del *Conseiller pour les Rélations extérieures* Ph. Bardiaux (Paris, 9-10.9.1999) sul tema *Ombudsmen, the Treaty of Amsterdam and european integration/Les médiateurs, le traité d'Amsterdam et l'intégration européenne,* con riferimento anche alla necessità di cooperare al progresso europeo nell'ambito del predominio della legislazione europea rispetto alle legislazioni nazionali, assicurando - al di là delle differenze di elezione, durata del mandato e competenze - una rete di difesa civica europea incentrata sul peculiare *pouvoir-rôle de proposition de réformes* (B. Stasi) che è frutto dell'*écoute de la population* (C. Lalumière). Gli Uffici degli *ombudsmen* possono assicurare un valido contributo al fine di tutelare i diritti e rimuovere la cattiva amministrazione, come esplicitamente previsto dal *Traité d'Amsterdam* contrariamente alle Carte costituzionali nazionali, perché - ha sottolineato M.P. Chiti - in Europa il diritto amministrativo conta, sia come strumento per raggiungere obiettivi politici che come garanzia per i singoli rispetto all'*acquis communautaire*, al di là dell'ancora confusa gerarchia delle fonti. Con la prospettiva di riavvicinare i Cittadini alle Istituzioni, superando i limiti strettamente economici dei primi Trattati europei: così , di contro al *Traité de Rome*, che non riservava cenno ai *droits de l'homme*, è oggi in cantiere al Parlamento europeo la *Charte des droits fondamentaux*, a seguito appunto del ricco ma disorganico *Traité d'Amsterdam*, concernente la tutela giuridica - *le droit dur* - e non solo filosofica - *le droit mou* - dei diritti umani nell'Unione europea, negli Stati membri e nei Paesi terzi (*le droit au service des sentiments*, per chi vuole distinguere, con riferimento specifico *aux droits des étrangers*, alle minoranze e ai *droits culturels*, il cui inserimento tra i diritti fondamentali è assai discusso e risulta emblematico del rapporto tra universalità dei diritti e relativa esplicazione e tutela). Il tutto nella logica, evidenziata da C. Lalumière, della tendenza europea al pragmatismo, che è valido solo se sorretto da puntuale e sintetica definizione normativa (perché *l'efficacité passe par la clarté)* e da una pratica di buona amministrazione - volta a garantire buoni rapporti tra Cittadini e Istituzioni - anche in funzione di un'Europa che sfugga al potere e alla tecnologia a favore degli uomini e delle comunità. Come vuole P. Sabourin, *au mutisme de l'administration doit succéder le dialogue, au secret la trasparence. Loin d'être alors effrayé, le citoyen serait amené à comprendre les "rites" administratifs et à nuancer ses jugements.* E' lo scopo che ci prefiggiamo, consapevoli peraltro del fatto che il Difensore civico può solo *raffiner les rapports entre citoyens et Institutions,* aiutando queste ultime *à écouter et à entendre plutôt qu'à dicter* (D. Jacoby) e che *la réussite de la mission du médiateur ne dépend pas du médiateur seul. Elle dépend d'un large accord des structures administratives et des structures politiques de la nation et également de la confiance des administrés. (*T.M. Garango, *médiateur du Faso).* Senza dimenticare che "il nuovo *welfare* deve individuare alcuni diritti minimi, sicurezza, salute, il cui godimento non può essere legato alle

condizioni economiche. Questi vanno garantiti a chi non ha i mezzi per farlo o a chi non li ha più. Il resto non c'entra" (L. Violante).

Auspichiamo pertanto che in Valle d'Aosta vada crescendo l'attenzione critica e operativa nei confronti della Relazione annuale del Difensore civico/*médiateur* anche da parte del Consiglio regionale, come voluto dal legislatore ma non praticato - contrariamente a quanto avviene nella maggior parte dei Paesi - essendo il valore di una comunicazione determinato dal fatto di essere "utilizzabile e utilizzata". La nostra ambizione è quella di svolgere un ruolo di sussidiarietà, diventando "mediatori di fiducia" per tutti: per le Istituzioni non meno che per i Cittadini, a tutela - comunque e sempre - dell'equità, soprattutto per i più deboli e nei settori di maggiore rilevanza sociale. L'Ufficio del Difensore civico costituisce un osservatorio privilegiato, per immediatezza slegata dal consenso, con particolare riferimento al rapporto "Regione comunità"-"Regione apparato", nel superamento delle "frontiere" per un'apertura all'Europa e al mondo. A favore, comunque e sempre, della cultura non del suddito ma del diritto. Per questo, nello spirito della legge regionale istitutiva dell'Ufficio, per favorire la soluzione stragiudiziale dei conflitti, abbiamo proposto al Presidente della Giunta e ai Sindaci dei Comuni convenzionati di voler inserire negli atti amministrativi anche la possibilità di ricorrere al Difensore civico nell'ottica dell'autotutela, come peraltro previsto dal T.u. n. 619. Per lo stesso scopo e sulla linea di accordi condivisi con l'A.O.M.F., non abbiamo mai raccolto reclami o richieste telefoniche, pretendendo sempre la presenza dell'Istante (salvo impossibilità logistiche) e una sottoscrizione per l'intervento.

Tanto più che, a livello mondiale, il ruolo dell'*ombudsman* è andato sviluppandosi anche come ambito di competenza, stigmatizza J.L. Maiorano, Presidente em. dell'I.O.I. e *Defensor del Pueblo* dell'Argentina: *"les droits individuels ont constitués la pierre angulaire du développement de l'ombudsman en Amérique latine et plus récemment dans les pays d'Europe centrale et de l'Europe de l'est. Depuis, la compétence de l'ombudsman a évolué et comprend aujourd'hui les besoins sociaux et droits de troisième génération ou droits à la solidarité. Ainsi, la protection du citoyen s'étend non plus seulement à la couverture des individus mais aussi à celle des groupes. Nous devons nous référer maintenant à une nouvelle phase de croissance de l'institution. Dans les pays d'Asie et d'Afrique, la mission de l'ombudsman consiste en quelque sorte à combattre la corruption. Ces pays, dans leur effort de contrer ce fléau, n'ont pas hésité à avoir recours à cette institution de l'ombudsman qui n'avait pas été crée dans ce but (...). Cette institution est ainsi devenue un outil efficace dans la guerre à la corruption, surveillant l'État dans ses actes, de l'intérieur même de l'État. Cette évolution prouve que l'institution de l'ombudsman s'adapte d'elle-même aux besoins de chaque communauté"*. La conclusione è sempre di Maiorano: *"nous, les Defensores, nous ne faisons pas partie du gouvernement, mais sommes des institutions de l'Etat. Permettez-moi d'ajouter que nous ne formons pas un pouvoir du gouvernement, mais celui de la société"*. Significativo, in merito, il fatto che la sua opera più completa e aggiornata (*El ombudsman, Defensor del pueblo y de las institutiones republicanas*, Buenos Aires 1999), giunta alla 2ª ed. (un "libro appassionato", secondo una felice definizione di G. Lombardi, e documentatissimo, che merita di essere oggetto di corsi universitari) sia stata presentata a Roma (Palazzo Santacroce, 17.11.1999), nel corso di una Tavola rotonda - organizzata dal Centro Studi giuridici latinoamericani del C.N.R., dall'Università degli Studi "Tor Vergata" di Roma, dall'Istituto italo-latino americano, dall'Associazione di studi sociali latino-americani, sul tema *Defensor del pueblo-Difensore civico* - che ha visto la presenza, tra gli altri, di G. Conso, G. Lombardi e C. Mirabelli, in prosecuzione di sistematiche iniziative di approfondimento tenutesi a Roma e ad Asunción, con riferimento storico-comparativo soprattutto al diritto spagnolo e scandinavo, alle diverse tipologie dell'istituto nel tempo e nello spazio e ai rapporti con la giustizia amministrativa. A ridirne l'importanza nel mondo di oggi, come in tutti i periodi di crisi, quando tornano prepotenti alla luce, secondo G. Lombardi, le specifiche potenzialità di "contropotere" - tanto più utili quanto più riferite

a strutture non macroscopiche - di questa garanzia informale e indipendente, efficace per superare la visione "ostile" della Pubblica Amministrazione, nella misura in cui ne siano sviluppate più le funzioni di servizio che le competenze.

Il che è stato ribadito dal Presidente della Repubblica italiana C.A. Ciampi, che ha concesso udienza in Quirinale ai Difensori civici regionali il 19.11.1999: incontro cui abbiamo partecipato anche in vista dei futuri sviluppi in Italia, concretamente auspicati dal Capo dello Stato in prospettiva pragmatica e comparata, comprensiva di adeguate e sistematiche pubblicazioni a valenza giurisdizionale. E' convinzione di molti che non sia democrazia matura il semplice diritto al voto e alla gestione corretta della cosa pubblica. Oggi il singolo vuole partecipare in quanto elemento attivo della vita democratica: ne è condizione la sussidiarietà, anche sociale, che fa' i conti con le forme di potere più vicine; ne è conseguenza la valutazione della stessa legalità non come fine ma come strumento per risultati amministrativi utili alla collettività. In questa logica trova spazio e senso l'istituto di "frontiera" (L. Vény) della difesa civica, competente e perfezionato per territorio nel rispetto di ogni forma di autonomia: *nous assistons aujourd'hui* - sintetizza G. Delbauffe, *délégué général du médiateur de la République française - à une véritable explosion de la demande de médiation (...). Alors qu' au moment de sa création le médiateur de la République a été beaucoup critiqué et a été qualifié de "greffe" dans le système institutionnel en raison des caractéristiques spécifiques de la France (...), il n'est pas inutile de rappeler que trois ans après sa création, le médiateur de la République voyait ses pouvoirs élargis.*

INTERVISTA RILASCIATA ALLA RIVISTA "EUROPA 2000" NEL FEBBRAIO 2000

- Dott.ssa Vacchina, Lei è stata eletta, nell'ambito del Congresso mondiale dell'A.O.M.F., membro rappresentante l'Europa in seno al Consiglio di Amministrazione dell'Associazione dei Difensori civici francofoni: una carica di prestigio, che comporterà un impegno notevole....

  Sicuramente, ne sono consapevole, ma proprio perché non era prevedibile per una piccola Regione e tanto meno per me, cercherò di rispondere con il massimo impegno, con entusiasmo insieme e consapevolezza, a vantaggio soprattutto di ogni minoranza, preferenzialmente sociale. In altri termini, sia in riferimento alla Valle d'Aosta che all'Europa e al mondo, sarò soprattutto al servizio degli ultimi, degli emarginati, per una tutela sostanziale dei diritti di tutti, specie di chi non ha voce (singoli e comunità). Diversamente, il progresso non è auspicabile e, forse, neppure possibile.

- Passiamo dall'attività mondiale a quella europea e nazionale. Intanto, come funzionano i collegamenti tra le varie realtà?

  I collegamenti tra i diversi livelli di difesa civica sono essenziali e stanno diventando sempre più operativi. Non avrebbe, infatti, efficacia una forma di tutela che non fosse un punto di riferimento semplice e pratico per il Cittadino, che si rivolge al Difensore civico anche per opportuno indirizzo, senza preoccuparsi di conoscere e trovare le competenze specifiche e i collegamenti, cui deve provvedere il Difensore civico a lui più vicino. Per fortuna, sia la pratica quotidiana che l'aggiornamento strutturato e sistematico dei più responsabili tra gli *ombudsmen* va in questa direzione: i Difensori civici locali (comunali e provinciali, *ex* art. 8 L.n. 142/90, Statuti e Regolamenti) da due anni si sono uniti a "rete", con un Coordinamento nazionale (a me è toccata la responsabilità dei collegamenti internazionali); i Difensori civici regionali da cinque anni sono raggruppati in un "Coordinamento" nazionale; i Difensori civici europei (*ombudsmen, médiateurs* ecc.) hanno deciso, per ogni anno, un punto forte di aggiornamento e incontro congressuale, con la presenza anche del *médiateur européen*: e questo sia per quanto riguarda i regionali che i nazionali (analoghe strutture esistono in Africa, Canada, America del Sud ecc.); i *médiateurs* francofoni mondiali si sono uniti nell'A.O.M.F. (*Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie*), che raggruppa nord, centro e sud America, Europa, Africa, Australia. Occorre ancora segnalare l'E.O.I. (Istituto europeo dell'*ombudsman*) e l'I.O.I., (Istituto internazionale dell'*ombudsman*), comprendente anche una sezione europea: ad entrambi aderisce l'Ufficio valdostano. Dunque, collegamenti ad onda, come l'acqua attorno al sasso, se posso dirlo con un'immagine che conservo nel mio cuore di campagna. Il tutto, ripeto, sia come aggiornamento sistematico che come pratica di lavoro quotidiano.

- Il Difensore civico/*médiateur* valdostano, lo ricordiamo, "interviene – a richiesta di Cittadini, Stranieri o Apolidi residenti o dimoranti nella regione, di Enti e Formazioni Sociali oppure di propria iniziativa – in casi di omissioni, ritardi, irregolarità e illegittimità di procedimenti o atti amministrativi posti in essere da Organi, Uffici o Servizi dell'Amministrazione regionale, dell'Unità Sanitaria locale", dei Comuni (per Convenzione), delle Amministrazioni periferiche dello Stato (in base alla L.n.127/87, così come modificata dalla L.n. 191/98). Qual è stato, nel 1998, l'impegno degli Uffici regionali?

Molto ricco, intenso: 1500 i Cittadini incontrati; 722 le istanze complesse istruite. Un peso, se così si può dire, gratificante: non perché si possa presumere di cambiare le cose, ma per il segno concreto di speranza e di rispetto che si può offrire a tutti.

- Quali sono state le problematiche più comuni da Lei affrontate nel 1999?

Soprattutto le problematiche sociali, che toccano i diritti elementari e disattesi per molti, anche in Valle d'Aosta e non solo per gli immigrati: casa, lavoro, salute, scuola.... fino ai concorsi, agli appalti, a tutto quanto è legittima aspettativa...Ho cercato soprattutto di agire in forma "proattiva", come si dice in gergo, mediante la proposta di miglioramenti normativi e/o amministrativi che eliminino dal profondo le cause del disagio, delle ingiustizie e disparità, in sinergia con Politici e Funzionari, senza sovrappormi o sostituirmi ad essi: segnando, insomma, la febbre e stimolando la cura, che spetta ad altri, sia a livello legislativo e regolamentare che applicativo.

- Il suo auspicio per il duemila ?

Di aver meno da fare... Vorrebbe dire che le cose vanno meglio, almeno in Valle: e poiché il bene è contagioso, come e più del male, se tutti insieme ci impegniamo in un settore, per quanto piccolo, di un angolo della terra, è l'universo che fiorisce.

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

- Convegno, a c. dell'Assessorato regionale della Sanità, Salute e Politiche sociali e delle Sezioni regionali A.I.D.O. e A.D.M.O., sul tema *Donazioni e trapianto d'organi: quali prospettive con la nuova legislazione?*, Aosta, Salone del Palazzo regionale, 22.3.1999.
- Convegno int., a c. del *Centre for ombudsman Studies*, sul tema *Complaints and complaint-handling in the European Union*, Università di Reading, 26-27.3.1999.
- Presentazione del *Codice deontologico dell'Assistente sociale*, a c. del Consiglio dell'Ordine degli Assistenti sociali della Regione Valle d'Aosta, Aosta, Saletta del Palazzo regionale, 30.3.1999.
- Convegno di aggiornamento, a c. del Liceo-Ginnasio "Scipione Maffei" e della Delegazione di Verona dell'A.I.C.C., sul tema *Per gli esami di Stato la scuola si rinnova*, con relazione del Difensore civico valdostano, Verona, Liceo Maffei, 31.3.1999.
- Seminario, a c. della Consulta delle Elette della Valle d'Aosta in collaborazione con l'Associazione regionale Segretari comunali, sul tema *La semplificazione amministrativa come strumento per favorire lo sviluppo locale: il caso dello sportello civico*, Aosta, Biblioteca regionale, 13.4.1999.
- Seminario, a c. della Consulta regionale femminile della Valle d'Aosta, sul Progetto *Savoir faire in Europe* all'interno del Progetto d'iniziativa comunitaria Occupazione *NOW*, Aosta, Biblioteca regionale, 23.4.1999.
- Riunione del Coordinamento dei Difensori civici regionali, Genova, Consiglio regionale, 26.4.1999.
- Convegno, a c. del Consiglio regionale della Valle d'Aosta-Nucleo Valutazioni prospettiche della Commissione europea-Comune di Saint-Vincent, sul tema *L'Europa di domani: uno sguardo in avanti/L'Europe de demain:un regard sur l'avenir*, Saint-Vincent, Centro Congressi Hôtel Billia, 29-30.4.1999.
- Tavola rotonda *Dalla costituzione alle autonomie locali*, a c. della Consulta delle Elètte e della Consulta regionale femminile, Aosta, Salone del Palazzo regionale, 7.5.1999.
- II° Convegno naz. dei Difensore civici locali, a c. di C.A. e del Coordinamento dei Difensori civici dell'Umbria, Roma, Centro Congressi Conte di Cavour, 12.5.1999, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Ridefinizione del ruolo del Difensore civico regionale* e presidenza dei lavori.
- Incontro con quattro classi terminali dell'Istituto tecnico commerciale l. Manzetti di Aosta sul tema *Il ruolo del Difensore civico/médiateur nell'attuale ordinamento*, 27.5.1999.
- Partecipazione al Gruppo di lavoro per la verifica della normativa concernente funzioni e ruolo CO.RE.CO. e Difensori civici, Roma, Presidenza Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 1.6.1999.
- III° Incontro transnazionale del Progetto *Savoir faire in Europe*: presentazione del *Progetto NOW* per le pari opportunità all'interno del Corpo di Polizia nazionale irlandese, con intervento del Difensore civico valdostano nell'ambito del Gruppo *"Sicurezza"*, Aosta, Biblioteca regionale, 19.6.1999.
- Riunione del Coordinamento dei Difensori civici regionali, Roma, Sede del Difensore civico regionale, 25.6.1999.

- Costituzione del Gruppo di Coordinamento nazionale dei Difensori civici locali, Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 12.7.1999.
- *Séminaire européen* sul tema *Ombudsmen, the Treaty of Amsterdam and european integration/Les médiateurs, le traité d'Amsterdam et l'intégration européenne*, Paris, 9-10.9.1999
- *Visite au Bureau du médiateur de la Région wallonne*, Namur, *Fêtes de Wallonie*, 15-17.9.1999
- Conferenza, a c. della Presidenza del Consiglio regionale della Valle d'Aosta, del Coordinamento nazionale degli Enti locali per la pace e della Tavola per la pace, sul tema *Un autre monde est possible: construisons-le ensemble/Un altro mondo è possibile: costruiamolo insieme*, Aosta, Salone del Palazzo regionale, 21.9.1999
- Riunione del Coordinamento dei Difensori civici regionali, Napoli, Sede del Difensore civico regionale, 24.9.1999.
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici locali e fondazione della "Rete nazionale dei Difensori civici", Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 27.9.1999.
- Convegno conclusivo del Progetto comunitario NOW-*Savoir faire in Europe*, a c. della Consulta per la condizione femminile, sul tema *Savoir faire: un Progetto dalla parte delle donne*, Aosta, Salone del Palazzo regionale, 28.9.1999
- Riunione del Coordinamento della "Rete nazionale dei Difensori civici", Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 11.10.1999.
- Riunione Commissione europea-C.A. sul tema *L'euro e le fasce di popolazione in difficoltà*, Roma, sede C.A., 14.10.1999
- Convegno, a.c. Regione autonoma Trentino-Alto Adige, sul tema *Un magistrato laico per una giustizia mite*, e incontro programmato con il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, Bressanone, 22.10.1999.
- Seminario I.S.S.E.L. sul tema *Diritto di accesso e tutela della "privacy" negli Enti pubblici*, Roma, Star Hôtel Métropole, 8-9.11.1999 (partecipazione del Dirigente consulente)
- II° Convegno europeo dei Difensori civici regionali sul tema *La difesa civica regionale nella costruzione dell'Europa delle Regioni*, con intervento bilingue del Difensore civico valdostano sul tema *Il personale degli Uffici dei Difensori civici-médiateurs-ombudsmen/Le personnel des bureaux des médiateurs et ombudsmen*, Firenze, 11-12.11.1999.
- *I° Forum sul problema della casa ad Aosta*, a.c. A.C.L.I.-E.N.A.I.P.-C.A.R.I.T.A.S. Valle d'Aosta, R.A.V.A. e Comune di Aosta, Aosta, Aula Magna Convitto regionale Federico Chabod, 13.11.1999 (partecipazione del Dirigente consulente)
- Tavola rotonda, a.c. Centro studi giuridici latino-americani del C.N.R.-Università degli Studi "Tor Vergata" di Roma-I.I.L.A.-A.S.S.L.A., sul tema *Defensor del pueblo-Difensore civico*, Roma, Palazzo Santacroce, 17.11.1999.
- Udienza del Capo dello Stato ai Difensori civici regionali, Roma, Quirinale, 19.11.1999.
- *I^er Congrès A.O.M.F.* sul tema *L'Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des Bureaux d'ombudsmen et de médiateurs dans la francophonie*, con *Séminaire de formation des collaborateurs* (partecipazione del Dirigente consulente) sul tema *L'organisation, le fonctionnement et la professionalisation des Bureaux des ombudsmen et des médiateurs* e intervento del Difensore civico valdostano sui temi *La médiation en Italie: situation et prospectives* e *Le personnel des bureaux des*

ombudsmen et médiateurs, nonché elezione del *médiateur de la Vallée d'Aoste* come membro rappresentante l'Europa in seno al Consiglio d'Amministrazione dell'A.O.M.F., Ouagoudou, 23-26.11.1999.

- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, Roma, Sede del Difensore civico regionale, 10.12.1999
- Incontro del Difensore civico valdostano con i Laureati cattolici sul tema *Il Difensore civico/le médiateur*, Aosta, Casa delle Opere, 12.1.2000.
- Incontro del Coordinamento della "Rete dei Difensori civici", Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 24.1.2000.
- Conferenza int. sul tema *L'ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza* e Assemblea E.O.I. (con rinnovo Organi elettivi), con apertura dei lavori sul tema L*a crisi della giustizia ha bisogno di antidoti* (G. Conso) e intervento di saluto del Sindaco di Saint-Vincent, del Presidente del Consiglio regionale e del Difensore civico valdostano, Saint-Vincent, Centro Congressi Grand Hôtel Billia, 7-8.2.2000.
- *Visite officielle au Bureau du médiateur et à la Présidence du Conseil régional du Président de l'A.O.M.F. et protecteur du citoyen du Quebec*, Aosta, 9.2.2000.
- Convegno naz., a.c. Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, sul tema *Azione popolare, difesa civica, azione inibitoria. Comuni, Provincie e Regioni in una democrazia matura*, Foligno, 19.2.2000, con relazione del Difensore civico valdostano sul tema *Il Difensore civico secondo la Risoluzione del Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa (Strasburgo, 17.6.1999). Quale attuazione in Italia?*
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e incontro con il Garante della *privacy*, Roma, Sede del Difensore civico regionale, 25.2.2000.
- Convegno int. *Cittadini e servizi di pubblica utilità* per la presentazione dei dati conclusivi del P.I.T.-Servizi europeo, con intervento programmato del Difensore civico valdostano, Roma, Ufficio di rappresentanza in Italia del Parlamento europeo, 25.2.2000
- *Europees Congres voor ombudslui* sul tema *A' la recherche de normes du médiateur*, Gent, Università, 16-17. 3.2000.

PUBBLICAZIONI E LAVORI DI RICERCA CON RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO

- Atti del V COM.PA., Salone della comunicazione pubblica e dei servizi al cittadino, sul tema *Semplificazione e comunicazione*, Bologna, 16-18.9.1998, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema-tavola rotonda *Semplificazione e linguaggio, Relazione complessa*, p. 51-52, Milano 1999.
- Atti del 1° Convegno naz. dei Difensori civici locali (*La parola al Difensore civico e alla cittadinanza attiva-Enti locali e Cittadini tra semplificazione delle procedure e nuova modalità di rapporto*, a c. del Coordinamento dei Difensori civici dell'Umbria e del M.F.D., Foligno, 8-9.5.1998), con Relazione del Difensore civico valdostano sul tema *Linee per la definizione del profilo istituzionale del Difensore civico* e commenti in qualità di presidente della 2ª giornata (in corso di stampa).
- Atti del II° Convegno europeo dei Difensori civici regionali, Firenze, 11-12.11.1999, sul tema *La difesa civica regionale nella costruzione dell'Europa delle Regioni*, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Il personale degli Uffici dei Difensori civici-médiateurs-ombudsmen /Le personnel des bureaux des ombudsmen* (in corso di stampa).
- *Actes du I^er^ Congrès* A.O.M.F. (Ouagoudou, 23-26.11.1999) sul tema *L'Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement e de développement des Bureaux d'ombudsmen et de médiateurs dans la francophonie*, con interventi del Difensore civico valdostano sui temi *La médiation en Italie: situation et prospectives* e *Le personnel des ombudsmen et médiateurs* (in corso di stampa).
- Atti del Convegno naz., a.c. Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, sul tema *Azione popolare, difesa civica, azione inibitoria. Comuni, Provincie e Regioni in una democrazia matura*, Foligno, 19.2.2000, con relazione del Difensore civico valdostano sul tema *Il Difensore civico secondo la Risoluzione del Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa (Strasburgo, 17.6.1999). Quale attuazione in Italia?* (in corso di stampa).
- Atti Conferenza int. E.O.I.-Presidenza del Consiglio regionale R.A.V.A. sul tema *L'ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza*, Saint-Vincent, Centro Congressi Grand Hôtel Billia, 7-8.2. 2000, con intervento di saluto del Sindaco di Saint-Vincent, del Presidente del Consiglio regionale e del Difensore civico valdostano (in corso di stampa).
- Manuela Bergamasco, *La comunicazione istituzionale della Regione autonoma Valle d'Aosta tra nuovi metodi e nuove tecnologie*, Tesi di laurea, Università degli Studi di Torino, Facoltà di Lettere e Filosofia, corso di laurea in Scienze della comunicazione, a. acc. 1997-98, in particolare p. 125-130 (*Il Difensore civico*).
- Claudia Holler, Tesi di laurea sul tema *L'istituto del Difensore civico nel sistema delle autonomie locali*, Università degli Studi di Trento, Facoltà di Giurisprudenza, a. acc. 1997-98.
- Denis Simeoni, Tesi di laurea in Diritto costituzionale sul tema *Il Difensore civico nell'esperienza regionale*, Università degli Studi di Bologna, Facoltà di Giurisprudenza, a. acc. 1998-99.
- Renate Jacobus Alegria, Tesi di specializzazione sul tema *La figura del ombudsman o Difensore civico de Italia, Universidad Complutence de Madrid*, a. acc. 1999-2000.

- Sonia Nigro, tirocinio pratico c/o C.C.I.E. per laurea in Scienze dell'educazione, Aosta, a. acc. 1999-2000, con risposte a questionario sul rapporto Ufficio del Difensore civico-Extracomunitari.
- Andrea Mone, Tesi di laurea in Diritto degli Enti locali sul tema *Il Difensore civico nel sistema delle autonomie locali,* Università degli Studi Roma tre, Facoltà di Giurisprudenza, a. acc. 1999-2000.
- Antonella Salustri, Tesi di laurea in Diritto amministrativo sul tema *Il Difensore civico*, Università degli Studi di Camerino, Facoltà di Giurisprudenza, a. acc. 1999-2000.
- Sabrina Tamburini, Tesi di laurea in Diritto costituzionale sul tema *Il Difensore civico negli ordinamenti regionali e comunali,* Università Cattolica di Milano, Facoltà di Giurisprudenza, a. acc. 2000-2001.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTI NORMATIVI E AMMINISTRATIVI (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNE DI AOSTA, COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN, MINISTERI)

R.A.V.A.

- Nello spirito della legge istitutiva del Difensore civico, si è proposto al Presidente della Giunta di inserire negli atti amministrativi anche l'indicazione della possibilità di rivolgersi al Difensore civico per soluzioni stragiudiziali. In merito, i Presidenti della Giunta e del Consiglio rispondono che, in base alla vigente normativa, onde evitare possibili confusioni con il piano giurisdizionale la proposta non può essere accolta, mentre è auspicabile ogni forma di pubblicità per l'istituto del Difensore civico. Nel prenderne atto, il Difensore civico fa' notare che l'art. 2, c. 4, del T.u. delle proposte di legge n. 619 e abb. (*Norme in materia di Difensore civico*), attualmente in discussione presso gli Organi nazionali competenti, prevede esplicitamente quanto proposto dal Difensore civico valdostano.

- Si prende atto con favore che è stata finalmente redatta, da parte della Commissione tecnica di cui all'art. 7 del R. r. n. 6/96 e succ. mod., la tipologia delle prove di accertamento della conoscenza della lingua francese e italiana, con pubblicazione sul B.U.R. del 15.6.1999 delle *Linee-guida* per il candidato e per l'esaminatore relativamente alla 1ª fascia funzionale e sul B.U.R. del 12.10.1999 relativamente alla 4ª.

- Tenuto conto anche di direttive e prassi europee in ordine alla qualità amministrativa, siamo intervenuti presso il Presidente della Giunta regionale per sollecitare l'emanazione del Codice di comportamento dei dipendenti R.A.V.A. previsto dall'art. 53, c.7, della L.r. n. 45/95 e succ. mod.: in merito sono stati presi contatti operativi da parte della Presidenza della Giunta, con riferimento anche al *Code de bonne conduite administrative* elaborato dal *médiateur européen* e assicurazione di esiti a termine, di cui restiamo in attesa.

- Nella convinzione che soprattutto l'intervento sui vertici faccia vincere la sfida dell'efficienza, rimandiamo alle Relazioni precedenti per quanto attiene normativa e prassi sulla dirigenza e relative proposte di miglioramento, a tutt'oggi disattese. Parallelamente, si chiede di rivedere l'intero sistema di valutazione e verifica del salario di produzione del pubblico impiego R.A.V.A., non essendo al presente garantiti né la qualità del servizio né i diritti del lavoratore e presentando la relativa applicazione gravi discrepanze per quanto attiene l'imparzialità e la stessa correttezza contabile.

- In riferimento all'art. 1, c. 4, della L.r. n. 12/93, che prevede la dispensa dell'accertamento preliminare della piena conoscenza della lingua francese, tra l'altro, per coloro che sono in possesso dell'abilitazione all'insegnamento della lingua francese nelle Scuole secondarie, si chiede di valutare l'opportunità di aggiungere, compatibilmente con l'evolversi della normativa europea e nazionale, fra le categorie dispensate coloro che abbiano conseguito il diploma di laurea presso Università francofone.

- Si raccomanda di avvalersi della facoltà prevista dall'art. 5, c. 2, del R. r. n. 6/96 *(Norme sull'accesso agli organici dell'Amministrazione regionale, degli enti pubblici non economici dipendenti dalla Regione e dagli enti locali della Valle d'Aosta)* per consentire la partecipazione ai concorsi anche a chi sia in possesso di diploma di laurea o diploma universitario conseguiti presso Università di Paesi dell'Unione europea. Il che viene assicurato come prassi da un Presidente di Comunità montana.

- Con riferimento ad istanze, tenuto conto del fatto che, a norma dell'art. 97 della Cost., le assunzioni dei pubblici dipendenti devono avvenire di regola mediante pubblico concorso, essendo limitata la selezione da lista di collocamento alle qualifiche e ai profili professionali *ex* art. 16 della L.n. 56/87, si raccomanda agli Enti locali viciniori di evitare la concomitanza dei calendari concorsuali per la conseguente inevitabile esclusione di candidati, a scapito anche della comunità.

- In attuazione della più recente normativa di avviamento al lavoro per soggetti disabili e nell'ambito di una fattiva collaborazione informativa con l'Agenzia del Lavoro, si propone di programmare adeguato accompagnamento per pazienti psichiatrici giovani nel momento di ricerca o avvicinamento al lavoro.

- A seguito di istanze relative alla difficoltà di avere indicazioni precise e/o opportuno indirizzo da parte dell'Agenzia del Lavoro in ordine al reperimento *di Formulaires officiels d'acte de candidature à lecture optique,* necessari per adire a Concorsi banditi dalla Comunità europea, si evidenzia l'opportunità di provvedere, come altre Province autonome con specificità linguistiche, a garantire in loco la necessaria modulistica, a tutela soprattutto dei lavoratori e dei meno abbienti.

- A seguito di istanza e in relazione ad una licitazione per realizzo di corso linguistico, si è chiesto al Direttore dello Sviluppo Organizzativo del Dipartimento Personale e Organizzazione della Presidenza della Giunta che, per il futuro, si tenga conto non solo del criterio di economicità, ma anche del fatto che classi numerose non consentono una buona interazione tra docenti ed alunni.

- Con riferimento anche alla traduzione della Relazione annuale del Difensore civico, si chiede ai Presidenti del Consiglio e della Giunta di voler considerare l'opportunità di dotare *l'Office de la langue française* e/o analoghe strutture di traduttori che siano anche specializzati nell'interpretazione e terminologia giuridico-amministrativa : il tutto nell'ottica di un effettivo bilinguismo, del risparmio di costi o, quanto meno, di un più oculato investimento a garanzia di professionalità.

- Al fine di evitare code e risposte affrettate, si indirizza al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione la richiesta, avanzata da dipendenti, di una maggiore apertura e presenza del funzionario dell'Ufficio imposte in qualità di consulente per la dichiarazione dei redditi. A seguito di dettagliata risposta del Coordinatore, si fa' ulteriormente rilevare che, senza una maggior presenza, le finalità del servizio rischiano di essere vanificate.

- Al fine di collaborare a superare incongruenze ancora riscontrate nell'applicazione delle L.r. n. 19/94 e n. 39/95 e succ. mod., siamo tornati, con il Direttore delle Politiche sociali dell'Assessorato della Sanità, Salute e Politiche sociali, sulla Relazione dell'Assistente sociale competente per territorio, sulla necessità di effettuare articolata verifica delle situazioni, nonché sui tempi di richiesta di documentazione aggiuntiva e/o risposta di diniego a firma del Capo servizio organizzazione e amministrazione attività socio-assistenziali, a garanzia di effettiva gravità e urgenza e di una corretta discrezionalità.

- Alla luce di sentenze del Tribunale civile di Torino confermanti l'illegitttimità della richiesta da parte degli Enti pubblici di contributi economici ai parenti di assistiti maggiorenni presso strutture pubbliche, si è chiesto all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di valutare l'opportunità di modificare l'attuale pratica amministrativa per cui, all'atto del ricovero, si richiede l'impegno dei parenti al pagamento della retta.

- Si constata con favore che la nuova normativa regionale E.R.P.- L.r. n. 35/98 - e sua applicazione, come da richieste del Difensore civico risulta più garante dell'imparzialità anche per i Cittadini di origine extracomunitaria. Si è chiesto peraltro al Presidente Giunta regionale, all'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, al Sindaco del Comune di Aosta e al Presidente dell'A.R.E.R. che la legge regionale sia applicata non solo ai casi di emergenza abitativa, ma anche ai casi di disagio effettivo, comprovato da dettagliata relazione dell'Assistente sociale, a garanzia di imparzialità. In riferimento, poi, ad istanze presentate da Cittadini destinatari di alloggi E.R.P. privi di riscaldamento, si è chiesto al Presidente della Giunta e al Sindaco di Aosta di considerare la possibilità di concedere a tali soggetti contributi economici speciali, con esito di proficua incentivazione, da parte del Presidente della Giunta regionale, di quanto previsto dall'art. 5 della L.r. n. 19/94.

- Preso atto delle discrepanze esistenti nei bandi di concorsi per assistente domiciliare e dei servizi tutelari banditi da Regione, Comuni e Comunità montane, essendo dalla R.A.V.A. richiesta anche la qualifica conseguita a seguito di corso formativo specifico, preso atto altresì del fatto che appare giusta la richiesta dell'attestato di qualifica in un'ottica di elevazione delle qualità del servizio, per non penalizzare chi già lavora a tempo determinato ed è iscritto alle liste di collocamento con la qualifica di Assistente sociale, si è chiesto al Presidente della Giunta e all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di valutare l'opportunità di organizzare dei corsi serali. In relazione, poi, all' inserimento fra i requisiti per la partecipazione al concorso dell'attestato di qualifica conseguito a seguito di corso formativo specifico, si propone di considerare la possibilità di equiparazione dell' attestato di frequenza a corsi di aggiornamento per Assistenti domiciliari e tutelari realizzati dall'Agenzia del Lavoro.

- Nell'evidenziare la positiva soluzione dell'erogazione dell'assegno di studio universitario a tutti gli aventi titolo per l'anno acc. 1997-98, si ribadisce l'opportunità di oculata comunicazione scritta per non incentivare infondate aspettative. A tutela dell'equità in un settore primario quale il diritto allo studio, si è chiesto altresì all'Assessore dell'Istruzione e Cultura che lo studente che non abbia superato tutti gli esami richiesti per il primo anno possa presentare domanda per il secondo anno se, nel frattempo, si è posto in regola.

- A seguito di istanze, si chiede un miglioramento amministrativo specifico per ovviare ai ritardi con cui il Servizio stato giuridico, reclutamento, dotazioni organiche della Sovraintendenza agli Studi emette i decreti, causando difficoltà al personale nel far valere i propri interessi legittimi.

- Su richiesta di genitori interessati e in riferimento ai questionari inviati alle scuole quale misurazione dell'indice di qualità degli alunni disabili, si propone di considerare soluzioni intermedie che meglio possano rispecchiare il reale disagio.

- Attesa la scarsità del numero di fisioterapisti con conseguenti disagi e/o mancanza di servizio, in rapporto anche al diritto allo studio per soggetti diversamente abili, si è chiesto ai vari ambiti amministrativi interessati di intraprendere ogni iniziativa atta a garantire la presenza di personale idoneo e sufficiente.

- Sia pure tenuto conto del lavoro aggiuntivo, a garanzia del diritto al lavoro e di effettiva imparzialità per categorie deboli, si chiede di valutare l'opportunità che le graduatorie bidelli, da utilizzare ai sensi dell''art. 6 della L.r. n. 29/99, anziché valere per due anni scolastici, vengano rinnovate ad ogni anno .

- Come per i settori *ticket*-esenzioni, diritto allo studio, concorsi (di cui alle precedenti Relazioni), si raccomanda per l'ambito altrettanto primario dei mutui per la prima casa una particolare attenzione, da parte dei funzionari addetti, in

ordine alle risposte da fornire o da non fornire agli Utenti, a garanzia di imparzialità e legittime aspettative e a tutela della stessa Pubblica Amministrazione.

- A seguito di lamentele per il ritardo accumulato da treni sulla tratta Aosta-Chivasso, si è chiesto alla Direzione Trasporti dell'Assessorato del Turismo, Sport, Commercio e Trasporti di volersi adoperare per migliorare il servizio mediante l'istituzione di treni diretti per Milano o, quantomeno, la previsione di orari che permettano di usufruire delle relative coincidenze: recependo in parte la proposta del Difensore civico, il Direttore, assicura che il servizio sarà migliorato. per ora. per quanto concerne i tempi di coincidenza.

- A seguito di istanze presentate all' Ufficio e al fine di rendere più chiara la norma inerente gli interventi a favore delle Società cooperative e dei loro Consorzi, si è chiesto all'Assessore all'Industria, Artigianato ed Energia di voler prendere in considerazione la possibilità di effettuare un'interpretazione autentica dell'art. 43, c. 1, lett. a) della L.r. n. 27/98: si constata con favore la disponibilità a tener conto della proposta del Difensore civico.

U.S.L.

- A seguito del Seminario di aggiornamento di Villeneuve (26.9.1998) sul tema *Tutela della riservatezza in ambito sanitario*. di cui alla precedente Relazione, e in linea con istanze di dipendenti, apprendiamo con favore che sono state impartite precise informazioni scritte concernenti l'applicazione della L.n. 675/96 in materia di rilascio di certificazioni sanitarie.

- Comunicata al Responsabile U.R.P. la disfunzione esistente nell'ambito del servizio telefonico per gli esami di *pap-test*, si apprende con favore dal Commissario str. che sono stati apportati miglioramenti di orario e adeguamenti tecnici, quali una linea esclusiva per il servizio e l'utilizzo di risponditore automatico, come da nostra richiesta di miglioramento.

- Anche in risposta a richiesta di miglioramento amministrativo a garanzia di imparzialità e trasparenza, di cui alle precedenti Relazioni. si constata con favore che i ricoveri presso la Casa di cura "S. Michele" di Albenga vengono strettamente limitati alle effettive possibilità di riabilitazione per patologie osseo-articolari.

- Attesa la scarsità di fisioterapisti e conseguenti disagi (in rapporto anche al diritto allo studio per soggetti diversamente abili) , si è chiesto di intraprendere, in accordo con gli altri ambiti interessati, ogni possibile iniziativa volta ad assicurare personale sufficiente ed adeguatamente preparato.

- A seguito di istanze e vista la carenza di personale qualificato, in base alla recente normativa e giurisprudenza europea ed in analogia con quanto previsto dall'Amministrazione regionale (R. r. n. 6/96), si è proposto di considerare la possibilità di far partecipare ai concorsi anche giovani che abbiano conseguito la laurea in paesi della Comunità europea: il problema risulta in parte superato.

- Come da precedenti Relazioni e da prospettive progettuali regionali, si sollecita adeguato realizzo di necessarie strutture intermedie assistenziali e riabilitative (R.S.A., comunità alloggio, gruppi appartamento) rispondenti a pluralità di condizioni psico-patologiche e/o di cronicità.

A.R.E.R.

- Si è chiesto al Presidente Giunta regionale, all'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, al Sindaco del Comune di Aosta, al Presidente dell'A.R.E.R. che la L.r. n. 39/95 e succ. mod. sia applicata non solo ai casi di emergenza abitativa, ma anche ai casi di disagio effettivo, comprovato da dettagliata relazione dell'Assistente sociale, a garanzia di imparzialità.

COMUNE DI AOSTA

- Nello spirito della legge istitutiva del Difensore civico, si propone di inserire negli atti amministrativi anche l'indicazione della possibilità di rivolgersi al Difensore civico per soluzioni stragiudiziali, *ex* art. 2, c. 4, del T.u. delle Proposte di legge n. 619 e abb. (*Norme in materia di difensore civico)*.
- Su segnalazione dell'A.N.M.I.C. di una nota del Ministero dei Lavori Pubblici concernente la sosta di autoveicoli per disabili nelle aree soggette a tariffazione, si è provveduto a chiederne riscontro al Comandante della Polizia municipale, con annuncio di incontro programmato con i Responsabili dell'Azienda gestore dei parcheggi per la soluzione del problema.
- A seguito di diverse lamentele di Cittadini in ordine ai pagamenti del canone dell'acqua, si è chiesto di conoscere se i competenti Uffici comunali potranno prevedere l'installazione di un contatore per alloggio al posto di uno per immobile.
- Si è chiesto al Presidente Giunta regionale, all'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, al Sindaco del Comune di Aosta, al Presidente dell'A.R.E.R. che la L.r. n. 39/95 e succ. mod. sia applicata non solo ai casi di emergenza abitativa, ma anche ai casi di disagio effettivo, comprovato da dichiarazione dell'Assistente sociale, a garanzia di imparzialità. In riferimento, poi, ad istanze di destinatari di alloggi E.R.P. privi di riscaldamento, si è chiesto al Presidente della Giunta ed al Sindaco di Aosta di considerare la possibilità di concedere a tali soggetti contributi economici speciali, con attivazione speciale da parte del Presidente della Giunta regionale dell'art. 5 della L.r. n. 19/94.
- A seguito di istanze di Cittadini e come da precedenti Relazioni, si è provveduto a contattare il Comandante dei Vigili urbani e il Dirigente dei Lavori pubblici per un incontro, con finalità preventive, sulla problematica dei passaggi pedonali, con esito positivo.
- In ordine a lamentele di Cittadini per presunti schiamazzi che si verificherebbero in locali pubblici aperti sino alle ore quattro del mattino, si chiede al Sindaco di voler considerare l'opportunità di rivedere l'orario di chiusura dei locali pubblici, specie se ubicati in condomini.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

- Nello spirito della legge istitutiva del Difensore civico, si propone di inserire negli atti amministrativi anche l'indicazione della possibilità di rivolgersi al Difensore civico per soluzioni stragiudiziali, *ex* art. 2, c. 4, del T.u. delle Proposte di legge n. 619 e abb. (*Norme in materia di difensore civico).*

MINISTERI

- Riconoscendo il Direttore della sede regionale dell'I.N.A.I.L. la "concreta difficoltà da parte degli assicurati nel disporre di dati comprensibili e verificabili", si è chiesto di porre in essere ogni misura atta ad assicurare una migliore comprensibilità degli stessi.
- Come da petizione di Cittadini, inoltrata dal Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano e sostenuta dal Coordinamento dei Difensori civici regionali, si è proposto al Ministero della Sanità 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.

STATISTICA UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO 1999-2000 (15.3.1999 - 10.3.2000)

	R.A.V.A	Comuni V.	U.S.L	A.R.E.R.	Comune Aosta	Gressoney	Ministeri	Ind. Generale	TOTALI
Citt.i valdostani	145	107	50	47	33	3	70	42	503
Citt.e valdostane	127	102	62	20	23	5	39	36	410
Citt.i aostani	142	13	68	33	120	2	68	72	516
Citt.e aostane	135	9	77	48	130	0	73	76	548
Citt.i italiani	22	2	1	0	14	0	19	16	74
Citt.e italiane	27	2	5	0	4	0	14	16	68
Citt.i europei	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Citt.e europee	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Citt.i extracomunitari	5	0	0	0	15	0	11	13	41
Citt.e extracomunitarie	3	0	0	0	6	0	6	5	19
TOTALE CITTADINI	606	235	263	148	345	10	301	279	2187

Sono state istruite n.829 istanze di cui:

R.A.VA.	274
Comuni della Valle	97
U.S.L.	146
A.R.E.R.	44
Comune di Aosta	171
Comune di Gressoney	1
Ministeri	96

I CASI

Un baromètre des modalités d'application de la législation en vigueur

(G. Delbauffe)

Le contrôle de l'administration équitable a été confié à l'ombudsman(...). Le prolongement de cette mission explique d'ailleurs pourquoi, lorsque l'ombudsman doit constater que l'exécution d'une loi mène trop fréquemment à des situations d'iniquité heurtante, il a le pouvoir de recommander au législateur de modifier la loi en question ou de l'interpréter

(P. Y. Monette)

Le médiateur de la Région (...) s'inscrit dans un souci des pouvoirs publics de favoriser la transparence administrative

(F. Bovesse)

I casi sono stati raggruppati per settori di competenza, facendo peraltro rientrare in "R.A.V.A. generale" qualche istanza a tutela della privacy. La distinzione tra Cittadini aostani, valdostani, italiani, europei, extracomunitari risponde ad una pura logica statistica.

PAGINA BIANCA

R.A.V.A.

Eccezion fatta per i Comuni di Aosta e Gressoney-Saint-Jean, gli interventi pressò Comuni e Comunità montane si sono limitati alle competenze di cui alla L.r. n. 5/92 e succ. mod., salvo il sollecito di risposte inevase a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni.

PAGINA BIANCA

a) Generale

In riferimento a svariate problematiche, trentatre Cittadine e trentasei Cittadini valdostani, trentaquattro Cittadine, due Ditte e trentasei Cittadini aostani, cinque Cittadine e quattro Cittadini italiani, tre Cittadini e quattro Cittadini extracomunitari chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico, in rapporto alle altre forme di tutela; tre Coppie, sei Cittadini e un Sindacato valdostani, dodici Cittadini aostani e tre italiani, sei Cittadine aostane, quattro valdostane e tre italiane e una Coppia extracomunitaria competenze e modalità di intervento del Difensore civico regionale in rapporto ai Comuni. L'Associazione nazionale dei Revisori contabili (A.N.R.E.C.) chiede che, analogamente a quanto effettuato nella Regione Campania, si istituisca una Commissione regionale di indagine: non si aderisce alla proposta. Due Cittadine e tre Cittadini aostani e un'Associazione di categoria chiedono se esistono in Valle Associazioni di tutela dei diritti: vengono indirizzati. Ad un Rappresentante di categoria vengono indicate vie di tutela relativamente ad Ente privatistico gestore di servizi R.A.V.A.

Diciannove Cittadini e un Ordine professionale valdostani, diciotto aostani e tre italiani, ventidue Cittadine aostane, quattordici valdostane e otto italiane chiedono di essere informati su normativa e pratica del diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L.n. 241/90-L.r. n. 18/99; ventotto Cittadine valdostane e diciassette aostane, sedici Cittadini valdostani, venti aostani e tre italiani sulla R.R.R. e sulla pratica della R. a mano. Otto Cittadini aostani, sei valdostani e tre italiani, una Cittadina aostana, quattro valdostane e due italiane sulla pratica della semplificazione burocratica; otto Cittadine (di cui tre valdostane) e dieci Cittadini (di cui quattro valdostani) sull'autocertificazione; ventidue Cittadini (di cui dieci aostani) e sedici Cittadine (di cui undici aostane) su tempi e modalità di evasione delle richieste scritte.

Ad una Coppia e a due Cittadini valdostani si forniscono indicazioni riguardanti la normativa in materia di appalti e pubblici concorsi. In riferimento ad una vicenda riguardante la possibilità di partecipare ai concorsi indetti dalla Pubblica Amministrazione, un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, chiede di conoscere la procedura per ottenere la cittadinanza italiana; una Coppia valdostana le modalità di svolgimento e comunicazione della prova di francese in relazione a concorsi indetti dalla R.A.V.A. Sulla scorta di richieste del C.C.I.E., relative al problema lavorativo degli Extracomunitari in rapporto ai concorsi pubblici, si danno indicazioni e si propone il problema al P.I.T-Servizi europeo. Una Cittadina valdostana chiede di approfondire il problema dell'equipollenza titoli in rapporto ad insegnamento e concorsi R.A.V.A.: viene informata anche sul Difensore civico competente per territorio e sul P.I.T.-Servizi europeo. Due Cittadine e due Cittadini aostani e una valdostana lamentano indicazioni imprecise da parte della R.A.V.A. in ordine a Concorsi europei: data l'urgenza, si contatta il *conseiller du médiateur de la République de France*, con soluzione immediata del problema. Vengono lamentati, tramite lettera, illeciti di un Segretario comunale; un Cittadino aostano contesta per iscritto l'avvenuto licenziamento per giusta causa: non si interviene in assenza di specifiche istanze. Una Coppia e una Ditta aostane pongono il problema della regolarità di una deliberazione di Giunta con cui si è provveduto, ai fini della partecipazione agli appalti, ad uno sdoppiamento non previsto in campo nazionale; una Ditta e due Cittadini aostani lamentano irregolarità per una licitazione: vengono indirizzati. Una Coppia e una Ditta valdostane chiedono di conoscere la procedura per presentare, tramite l'Amministrazione regionale, richiesta di concessione contributi stanziati dalla Comunità europea.

Una Coppia aostana, una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono di approfondire la disciplina in materia di responsabilità dei funzionari pubblici a seguito di condanne definitive; tre Dipendenti valdostani, di cui due Cittadine, diritti-doveri e legittime aspettative in ordine a contestazione di addebito; una Cittadina e tre Cittadini valdostani, a nome

di una decina, diritti e legittime aspettative in ordine a richiesta di mobilità e presunta parzialità per contestazione di addebito. Nell'ambito di una richiesta di mobilità interessante una quindicina di persone, di cui alla precedente Relazione, un Cittadino aostano sottopone problematiche residuali. A seguito di richiesta pervenuta ad un Dirigente di comunicare il proprio orario di lavoro, si esamina la problematica in riferimento alla riforma introdotta dalla L.r. n. 45/95 e succ. mod.. Un Dirigente regionale lamenta la mancanza di organizzazione fra settori R.A.V.A., con conseguenti disagi per i Cittadini; un Dipendente aostano la mancata liquidazione per prestazione d'opera fuori servizio; un' Impiegata aostana l'assegnazione di mansioni inferiori al livello di assunzione: vengono indirizzati. In riferimento ad un vicenda riguardante un'Amministrazione comunale, un Cittadino europeo chiede di conoscere la normativa in materia di donazioni. Una Cittadina e due Cittadini italiani e un Movimento politico chiedono di approfondire le modalità di autentificazione firme per liste elettorali; in riferimento a situazione lavorativa, sei Cittadini valdostani la normativa vigente in materia di sicurezza nei cantieri: vengono indirizzati. Un Cittadino valdostano chiede delucidazioni sulla discrezionalità amministrativa per incarichi R.A.V.A.. In riferimento alla normativa regionale per l'assegnazione del salario di produzione, due Cittadine e tre Cittadini aostani e due Cittadine valdostane lamentano il mancato rispetto dell' imparzialità amministrativa e la tipologia di composizione della Commissione ricorsi: si interviene presso i Presidenti di Consiglio e Giunta, con esito di conferma delle irregolarità per due casi.

Quattro Cittadine e due Cittadini aostani, ventiquattro famiglie e una Coppia valdostane chiedono di conoscere le competenze A.R.P.A. in materia di inquinamento acustico e/o elettromagnetico; in relazione ad una complessa vicenda riguardante la tutela dell'ambiente, con particolare riferimento all'inquinamento elettromagnetico, una Coppia e una Cittadina valdostane la procedura da seguire per richiedere un sopralluogo al terreno di proprietà. Un Cittadino valdostano lamenta il mancato inserimento di documentazione nel fascicolo personale: si interviene presso il Direttore A.R.P.A., con esito di verifica della già avvenuta regolarizzazione. Un Rappresentante sindacale aostano lamenta la parziale inevasione di accesso: si interviene presso il Direttore A.R.P.A., che provvede a fornire le spiegazioni del caso e ad approfondire la problematica.

b) Presidenza del Consiglio

Sempre con esito di collaborazione e per rispondere ad istanze senza gravare sugli Uffici, si provvede a richiedere copia dei resoconti consiliari sull'oggetto n. 16 dell'adunanza 10-11.3.1999 relativo alla semplificazione amministrativa; sull'oggetto n. 10 dell'adunanza 26-27.5.1999 circa l'indizione dei concorsi ordinari nelle scuole valdostane; sull'oggetto n. 7 dell'adunanza 26-27.5.1999 in riferimento a problematiche concernenti la validità dei titoli conseguiti nei Paesi dell'Unione europea; sull'adunanza 12-13.5.1999 per la possibile predisposizione di un testo coordinato in materia di interventi socio-assistenziali; sull'oggetto n. 677 dell'adunanza del 9.6.1999 per l'attuazione di un piano di azioni preliminari all'adozione delle nuove tipologie di accertamento della conoscenza della lingua francese; sull'oggetto n. 695 dell'adunanza 23.6.1999 per i criteri di conferimento di incarichi professionali R.A.V.A. Si chiede, altresì, copia della risposta alle interrogazioni con risposta scritta concernenti le graduatorie bidelli (28.7.1999) e i criteri per il distacco insegnanti (15.7.1999).

Una Responsabile di settore R.A.V.A. lamenta indebita ingerenza del Presidente nella procedura di assegnazione del salario di risultato: vengono richiamati diritti e doveri.

Il Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano chiede di conoscere se la normativa valdostana istitutiva del Difensore civico preveda qualche polizza assicurativa di responsabilità civile a favore dello stesso: si fornisce la collaborazione richiesta.

c) Presidenza della Giunta

Una Coppia aostana lamenta danni per illegittima concessione edilizia e invoca l'annullamento prefettizio, senza ricevere risposta; dopo solleciti, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche comunica che, non ostante la presenza di due pareri richiesti dall'Ufficio legale, non è ancora stata data risposta ai Cittadini: l'esito della vicenda presenta incongruenze tra illegittimità constatate dalla stessa R.A.V.A. e avallo della situazione da parte della Giunta. Una Cittadina aostana e due italiane chiedono di conoscere le competenze di Presidente della Giunta e Sindaci in rapporto al Ministero dell'Interno, nonché la procedura per l'autorizzazione alla raccolta firme *referendum*. Un Cittadino valdostano segnala pericoli derivanti da opere pubbliche: si chiedono informazioni al Presidente della Giunta e all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche (che risponde inviando anche documentazione fotografica degli interventi). Quattro Cittadine e due Cittadini aostani, una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano il ritardo dei treni nella tratta Aosta-Chivasso, incidente sulle coincidenze: si interviene presso il Presidente della Giunta e il Direttore della Direzione Trasporti, che ne assicura evidenza in seno al Comitato paritetico di gestione F.S.. Una Cittadina valdostana, a nome di altre due e altri tre, chiede di conoscere le possibili vie di tutela danni per lavori autorizzati da un'Amministrazione e presunti in violazione delle norme di sicurezza. Ad una Cittadina, tre Cittadini, una Coppia (di origine extracomunitaria) e un Ente di assistenza aostani vengono date informazioni sulle modalità di attivazione particolare del contributo straordinario di cui all'art. 5 della L.r. n. 19/94 per acquisto stufe o installazione impianti di riscaldamento in edifici di E.R.P. privi di riscaldamento, come da indicazione del Presidente della Giunta a seguito di proposta di miglioramento amministrativo del Difensore civico. Sei Cittadine e quattro Cittadini aostani, cinque Cittadine e sei Cittadini valdostani chiedono chiarimenti circa la procedura di ricorso avverso sanzioni amministrative; in riferimento ad un provvedimento emanato dalla Questura, un Cittadino valdostano circa la procedura di ricorso gerarchico al Presidente della Giunta. Una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano l'inevasione di una lettera-ricorso (si interviene presso il Capo Servizio Sanzioni amministrative, con esito da definire); un Cittadino aostano le modalità di erogazione di una sanzione amministrativa (si chiede al Comandante della Polizia stradale di Aosta di effettuare gli accertamenti di competenza, con esito di conferma dell'*iter*, dopo sollecito). Una Cittadina italiana e un Cittadino aostano esprimono perplessità sull'interpretazione dell'art. 21 della L.r. n. 37/86 e relativi contributi: al fine di sollecitare una risposta alla richiesta scritta del Cittadino, si interviene presso il Presidente, che sollecita la Direzione Forestazione per una definizione della pratica, rimasta a lungo sospesa; dopo solleciti, il Difensore civico ottiene una documentata risposta, che peraltro non soddisfa i Cittadini. Due Cittadine valdostane lamentano complicanze contrattuali per affitto di locali alla R.A.V.A.: vengono indirizzate, con esito positivo. Una Cittadina aostana e una valdostana lamentano la mancata istituzione di reparti detentivi presso luoghi di cura, *ex* art. 7 della L.n. 296/93: si interviene presso il Presidente della Giunta e il Commissario str. U.S.L., con esito di programmazione. Una Coppia valdostana lamenta l'inevasione di una lettera di richiesta di risarcimento danni inviata all'A.N.A.S., e al Servizio espropriazioni ed usi civici della Presidenza della Giunta: si chiedono informazioni, con esito da definire.

Una Società, un Ordine professionale e un Cittadino valdostani lamentano il rifiuto ingiustificato di accesso da parte di due Uffici della Presidenza della Giunta: senza intervenire, si illustra la normativa alla luce anche della

giurisprudenza, con particolare riferimento al rapporto accesso-*privacy*. In relazione alla richiesta di deliberazioni di Giunta, si segnala la tempestiva collaborazione del Capo Servizio dei Servizi di Segreteria.

Con riferimento alle ultime nomine di Coordinatori, due Sindacati e diciannove Cittadine/i valdostani/aostani espongono perplessità: sollecitata nuovamente la trasmissione del preannunciato parere dell'Avvocatura di Stato, di cui alle precedenti Relazioni, nulla è pervenuto anche dopo convocazione del nuovo Coordinatore del Dipartimento legislativo e legale. Nell'ambito di una complessa vicenda previdenziale, una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano lamentano il mancato versamento contributivo: il Presidente della Giunta, dopo sollecito, fa' presente che non si è dato corso alla costituzione della rendita per carenza documentale; l'esito conclusivo e sollecitato, comprensivo di convocazione del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione e del Direttore Amministrazione del Personale, non scioglie le perplessità. Alcuni Dipendenti lamentano disagi per il poco tempo assegnato al funzionario dell'Ufficio imposte per la dichiarazione dei redditi: si formula al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione la proposta di una maggiore apertura, rilevando, dopo dettagliata risposta, che le finalità del servizio rischiano di essere vanificate. A tre Cittadine e a tre Cittadini aostani si danno informazioni sui requisiti preventivi ed essenziali per l'assunzione di categorie protette e sull'Agenzia del Lavoro, verificandone la correttezza; un Cittadino aostano chiede informazioni su problematiche inerenti l'inserimento lavorativo di soggetti psicotici, lamentando non adeguato accoglimento da parte dell'Agenzia del Lavoro: viene indirizzato.

Nell'ambito di una controversia concorsuale, una Cittadina valdostana e una aostana chiedono di conoscere tempi e modalità di applicazione delle nuove disposizioni sull'esame preliminare di lingua francese; una Coppia valdostana e una aostana la normativa in materia di pubblici concorsi; due Cittadini valdostani chiedono chiarimenti per un bando di concorso, con particolare riferimento alle mansioni spettanti. Una Cittadina e due Cittadini aostani lamentano irregolarità in un concorso di V^a^ qualifica funz. e chiedono di conoscere i criteri di valutazione: si procede ad acquisire i verbali, che risultano precisi. In riferimento ad irregolarità contestate da oltre due anni, per un concorso di VII^a^ qualifica funz., il Coordinatore del Dipartimento legislativo e legale comunica di essere ancora in attesa del parere dell'Avvocatura distrettuale dello Stato. Un Cittadino italiano e uno aostano lamentano irregolarità nell'affido in economia di un corso di formazione: si provvede a richiedere al Direttore dello Sviluppo organizzativo del Dipartimento Personale e Organizzazione copia della relativa documentazione; con esito di formale correttezza, cui il Difensore civico fa' seguire raccomandazioni per il futuro. Quattro Cittadine e due Cittadini valdostani e cinque Cittadine aostane chiedono di conoscere modalità di stesura della graduatoria bidelli, con riferimento anche al *part-time* e alle categorie protette: la documentazione inviata rivela irregolarità, per cui si chiede, per autotutela, di riverificare l'intera graduatoria, con esito da definire. Si chiede conto della motivazione della decisione - assunta dopo lo svolgimento della prova, per titoli ed esami, per il conferimento di incarichi e supplenze per V^a^ qualifica funz. nell'organico della Giunta - di non tener conto delle risposte fornite ad una domanda del questionario: risultando dai verbali che si è provveduto ad annullare la stessa per errata correzione, si chiede alla Commissione, per autotutela, di riscrivere la graduatoria, con esito da definire. Una Coppia aostana contesta la regolarità di un concorso di VII^a^ qualifica funz.: si interviene, con esito da definire. Su istanza di una Coppia valdostana, si chiede copia dei verbali concernenti una selezione per posti di IV^a^ qualifica funz. nell'ambito dell'organico della Giunta, con esito da definire.

Cinque Coppie, sette Cittadine e cinque Cittadini valdostani, tre Coppie, cinque Cittadine e quattro Cittadini aostani chiedono di approfondire la normativa sugli espropri, con riferimento a minori, attività agricola, tempi e modalità della procedura, ricorso avverso il decreto, pagamento dell'indennizzo, possibili vie di tutela; una Cittadina e un Cittadino

valdostani lamentano di non aver ancora ricevuto l'ammontare, dopo anni dall'occupazione definitiva del terreno e non ostante lettere di sollecito (si chiedono informazioni, con esito da definire); su richiesta di una Cittadina e di un Cittadino valdostani ed in riferimento a grave situazione riguardante l'esproprio di un immobile da parte di un Comune non convenzionato, si chiedono informazioni al Capo Servizio Espropriazioni e Usi civici, con esito da definire.

d) Assessorato Agricoltura e Risorse Naturali

Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione di una lettera: si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Risorse naturali, con esito da definire.

Una Cittadina italiana e un Cittadino aostano esprimono perplessità sull'applicazione dell'art. 21 della L.r. n. 37/86: al fine di sollecitare una risposta alla richiesta scritta del Cittadino, si interviene presso il Presidente della Giunta, che chiede alla Direzione Forestazione di definire la pratica, rimasta a lungo sospesa; dopo nuovi solleciti; la documentata risposta non soddisfa i Cittadini, che, tramite il *médiateur*, chiedono un miglioramento delle condizioni poste, con esito di parziale accoglimento. Una Coppia valdostana lamenta disagi da posa di tubazioni irrigue da parte di un Consorzio regionale: l'intervento presso il Direttore della Direzione Promozione Sviluppo agricolo e il Presidente del Consorzio verifica irregolarità dell'*iter*. Vengono fornite indicazioni ad una Coppia valdostana che lamenta infiltrazioni da paratoia acqua di un Consorzio, come da verbale di constatazione di un Agente di polizia municipale. Una Cittadina aostana lamenta disagi da spargimento di liquami: si interpella, per le vie brevi, la competente Stazione forestale, che precisa i limiti temporali consentiti. Un Cittadino e una Cittadina valdostani lamentano danni alle autovetture causati da cinghiali: nel segnalare la grave problematica, si chiede all'Assessore e alle competenti stazioni Forestali l'esito delle domande di risarcimento, che resta da definire. Due Cittadine e due Cittadini valdostani chiedono di conoscere la normativa in materia di esproprio, con particolare riferimento a problematiche inerenti l'attività agricola e relativa tutela.

Dopo solleciti e a conclusione di istanza circa il salario di risultato, le risposte finali dell'*ex* Direttore della Forestazione chiariscono alcune perplessità, ma evidenziano altresì il rifiuto dei compiti del Difensore civico cui astringe la L.r. n. 5/92 e succ. mod.. Una Cittadina valdostana chiede di approfondire la normativa in materia di trasferimenti e distacchi del Corpo forestale, alla luce delle disposizioni sulla maternità e sull'imparzialità amministrativa.

e) Assessorato Bilancio, Finanze e Programmazione

All'interno di una vicenda di risarcimento danni, una Cittadina valdostana ha modo di apprezzare correttezza dell'*iter* per quanto riguarda le competenze regionali. Un Cittadino aostano lamenta il mancato rimborso di parte delle spese di trasferta, ma, esaminata la documentazione, se ne constata la regolarità.

f) Assessorato Industria, Artigianato ed Energia

Una Cittadina aostana contesta la denuncia dell'Amministrazione, ma esaminata la documentazione, la procedura risulta corretta; una Cittadina ed un Cittadino valdostani lamentano ingiusta notifica di sanzione amministrativa per l'uso indebito della "Carta *Vallée*", ma, effettuati i controlli, l'*iter* risulta corretto. Due Cittadine aostane lamentano il ritardo con cui è stata bloccata la "Carta *Vallée*" rubata: dalla risposta del Capo Servizio Contingentamento si verifica che nessuna illegittimità è stata commessa; un Cittadino aostano chiede informazioni relativamente al furto della "Carta

Vallée", tempestivamente comunicato agli Uffici competenti: si contatta per le vie brevi l'Assessore, con esito di sollecito riscontro. Una Coppia aostana sottopone un problema di errore materiale, documentabile e rilevante per il rilascio della "Carta *Vallée*"; quattro Coppie aostane espongono problematiche legate all'interpretazione dell'art 15 della L r. n. 7/98, riguardante il rilascio della "Carta *Vallée*": grazie all'intervento dell'Assessore i problemi si risolvono in tempi brevi. Un Cittadino aostano lamenta la procedura seguita per il carico buoni sulla "Carta V*allée*"; due Cittadine e due Cittadini aostani lamentano il non rilascio della "Carta *Vallée*"; un Cittadino valdostano l'ingiustificata decurtazione di buoni benzina dalla "Carta V*allée*": si verifica la documentata correttezza delle procedure. Una Coppia e due Cittadine aostane chiedono informazioni e propongono innovazioni relativamente alla "Carta Vallée" per invalidi al 100%: se ne dà comunicazione all'Assessore, che ne prende atto.

Una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano chiedono di essere indirizzati circa richiesta o diniego di contributo regionale per serramenti e lose. Un Cittadino e una Ditta italiani lamentano il diniego di contributi *ex* L.r. n. 27/98, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità (si procede, peraltro, alla richiesta di interpretazione autentica dell'art. 43, c. 1, lett. a) della L.r. n. 27/98, con esito di programmazione nell'ottica indicata). Una Coppia aostana lamenta l'illegittima cancellazione dall'Albo delle Imprese artigiane, ma, dall'esame della documentazione, l'*iter* risulta corretto.

g) Assessorato Istruzione e Cultura

Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, chiede di approfondire le competenze del Difensore civico, con particolare riferimento al bilinguismo reale e alla proficua interculturalità.

Un Cittadino aostano lamenta parzialità amministrativa e diniego di documentazione, richiesta *ex* L.n. 241/90-L.r. n. 18/99, da parte del Preside inc. della Scuola media Saint Roch, che la fornisce solo al Difensore civico, peraltro con *omissis* contrari alla legge istitutiva: il che si evidenzia anche a Sovrintendente e Assessore. Un Cittadino valdostano lamenta parzialità per progetti di attività parascolastiche: viene indirizzato. Due Cittadine e un Cittadino valdostani chiedono di valutare imparzialità e legittime aspettative nell'assegnazione cattedre: per le vie brevi si approfondiscono le relative problematiche con il Direttore Personale scolastico. Per rispondere ad alcuni Cittadini, si chiede alla Presidenza del Consiglio copia della risposta scritta all' interrogazione sui criteri per il distacco insegnanti dell'adunanza 15.7.1999. Un'Insegnante valdostana chiede informazioni circa la cessazione anticipata dal servizio, con esito positivo. Su richiesta di una Cittadina e quattro Cittadini aostani e con particolare riferimento ad imparzialità e *privacy*, si verifica il rapporto tra i collaboratori di una Rivista e l'Assessorato.

Si segue ancora l'istanza di tre Cittadine aostane e una valdostana che lamentano irregolarità nel rinnovo del Consiglio di Istituto del Liceo-Ginnasio per presentazione lista docenti dopo la scadenza perentoria: chiesti chiarimenti a Preside e Sovrintendente, con esito di conferma delle irregolarità, si propone una soluzione, ma il Sovrintendente, dopo sollecito, attiva un'ispezione che si limita a verificare problemi interni all'Istituto: il che si evidenzia, in ordine soprattutto al peculiare dovere della scuola di rispetto delle regole, con comunicazione all'Assessore e, per quanto di competenza, al Ministro della Pubblica Istruzione. Due Cittadine aostane lamentano irregolarità nella non classificazione in alcune discipline: si convoca il Preside dell'Istituto d'Arte, con esito di sollecita collaborazione ma anche di conferma delle irregolarità. A seguito di istanza di una Coppia aostana, si provvede a chiedere al Preside della Scuola media Cerlogne i criteri adottati per l'iscrizione degli alunni al primo anno, con esito di sollecita collaborazione, caratterizzata però da

scarsa conoscenza dell'istituto del Difensore civico e delle garanzie del Cittadino. A nome di un consistente Comitato (quattrocentocinquanta), un Cittadino aostano lamenta la mancata formazione, per l'anno scolastico 1999-2000, di una classe elementare; si chiede a Sovraintendente, Assessore e Direttore se non si possa accedere alla richiesta, tenuto conto delle peculiarità specifiche; anche una Cittadina aostana, madre di alunno diversamente abile, lamenta difficoltà: l'esito conferma la decisione, peraltro formalmente corretta, con strani *distinguo* tra bilancio regionale e comunale. Una Coppia aostana chiede di approfondire il problema dell'*iter* per le gite di istruzione di minori extracomunitari. A seguito di nuova istanza, si chiede conto a Sovrintendente e Direttore del sostegno a minore inserito in ordine di scuola superiore contro il parere dei genitori, con esito di dettagliate relazioni direttive e di controllo, a scadenze, del servizio; nel frattempo si ottiene dall'U.S.L. un miglioramento del servizio per questo ed altri casi. Una Coppia extracomunitaria con figli, dimorante in autovettura, chiede aiuto anche per problemi inerenti la scuola. Una Cittadina lamenta l'esito negativo dell'esame di Stato del figlio diversamente abile; un Cittadino aostano, in rappresentanza di venti famiglie, il non adeguamento di edificio scolastico a disagio acustico accertato: vengono indirizzati. Due Cittadine e un Cittadino valdostani lamentano parzialità da parte della Segreteria dell'I.T.I. di Verrès: convocati il Direttore Personale scolatico e il Preside e verificata la sostanziale correttezza dell'*iter*, si prospettano miglioramenti amministrativi. Un Cittadino aostano necessita di diploma in lingua francese per iscrizione ad Università francofona: dopo problemi conseguenti a richiesta verbale, si consiglia la domanda scritta, con esito positivo. Una Cittadina aostana chiede di conoscere la normativa in materia di assistenza a minori gravati da problemi socio-sanitari, con particolare riferimento alle competenze di Presidi e Sovraintendente. Due Cittadine aostane segnalano il caso di minore inadempiente agli obblighi di istruzione per situazione familiare che lo avvierebbe al lavoro: si convocano il Preside di una Scuola media, il Sovraintendente e il Direttore delle Politiche sociali, con esito di collaborazione ma anche di verifica di inidonea severità, incertezza amministrativa e scollamenti di interventi, che il Difensore civico coopera a far superare, con la fattiva collaborazione dei Servizi sociali e, successivamente, dall'Ufficio inserimento alunni portatori di *handicap*. Una Coppia e due Cittadini aostani chiedono di approfondire un problema lavorativo di insegnante, rilevante anche sulle classi: viene convocato il Sovraintendente, a garanzia degli opportuni interventi, concordati e tutt'ora in corso. Una Coppia valdostana lamenta che, a seguito della compilazione di un questionario, non contemplante risposte intermedie, sia stata ridotta l'attività assistita al figlio, con conseguente peggioramento: si interviene presso il Sovraintendente, con esito di conferma dell'*iter* e di proposta di miglioramento da parte del Difensore civico. Due Cittadine valdostane, a nome di numerose famiglie, lamentano le modalità di iscrizione degli alunni alle classi prime di Scuola media per l'a.s. 2000-2001, fissate con circolare del Sovraintendente: si chiedono informazioni al Direttore del personale scolastico, con esito di fattiva collaborazione che lascia peraltro aperti problemi di scelte discrezionali.

Una Cittadina aostana si informa sulle incompatibilità per membri di Commissione concorsi ordinari. Per rispondere ad istanze concernenti la lingua francese e i titoli conseguiti all'estero, si chiede copia del dibattito consiliare sull'oggetto n. 7 dell'adunanza 26-27.5.1999, nel quale si evidenzia il preciso impegno dell'Amministrazione regionale di applicare quanto previsto dall'art. 5 del R. r. n. 6/96 in materia di validità dei titoli conseguiti nei Paesi dell'Unione europea. Ai fini dell'equipollenza di laurea conseguita presso Università francese, una Cittadina valdostana lamenta che il Consolato abbia richiesto copia del permesso di soggiorno: viene indirizzata. Per istanza di quattro Cittadine aostane e una valdostana e di quattro Cittadini aostani (di cui un Rappresentante sindacale), si esaminano problematiche concernenti i concorsi ordinari e straordinari in Italia e in Valle e si procede a chiedere copia del dibattito consiliare sull'oggetto n. 10 dell'adunanza 26-27.5.1999. Nell'ambito di una vicenda riguardante l'ammissione ad un concorso pubblico, una Coppia valdostana chiede informazioni sulla normativa in materia di equipollenza titoli di studio medio-superiori; una Cittadina aostana, in precaria

situazione socio-economica e con consistente invalidità accertata, sul titolo di studio minimo necessario per adire alle graduatorie riservate agli invalidi. Tre Cittadine aostane, una italiana e un Cittadino aostano, non iscritti a Sindacati, si rivolgono all'Ufficio per difficoltà a reperire un testo di Gazzetta Ufficiale relativo ai concorsi: si segnala la sollecita collaborazione del Servizio Consultazione della Biblioteca regionale. Una Cittadina aostana, una valdostana e due italiane, con diploma magistrale conseguito fuori Valle, chiedono se il superamento della prova preliminare di francese in un concorso R.A.V.A. possa evitare la prova di francese per l'ammissione all'anno propedeutico: si danno indicazioni, previo approfondimento con il competente Ufficio della Sovraintendenza e con l'Istituto magistrale del tipo di prova richiesta, con esito di sollecita collaborazione. Una Cittadina e un Cittadino aostani e una Cittadina valdostana lamentano che il Capo Servizio Stato giuridico, Reclutamento, Dotazioni organiche abbia comunicato l'obbligo di iscrizione alla prova di accertamento della piena conoscenza della lingua francese quattro giorni dopo la chiusura delle iscrizioni, segnalando, altresì, l'errata interpretazione di alcuni art. della L.r. n. 12/93 e un controllo poco attento delle domande; a seguito di altre istanze, si evidenziano i ritardi con cui lo stesso Servizio emette i decreti (con conseguente difficoltà degli interessati a far valere i legittimi interessi), chiedendo il miglioramento del servizio. Un Cittadino aostano chiede di approfondire punti del bando di concorso pubblico per il reclutamento di docenti da utilizzare nelle attività di tirocinio dell' Università valdostana, con particolare riferimento alla previsione delle prove scritte in italiano e orali in francese. Cinque Cittadine aostane e una valdostana, laureate presso Università francesi, lamentano l'impossibilità di accedere a concorsi, per problemi di equipollenza titolo: date indicazioni anche in riferimento al Difensore civico competente per territorio, si illustrano possibili sedi europee di tutela e si avanza a R.A.V.A. e U.S.L. proposta di miglioramento amministrativo, sulla scorta anche di pareri. Due Cittadine valdostane, a nome di altri quarantuno, lamentano l'esclusione dalla sessione riservata di esami di abilitazione all'insegnamento in diversi ordini di scuola: si approfondisce la problematica e si forniscono indicazioni per l'ammissione con riserva. Due Cittadine aostane e una italiana, una Cittadina, due Coppie e un Cittadino valdostani presentano problemi inerenti l'insegnamento e relativi concorsi, con specifico riferimento a limiti di età, esame di francese e procedure concorsuali specifiche. Tre Cittadine aostane e due valdostane lamentano, a nome di altri venti, modalità di svolgimento e risultanze del corso abilitante per scuole materne: si provvede a richiedere al Sovraintendente copia dei verbali e degli elaborati dei candidati non ammessi agli orali, con esito da definire. Per istanza di una Cittadina valdostana, si chiede copia dei verbali del concorso ordinario di inglese; si chiedono inoltre opportune verifiche circa lamentate irregolarità del Presidente nell'esplicazione concorsuale, con esito da definire.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono chiarimenti in merito all'interpretazione di punti del bando di concorso per l'attribuzione di assegno universitario per l'a. acc. 1997-98 (art. 5, 6 e 7 L.r. n. 30/89): verificata l'interpretazione dell'Ufficio competente, con esito di sollecita collaborazione, si provvede a comunicare i cambiamenti del bando 1998-99. Tre Cittadine valdostane e una aostana lamentano la mancata concessione di assegno di studio universitario, per difficoltà poste in essere dalla Direzione Politiche educative in riferimento alla certificazione: si interviene presso l'Assessore, chiedendo conto anche di presunti comportamenti poco lineari da parte di funzionari, con esito di collaborazione e risultanza di formale correttezza dell'*iter*; a garanzia peraltro di equità, si interviene con una proposta di miglioramento per quanto concerne il bando, con particolare riferimento alla regolarità degli esami del I° anno rispetto alla successiva regolarizzazione. Una Cittadina valdostana lamenta l'esclusione dalle provvidenze economiche destinate a studenti universitari per l'a. acc. 1998-99: esaminata la documentazione, non risultano irregolarità (su richiesta, si provvede ad illustrare le procedure di ricorso). Si evidenzia con soddisfazione la positiva soluzione dell'erogazione dell'assegno a tutti gli aventi titolo per l'a. acc. 1997-98 e si ribadisce l'opportunità di un'oculata comunicazione scritta per non incentivare infondate aspettative. Una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano il

collocamento in graduatoria borsa di studio per merito: si provvede a chiedere chiarimenti all'Assessore e al Direttore delle Politiche educative (che, dopo sollecito, risponde motivando adeguatamente).

Un Cittadino aostano lamenta parzialità amministrativa: si interviene presso il Soprintendente Beni culturali, che annuncia l'imminente approvazione di una specifica regolamentazione; restando dubbi per il pregresso, si sollecitano ulteriori precisazioni, che confermano le perplessità, per cui si inoltra all'Assessore la relativa raccomandazione. In riferimento ad una lunga vicenda contrattuale inerente la Soprintendenza Beni culturali, oggetto della precedente Relazione, si interviene presso il Dipartimento legislativo e legale della Presidenza della Giunta, chiedendo lo stato della vicenda, con esito di aggiornamento dopo solleciti. A seguito di lamentela da parte di un Comitato per lavori in corso e tempi di realizzo, viene interpellato, per quanto di competenza, il Soprintendente Beni culturali, con esito di adeguato aggiornamento dopo solleciti. Una Coppia aostana vuole conoscere la procedura di verifica del rispetto delle norme di tutela dei centri storici. Una Coppia valdostana lamenta un'ingiunzione di demolizione da parte della Soprintendenza Beni culturali: si illustrano gli elementi normativi specifici. Una Coppia ed una Cittadina valdostane chiedono di conoscere la procedura per eventuale ricorso avverso provvedimento della Soprintendenza Beni culturali, in presenza di parere favorevole dell'Amministrazione comunale competente: si danno indicazioni, con esito positivo.

h) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali

Nel contesto di gravi problematiche socio-familiari, sei Coppie, quattro Cittadine e dodici Cittadini valdostani (di cui sei di origine extracomunitaria), tre Coppie, sedici Cittadine e dieci Cittadini aostani, sei Cittadine e cinque Cittadini italiani chiedono informazioni sulle L.r. n. 19/94, n. 39/95 e succ. mod. e n. 44/98. Ad una Coppia valdostana, di origine extracomunitaria, viene consigliato di adire alla L.r. n. 44/98, con riferimento anche alla reiezione di domanda di contributi *ex* L.r. n. 19/94, di cui si chiede conto al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali con esito di generica motivazione. Una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano reiterato rifiuto di contributo *ex* L.r. n. 19/94 : si convoca il Direttore delle Politiche Sociali e si concorda sulla opportunità di documentare la ricerca di occupazione, con esito positivo. Una Cittadina aostana, in precaria situazione, viene seguita nell'*iter* di cui alla L.r. n. 19/94, con esito positivo. Un Cittadino valdostano lamenta un ritardo ingiustificato da parte dell'Amministrazione nell'esaminare la richiesta di contributo presentata *ex* L.r. n. 19/94: si interviene presso il Direttore delle Politiche Sociali, con esito positivo dopo sollecito. Una Cittadina valdostana chiede informazioni circa le modalità di concessione dei contributi previsti dalle L.r. n. 44/98 e n. 19/94 per la figlia ragazza madre; chiede inoltre aiuto per il figlio carcerato e afflitto da problemi psichiatrici. Ad una Cittadina e ad una Coppia aostane e ad una Coppia valdostana (di cui un' extracomunitaria) vengono illustrate specifiche procedure concernenti le L.r. n. 44/98 e n. 19/94, anche in rapporto all'E.R.P.; una Coppia e un Cittadino extracomunitari vengono indirizzati ai Servizi sociali di zona. Nell'ambito della possibile predisposizione di un testo coordinato sulla normativa regionale in materia di interventi socio-assistenziali, si provvede a chiedere copia del relativo dibattito consiliare dell'adunanza 12-13.5.1999. Con particolare riferimento alle competenze del Difensore civico e nell'ambito di quanto previsto dall'art. 22 della L.r. n. 44/98 circa il doveroso coordinamento degli interventi assistenziali, come da precedente Relazione si provvede a richiedere al Direttore delle Politiche sociali l'aggiornamento delle problematiche e dei dati elaborati dal Servizio preposto a svolgere le funzioni di Osservatorio permanente, con esito di collaborazione. Due Cittadine e un Cittadino aostani lamentano l'ingiustificato ritardo dell'Amministrazione nell'evadere la richiesta di contributo *ex* L.r. n. 19/94 e la generica motivazione della reiezione: si interviene presso il Direttore delle Politiche sociali, con esito di collaborazione anche per programmazione

preventiva. Al fine di cooperare all'applicazione imparziale della L.r. n. 19/94, si è chiesto un incontro con il Direttore delle Politiche sociali, con particolare riferimento alla Relazione dell'Assistente sociale competente per territorio (a garanzia di effettiva gravità e urgenza) e alle risposte generiche di diniego a firma del Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di collaborazione (analoghe considerazioni sono state riservate all'E.R.P., con particolare riferimento alla verifica della situazione sul territorio). A seguito di istanza presentata da un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, si chiede conto al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali del lungo tempo intercorso tra l'inoltro della domanda da parte dell'Assistente sociale e la richiesta della documentazione integrativa, con esito negativo non adeguatamente documentato. Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, lamenta il lungo tempo intercorso tra la domanda per il minimo vitale e la richiesta di integrazione della documentazione: si chiedono informazioni al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di puntuale riscontro dopo sollecito. A tre Cittadine e un Cittadino aostani (di cui una Coppia extracomunitaria) e ad un Ente di pubblica tutela vengono date informazioni sulle modalità di particolare attivazione di contributo straordinario, ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94, per l'acquisto di stufe o l'installazione di impianti in edifici E.R.P. privi di riscaldamento, come da indicazione del Presidente della Giunta a seguito di proposta di miglioramento amministrativo del Difensore civico. Una Cittadina aostana, in rappresentanza di Ente ausiliario regionale, chiede di approfondire la procedura seguita dall'Amministrazione per comunicare agli interessati la perdita di potestà sui figli minori; una Coppia valdostana, di cui un extracomunitario, problemi di tutela e affidamento dei figli minori; un Cittadino aostano e una Cittadina valdostana la possibile assistenza dei Servizi sociali per problemi familiari attinenti anche un minore; due Cittadine valdostane e una aostana il cambio dell'Assistente sociale; un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, problemi inerenti lo sfratto esecutivo in situazione socialmente precaria. Si segue ancora il caso della Coppia valdostana, di origine extracomunitaria e con minori malati, relativamente al grave problema di emergenza abitativa, che viene affrontato dai Responsabili di settore in modo efficace con successiva assegnazione E.R.P.. Una Coppia aostana, con figlio minore diversamente abile, informa i Vertici dell'U.S.L. e l'Assessore di carenze protratte nell'assistenza del figlio, inserito in ordine di scuola superiore a quella desiderata dai genitori: si interviene presso il Direttore didattico e il Commissario str. U.S.L., con esito di programmazione mirata nell'ambito della Commissione mista conciliativa, comprensiva di richiesta di miglioramento amministrativo. Una Cittadina aostana sottopone una grave problematica familiare relativa alle condizioni di salute del figlio, padre di minore affidato alla madre: si sottolinea la proficua collaborazione dei Servizi competenti e del Direttore delle Politiche sociali. Una Cittadina aostana lamenta negligenza del Servizio di assistenza per anziana malata e ricoverata in microcomunità (viene indirizzata); una Cittadina aostana la conferma dell'*équipe* socio-sanitaria di riferimento per la presa in carico del figlio minore (sentito il Direttore delle Politiche sociali, si verifica la correttezza della procedura). Una Coppia e una Cittadina valdostane e una aostana, con figli, in grave disagio socio-economico e abitativo, vengono indirizzate alle strutture regionali e al volontariato. Nell'ambito di situazioni socialmente precarie, dodici Cittadine e dieci Cittadini aostani, una Coppia, dieci Cittadine e otto Cittadini valdostani e dieci Cittadini extracomunitari chiedono informazioni per l'E.R.P., con particolare riferimento alle succ. mod. della L.r. n. 39/95. In una situazione di duplice sfratto e in presenza di minori, una Coppia valdostana chiede di verificare la correttezza e lo stato della richiesta di assegnazione E.R.P.: si interviene presso il Direttore delle Politiche sociali, con esito di sollecita collaborazione e di ridimensionamento della problematica. Un Cittadino valdostano e due Cittadine aostane chiedono di appofondire la normativa in materia di pagamento rette delle microcomunità nel caso in cui l'anziano non riesca a farvi fronte; una Cittadina aostana una problematica di contribuzione economico-assistenziale per ricovero in microcomunità e/o assistenza domiciliare di parente anziana invalida al 100%; due Cittadine aostane una

problematica di affidamento, con risvolti di residenza e possibili abusi (si convoca il Direttore delle Politiche sociali, con esito di collaborazione). Due Cittadine valdostane espongono una problematica riguardante l'affidamento di minore: si interviene presso il Direttore delle Politiche sociali, con esito di fattiva collaborazione anche da parte dell'*équipe* competente per territorio e soluzione del caso. Una Cittadina valdostana espone una situazione di salute incidente sulla problematica di affidamento minore: non si interviene, in assenza di lamentele per quanto concerne i Servizi sociali. Due Cittadine valdostane segnalano due casi di minori che non sarebbero adeguatamente seguiti dagli Assistenti sociali; due Parroci aostani gravi situazioni socio-familiari: vengono indirizzati. Vengono indicate a due Cittadine e ad un Cittadino aostani, di origine extracomunitaria, ad una Cittadina italiana e ad una Coppia valdostana gli Enti ai quali rivolgersi per assistenza economica, ricerca lavoro ed E.R.P.. Si segue ancora, a richiesta di due Cittadini, un reitero di domanda contributo *ex* L.r. n. 19/94, con aggiunta di documentazione (richiesta, peraltro, in tempi non garanti dell'efficienza e necessità dell'intervento), con esito positivo. Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, lamenta la mancata concessione di contributi economici *ex* L.r. n. 19/94: si interviene presso il Direttore della Politiche sociali in riferimento ad una formula di rito, discutibile soprattutto per il caso specifico (come da Relazione dell'Assistente sociale), con esito negativo. Due Cittadine aostane segnalano il caso di minore presunto come inadempiente agli obblighi di istruzione per situazione familiare che lo avvierrebbe al lavoro: si convocano il Preside, il Sovraintendente agli Studi e il Direttore delle Politiche sociali, con esito di collaborazione ma anche di verifica di incertezza amministrativa e scollamenti di interventi, che il Difensore civico coopera a far superare (si segnala la fattiva collaborazione del Capo Servizio sociale). Una Coppia valdostana chiede di approfondire un complesso problema di assistenza socio-sanitaria di famigliare: si constatano la piena collaborazione del Servizio sociale e del Primario di Psichiatria, con esito positivo. Una Coppia aostana viene indirizzata all'Assistenza sociale in presenza di grave patologia mentale del figlio, con riserva di intervento se del caso. Tre Cittadine aostane chiedono aiuto in rapporto alle modalità di fruizione e contribuzione di microcomunità: una Coppia valdostana per rimborso spese relative ad abbattimento barriere architettoniche domiciliari. Una Cittadina valdostana lamenta tre dinieghi di contributo *ex* L.r. n. 19/1994: si chiede copia delle relazioni dell'Assistente sociale, da cui si evince che è opportuno concedere un ulteriore contributo, quantomeno per far fronte ai bisogni della figlia minore. Nell'ambito di una complessa vicenda, una Coppia aostana chiede di conoscere meglio la normativa in materia di assistenza, con particolare riferimento alle competenze degli Assistenti sociali e ai minori in caso di divorzio: viene contattato il Direttore delle Politiche sociali, con esito di sollecita collaborazione. Come da precedenti Relazioni e da prospettive progettuali regionali, si sollecitano le necessarie strutture intermedie assistenziali e riabilitative (R.S.A., comunità alloggio, gruppi appartamento) rispondenti a pluralità di condizioni psico-patologiche e/o di cronicità. In riferimento a grave situazione socio-economica e sanitaria di una Cittadina aostana, si interviene, a richiesta di una parente aostana, presso il Capo Servizio sociale, con esito di proficua collaborazione. Una Cittadina e due Cittadini valdostani sollevano il problema della mancata assistenza di soggetti economicamente deboli in cura con metodi alternativi alla vigente normativa: vengono indirizzati. Una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono aiuto per caso sociale riguardante un *ex* carcerato: si interviene presso il Capo Servizio sociale, con esito di collaborazione. Nell'ambito di una grave problematica abitativa interessante una Coppia e tre Cittadini extracomunitari, si segnala il mancato intervento dell'Assistente sociale per specifica competenza al Capo Servizio sociale, che ne prende atto con efficace urgenza. Una Cittadina valdostana lamenta il mancato riscontro, sollecitato da mesi, alla domanda di assegno post natale *ex* L.r. n. 44/98: si chiedono informazioni al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito da definire.

Nel contesto di gravi problematiche socio-familiari o lavorative, comprensive di licenziamenti per motivi di salute, otto Cittadine e cinque Cittadini valdostani, dieci Cittadine, e nove Cittadini aostani, di cui due di origine extracomunitaria, due Cittadine e due Cittadini italiani chiedono informazioni per revisione pensione di invalidità e assegno di accompagnamento; tre Cittadine aostane per diniego ripetuto di assegno di accompagnamento, in presenza di invalidità al 100%; per casi segnalati in precedenti Relazioni, si viene informati da una Cittadina e un Cittadino aostani, da una Cittadina e un Cittadino valdostani dell'ottenuto assegno di accompagnamento. Una Cittadina aostana, titolare di pensione di invalidità, chiede informazioni sulla necessità di trasferire la residenza in altra Regione, con particolare riferimento ai tempi; due Cittadine aostane sulla compatibilità della pensione lavorativa con pensione di invalidità e assegno di accompagnamento. Due Cittadine aostane lamentano il fatto che, a fronte di un certificato medico di aggravamento, la Commissione medica collegiale abbia confermato il grado di invalidità: ad una si danno indicazioni, per l'altra si chiede al Presidente di conoscerne i motivi, con esito di esauriente documentazione. Un Cittadino valdostano riferisce di aver ricevuto l'ingiunzione di restituire una somma percepita quale indennità di accompagnamento: si verifica la correttezza dell'*iter*.

Su richiesta di tre Cittadine e un Cittadino aostani, si provvede ad esaminare la documentazione relativa all'accertamento dei requisiti di una Cooperativa sociale e alla Convenzione con la Regione: non si riscontrano irregolarità. Una Cittadina e due Cittadini aostani, rappresentanti di Cooperative ed Enti di pubblico interesse, chiedono chiarimenti in merito alla procedura messa in atto per assegnare un servizio di collaborazione. Il Presidente della Consulta comunale Attività culturali di Aosta trasmette, p.c., la richiesta all'Assessore di delucidazioni in merito alla visita di idoneità al servizio civile, con particolare riferimento alle competenze specifiche della R.A.V.A.: nel chiedere di essere informati sugli esiti, si inoltra la risposta del Ministero della Difesa al Difensore civico. Una Dipendente aostana chiede di approfondire problemi di rapporto tra livello e mansioni, con esito positivo. Due Cittadine valdostane lamentano che nei concorsi A.D.E.S.T., indetti dalla Regione e dai Comuni, venga richiesto il possesso della qualifica conseguita a seguito di corso formativo: a garanzia di professionalità, si inoltra all'Assessore solo una richiesta di miglioramento amministrativo volto a tutelare chi lavora e può seguire solo corsi serali. Un Cittadino valdostano lamenta l'esclusione dal concorso A.D.E.S.T. per mancanza di qualifica, pur essendo di ruolo come addetto ai servizi di persone anziane ed inabili: verificata la correttezza dell'*iter*, si inoltra una proposta di miglioramento a garanzia delle acquisite professionalità. A seguito di istanza di una Coppia valdostana, si chiede conto di una lettera con cui il Capo Servizio sociale ha opposto un diniego, con esito di sollecita documentazione.

i) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche

A seguito di intervento dell'Ufficio, di cui alla precedente Relazione, viene assegnato un alloggio E.R.P. a Coppia valdostana, di origine extracomunitaria, con minori in condizioni di salute precaria. Nell'ambito di specifiche situazioni socialmente precarie un Sindacato, sedici Cittadine, tre Coppie e dodici Cittadini aostani, due Coppie, dieci Cittadine e nove Cittadini valdostani, quattro Cittadine e sette Cittadini extracomunitari chiedono informazioni per l'E.R.P., con particolare riferimento alle succ. mod. della L.r. n. 39/95. Per rispondere a perplessità avanzate dal Responsabile del C.C.I.E. circa l'applicazione dell'art. 10 della L.r. n. 35/98, si ottiene, per il tramite del Presidente della Giunta, un'interpretazione del dettato da parte del Capo Servizio E.R.P. Ad un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, vengono date informazioni per gravi problematiche relative a sfratto esecutivo in rapporto all'E.R.P. Nell'ambito dell'emergenza abitativa di nucleo familiare extracomunitario, si prende atto del licenziamento del capo famiglia e si

forniscono indicazioni specifiche. In riferimento alla problematica del ricongiungimento familiare per Cittadini extracomunitari, segnalato dal C.C.I.E., si provvede a verificare normativa e interpretazione di "alloggio adeguato". Una Coppia e due Cittadine aostane, in gravi situazioni economico-sanitarie, chiedono di conoscere tempi e modalità di assegnazione degli alloggi in emergenza abitativa. Per un caso complesso di emergenza abitativa, positivamente risolto dopo anni, si approfondiscono con i Responsabili problemi contrattuali di particolare rilievo. Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, lamenta il ritardo ingiustificato nell'esame della richiesta di alloggio E.R.P.: si interviene presso il Capo Servizio E.R.P., con esito di corretta documentazione. 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 di verificare una situazione di assegnazione di E.R.P. priva di riscaldamento, in presenza di malati e di minori, nonché di condizioni economiche particolarmente disagiate. con esito di collaborazione. A cinque Cittadine e a due Cittadini aostani, di cui una Coppia extracomunitaria. vengono date informazioni sull'E.R.P. e sulle modalità di attivazione particolare di contributo straordinario, ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94, per acquisto stufe o installazione impianti in edifici E.R.P. privi di riscaldamento. come da indicazione del Presidente della Giunta a seguito di proposta di miglioramento amministrativo del Difensore civico. Una Cittadina aostana lamenta comportamento negligente e informazioni inesatte da parte di addetti al Servizio concessione mutui: si interviene presso il Capo Servizio E.R.P. circa lo stato della pratica, con esito positivo dopo sollecito. Un Cittadino valdostano chiede di approfondire la normativa in materia di mutui regionali, lamentando irregolare applicazione del tasso di penalità per ritardato pagamento: la risposta documentata dal Capo Servizio E.R.P. garantisce la correttezza dell'*iter*. Una Cittadina aostana lamenta l'inevasione della domanda di contributo *ex* L.r. n. 36/68: effettuati gli accertamenti di competenza, il Capo Servizio E.R.P. precisa sia i motivi del diniego sia nuove prospettive di soluzione. con esito da definire, fatto salvo comunque il dovere di dare risposte ai Cittadini.

Una Coppia aostana lamenta disagi da rottura di un tubo irriguo posto al di sotto di una strada regionale: si forniscono indicazioni. con riserva di intervento se del caso. Un Cittadino valdostano segnala pericoli derivanti da opere pubbliche: si chiedono informazioni al Presidente della Giunta e all'Assessore, che risponde documentando gli interventi, ma il Cittadino si dichiara insoddisfatto e presenta ulteriori puntualizzazioni, di cui si fa'semplice inoltro. Un Cittadino valdostano, a nome di altri nove, lamenta difficoltà nell'utilizzo delle acque da parte di una Consorteria e mancato realizzo delle necessarie infrastrutture: si forniscono indicazioni. Una Coppia aostana lamenta danni da concessione edilizia illegittima e invoca l'intervento prefettizio per l'annullamento, senza ricevere risposta; dopo solleciti l'Assessore comunica che, non ostante la presenza di due pareri richiesti dall'Ufficio legale, non è ancora stata data risposta ai Cittadini: l'esito della vicenda rileva incongruenza tra illegittimità constatata dalla stessa R.A.V.A. e avallo della situazione da parte della Giunta. Vengono fornite indicazioni ad una Coppia valdostana che lamenta infiltrazioni d'acqua da manomissione di paratoia acqua di un Consorzio, come da verbale di contestazione della Polizia municipale. Nell'ambito di una vicenda riguardante una trattativa pendente tra R.A.V.A.-Enti privati-A.N.A.S., due Cittadine valdostane chiedono di conoscere la normativa in materia di manutenzione e miglioramento delle strade di montagna. All'interno di una vicenda di risarcimento danni, una Cittadina valdostana ha modo di apprezzare la corretta applicazione, da parte dell'Assessorato di svariati punti delle L.n. 241/90 - L.r.n. 18/99, con particolare riferimento all'accesso.

Una Coppia e una Ditta aostane pongono il problema della regolarità di una deliberazione di Giunta con cui si è provveduto, ai fini della partecipazione ad appalti di settore, ad uno sdoppiamento di specializzazione non previsto in campo nazionale: si forniscono indicazioni.

l) Assessorato Turismo, Sport, Commercio e Trasporti

Un gruppo consistente di Cittadini/e valdostani, unitamente ad un Sindacato, chiede di sollecitare il ripristino del servizio autobus per le frazioni alte di un Comune, in presenza di anziani e disabili: si interviene presso l'Assessore, che rinvia, per competenza, al Sindaco, con esito positivo. Un Cittadino valdostano lamenta il cattivo funzionamento della Stazione ferroviaria di Pont-Saint-Martin, la cui biglietteria sarebbe chiusa anche in concomitanza con le partenze; alla luce della Convenzione stipulata dalla Regione si chiede all'Assessore di verificare la fondatezza della lamentela, con esito, dopo sollecito, di conferma e relativo avvio della procedura di sanzione nei confronti dell'Ente F. S.. A nome di altri settantasei, un Cittadino valdostano chiede che non sia soppressa una Stazione ferroviaria per la cui sopravvivenza sono già state inoltrate petizioni a Sindaco, Presidente della Giunta, Assessore, F.S. o, quanto meno, che siano assicurati servizi competitivi e similari: si interpella il Direttore della Direzione Trasporti, con esito di conferma delle decisioni assunte (comunicazione della problematica viene inoltrata anche al P.I.T.-Servizi europeo). Quattro Cittadine e due Cittadini aostani, una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano disagi per ritardo treni nella tratta Aosta-Chivasso, incidente sulle coincidenze: si interviene presso il Presidente della Giunta e il Direttore del Servizio Trasporti, che prontamente ne assicura evidenza in seno al Comitato paritetico di gestione del contratto con le F.S., con successiva comunicazione del recepimento della proposta del Difensore civico per quanto concerne le opportune coincidenze, escludendo, per motivi tecnici, la possibilità di istituire treni diretti per Milano.

m) Comuni e Comunità Montane

Quindici Cittadine, diciotto Cittadini e tre Sindaci valdostani e una Cittadina italiana chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico e la procedura di Convenzione o di decentramento del servizio: venti Cittadine e ventinove Cittadini valdostani di intervenire per casi riguardanti competenze proprie di Comuni non convenzionati: si provvede ad illustrare la normativa. Una Cittadina valdostana segnala una problematica connessa alla sdemanializzazione di strada comunale; da parte di un Comune viene richiesta al Difensore civico attività di arbitrato in riferimento ad un disciplinare; una Cittadina italiana chiede di redigere una perizia sulla pericolosità di una strada comunale; vengono segnalati presunti illeciti di un Segretario comunale: non si interviene, in ossequio della L.r. n. 5/92 e succ.mod.. Un Cittadino valdostano lamenta indebite sanzioni amministrative; una Cittadina valdostana mancato esonero tasse universitarie: vengono indirizzati anche al Difensore civico competente per territorio. Una Coppia valdostana lamenta l'addebito dell'intero ammontare del consumo acqua condominiale, un'altra chiede delucidazioni sul canone per servizio fognatura e depurazione acque; un Cittadino valdostano chiede di conoscere normativa e discrezionalità in materia di tassa smaltimento rifiuti, con particolare riferimento ai *boxes* privati: vengono indirizzati. Una Coppia valdostana segnala, per iscritto, una supposta violazione del diritto di proprietà relativa a condotti fognari: si indicano i limiti di competenza e la necessità, comunque di formalizzare l'istanza.

In relazione a vicende riguardanti il rilascio di concessioni edilizie, l'accatastamento e l'esproprio, dodici Cittadine e sedici Cittadini valdostani chiedono di approfondire l'art. 97 della Costituzione e le L.n. 241/90-L.r. n. 18/99, con particolare riferimento alla possibilità di prendere visione di atti e pareri. Due Coppie valdostane e una Cittadina aostana chiedono chiarimenti sulle L.n. 241/90-L.r. n. 18/99 circa la visione di elaborati concorsuali: vengono illustrate anche le disposizioni per l'accertamento conoscenza lingua francese. In riferimento a diniego comunale all'accesso a documentazione, un Cittadino valdostano chiede l'intervento del Difensore civico: si interpella il Sindaco, con esito di sollecita risposta ma di mancata evasione. Venti Cittadine e quindici Cittadini valdostani chiedono informazioni sulle

inevasioni. Cinque Cittadini valdostani lamentano irregolarità da parte della Polizia municipale nel rilascio di autorizzazioni, nonché l'inevasione di lettera (si interviene presso il Sindaco con esito di corretta documentazione). Due Cittadini e una Cittadina aostani e quattro Cittadini valdostani lamentano l'inevasione di lettere inviate a Sindaci: si chiede conto, con esito positivo (in un caso dopo sollecito). Ad una Coppia valdostana si danno informazioni sull'obbligo di evasione di richieste scritte inviate ad un Sindaco, con esito positivo. Un Cittadino valdostano lamenta un'inevasione (dopo sollecito del Difensore civico solo formalistica); una Coppia valdostana lamenta l'inevasione di una lettera inviata ad un Comune: se ne chiede conto al Sindaco, con esito positivo dopo sollecito. Tre Cittadini valdostani e una Società sportiva lamentano inevasioni e mancato rispetto dell'imparzialità amministrativa: vengono indirizzati. Una Cittadina valdostana lamenta inevasione da parte di un Sindaco, ma, verificata la lettera, non risulta oggetto di evasione. Due Cittadine valdostane lamentano l'inevasione di una lettera da parte di un'Amministrazione: si interviene presso il Sindaco, che si rifiuta di collaborare contestando la competenza del Difensore civico. Due Cittadine valdostane lamentano l'inevasione di una lettera da parte di un'Amministrazione comunale: si interviene presso il Sindaco, con esito di pronta collaborazione. Un Cittadino aostano e uno valdostano lamentano l'inevasione di lettere da parte di due Amministrazioni comunali: si interviene presso i rispettivi Sindaci, con esito di evasione dopo sollecito. Due Cittadine e un Cittadino valdostani lamentano ripetute inevasioni da parte di un Comune: vengono informati, con riserva di intervento se del caso.

Una Cittadina valdostana lamenta la non osservanza della normativa sulla *privacy* da parte di un Sindaco: viene indirizzata. Una Cittadina valdostana chiede informazioni circa i permessi per lo svolgimento di funzione elettiva, con riferimento anche alla normativa nazionale. Per una complessa vicenda riguardante costruzione di immobili, quattro Cittadine e sette Cittadini valdostani lamentano negligenze e parzialità amministrative, in rapporto altresì alla procedura per richiesta danni. Una Coppia e un Cittadino valdostani chiedono di approfondire l'imparzialità amministrativa in ordine ad un appalto comunale, con riferimento a specifiche caratteristiche che rendono alquanto ristretto l'ambito delle Ditte interessate. Tre Cittadine valdostane e tre Cittadini italiani chiedono informazione sulla normativa in materia di appalto piscine, con particolare riferimento agli orari di apertura e chiusura. Un Cittadino valdostano lamenta disagi per mancato adeguamento dell'Amministrazione al piano regolatore approvato dalla Regione: dopo sollecito, il Sindaco comunica che è in elaborazione la variante per la soluzione del problema. Una Coppia e un Cittadino valdostani chiedono di conoscere procedure e vie di tutela per presunti abusi edilizi, con riferimento anche ai condoni e all'imparzialità amministrativa. Una Coppia e una Cittadina valdostane chiedono di conoscere la procedura per impugnare ordinanza o deliberazioni: vengono indirizzate. Quattro Cittadine e due Cittadini valdostani lamentano accertamenti d'ufficio per tassa smaltimento rifiuti; una Coppia valdostana indebita richiesta di contributi comunali: vengono indirizzati, con conferma della correttezza dell'*iter*. Un Cittadino valdostano lamenta un comportamento irregolare da parte di un'Amministrazione comunale, ma le sue affermazioni non lo provano.

Un Cittadino italiano, due aostani e due valdostani sottopongono problematiche relative al cambio residenza (si constata la positiva discrezionalità di un Sindaco). Un Cittadino aostano presenta un problema di anagrafe, relativo al primo nome, interessante il rapporto fra un Comune e quello di origine ed incidente sui diritti previdenziali (si segnala la collaborazione di un Comune italiano).

Si segue ancora il caso della Coppia valdostana, di origine extracomunitaria e con minori malati, relativamente al grave problema di emergenza abitativa, che viene affrontato dal Sindaco con efficacia. Facendo seguito a quanto segnalato nella precedente Relazione, una Cittadina valdostana lamenta la reiterata non esecuzione di lavori conseguenti a perizia U.S.L. in alloggio E.R.P.: viene indirizzata, con esito positivo.

Ventidue Dipendenti di VIII^a^ qualifica (di cui dieci Cittadine) inviano, p. c., un comunicato indirizzato al Presidente della Giunta e concernente punti contestati della preintesa per il nuovo contratto: se ne prende atto; successivamente, tre Cittadine e tre Cittadini valdostani, quattro Cittadine e tredici Cittadini valdostani segnalano l'insoddisfazione derivante dall'esame della bozza del contratto collettivo regionale di lavoro elaborata dall'A.R.S.S. Nell'ambito di una vicenda riguardante l'ammissione ad un concorso, una Coppia valdostana chiede di conoscere la normativa in materia di equipollenza dei titoli di studio. Una Cittadina valdostana lamenta il fatto che, pur risultando vincitrice di concorso, è stata esclusa dalla graduatoria per mancata presentazione di documenti: si interviene, invano, in ossequio all'imparzialità rispetto ad altra Cittadina, con conseguente ricorso al T.A.R.. Una Cittadina aostana lamenta irregolarità concorsuali: viene indirizzata. Due Cittadini valdostani lamentano la mancata ammissione ad un concorso per inadempimento degli obblighi di leva: si illustra la regolarità dell'*iter*. Due Cittadine aostane lamentano l'impossibilità di sostenere due concorsi causa il sovrapporsi delle date di alcune prove: si interviene presso Sindaco e Presidente di Comunità, con esito di collaborazione e conferma delle perplessità per il Comune (il che si stigmatizza per futuro miglioramento). Una Dipendente valdostana chiede di approfondire la normativa in materia di sanzioni disciplinari, con particolare riferimento alla possibilità di essere assistita da un legale o da un rappresentante sindacale. Due Cittadine valdostane lamentano che nei concorsi A.D.E.S.T. venga richiesto il possesso della qualifica conseguita a seguito di corso formativo: si spiega che tale previsione è a garanzia di professionalità. Una Cittadina valdostana chiede di approfondire la normativa in materia di pubblici concorsi, con particolare riferimento alla pubblicazione del bando.

In riferimento a controversie sorte con Amministrazioni comunali, quattro Coppie e tre Cittadini valdostani chiedono di conoscere la normativa in materia di esproprio e permuta. Una Cittadina e una Coppia valdostane chiedono chiarimenti circa il risarcimento danni causati da lavori conseguenti ad esproprio. Una Coppia aostana lamenta mancata trasparenza di un Comune nei procedimenti di esproprio: viene informata. Su richiesta di una Cittadina ed un Cittadino valdostani si illustra la procedura di opposizione avverso decreto di esproprio.

Nell'ambito di controversie sorte con Amministrazioni comunali, due Cittadine e un Cittadino valdostani chiedono di conoscere la procedura per tutela e risarcimento danni. Una Coppia valdostana lamenta disagi da posa di tubazioni irrigue da parte di un Consorzio: a seguito dell'intervento presso il Direttore della Direzione Promozione Sviluppo agricolo e il Presidente del Consorzio, non risultano illegittimità. Un Cittadino valdostano, a nome di altri nove, lamenta difficoltà nell'utilizzo delle acque da parte di una Consorteria e la mancata realizzazione delle necessarie infrastrutture: si forniscono indicazioni, così come ad una Coppia valdostana che lamenta infiltrazioni da manomissione di paratoia acqua di un Consorzio, come da verbale di constatazione della Polizia municipale. In relazione ad una precedente istanza, una Cittadina valdostana lamenta che i terreni assoggettati a lavoro da parte di un Consorzio di miglioramento fondiario non siano stati rimessi in pristino: una successiva verifica del Sindaco documenta dichiarazioni scritte non rispondenti al vero da parte del Consorzio. Come da precedente Relazione, due Cittadine valdostane e due aostane lamentano lo stato di pericolo stradale causato da una pietraia: si interviene presso Sindaco e Assessore competente, con esito di proficua collaborazione a tutela anche dell'Ente pubblico e dell'impatto ambientale. Una Cittadina valdostana lamenta inadempimento di assicurazione scritta: date indicazioni, il caso si risolve. In merito ad una vicenda riguardante la costruzione di un immobile, una Cittadina valdostana, a nome di altre due Cittadine e tre Cittadini, chiede di conoscere le vie di risarcimento danni derivanti da lavori autorizzati da un'Amministrazione, a suo dire in violazione delle norme di sicurezza. Nel constatare una lettera indebita di un'Amministrazione comunale, inerente rapporti tra privati, si forniscono a due Cittadine e ad un Cittadino valdostani prospettive di soluzione. Una Coppia valdostana lamenta danni per esecuzione lavori difforme dalla concessione edilizia rilasciata da un'Amministrazione: si interviene presso il Sindaco,

con esito di sollecita collaborazione comprovante il reclamo. Una Coppia valdostana lamenta un'ingiunzione di demolizione da parte della Soprintendenza Beni Culturali e del Sindaco (si illustrano gli elementi normativi specifici), un'altra l'ordinanza del Sindaco di demolizione di un manufatto di proprietà (ma, esaminata la pratica, si constata la correttezza *dell'iter)*, un'altra viene indirizzata per rimborso relativo all'abbattimento delle barriere architettoniche.

A nome di altri settantasei, un Cittadino valdostano chiede che non sia soppressa una Stazione ferroviaria per la cui sopravvivenza sono già state inoltrate petizioni a Sindaco, Presidente della Giunta, Assessore regionale al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e F.S. o, quanto meno, che siano assicurati servizi competitivi e similari: si interpella il Direttore Trasporti dell'Assessorato del Turismo, con esito di conferma delle decisioni assunte (comunicazione della problematica viene inoltrata anche al P.I.T.-Servizi europeo, con esito di collaborazione da parte della Direzione Relazioni esterne delle F.S.). Un gruppo consistente di Cittadini/e valdostani, unitamente ad un Sindacato, chiede di sollecitare il ripristino del servizio autobus per le frazioni alte di un Comune, in presenza di anziani e disabili: si interviene presso l'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti, che rinvia, per competenza, al Sindaco, con esito positivo dopo sollecito.

PAGINA BIANCA

U.S.L.

PAGINA BIANCA

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 famigliare: 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 complicanze di salute: vengono indirizzati. Quattro Dipendenti aostane sottopongono problematiche concernenti i turni di reperibilità, con inevasione 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'inevasione 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 famigliare: 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.ER.

PAGINA BIANCA

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.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI AOSTA

PAGINA BIANCA

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 Goppia 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 peculiarietà 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'inevasione 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.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

PAGINA BIANCA

Un Cittadino aostano lamenta il fatto che, non ostante si fosse presentato da solo all'avviso per chiamata diretta U.R.L.M.O. di zona, non sia stato assunto dall'A.P.T., con motivazione di posto non più necessario. Si chiedono informazioni, con esito di conferma dell'errore procedurale: il che si provvede a stigmatizzare, per futuro miglioramento amministrativo.

Una Coppia valdostana lamenta disagi da presenza di cabina E.N.E.L. sul terreno di proprietà e chiede di conoscere la procedura per ridiscutere l'accordo stipulato con la Società: si forniscono le indicazioni del caso, comprensive del P.I.T.-Servizi europeo.

Con riferimento a specifica problematica, una Coppia e una Cittadina valdostane chiedono di approfondire la normativa in materia di piano regolatore comunale, nonché di procedura per il rilascio di concessione edilizia.

Una Coppia ed una Cittadina valdostane chiedono di conoscere la procedura per eventuale ricorso avverso provvedimento della Soprintendenza Beni culturali, in presenza di parere favorevole dell'Amministrazione comunale: si danno indicazioni, con esito positivo.

Un Cittadino aostano chiede informazioni sul rapporto contatore-immobile-alloggi: si segnala la collaborazione del Sindaco.

PAGINA BIANCA

MINISTERI

PAGINA BIANCA

a) Generale

Nell'ambito delle competenze ministeriali due Sindacati valdostani, ventun Cittadini aostani, otto valdostani e tre italiani, otto Cittadine aostane, sei valdostane e quattro italiane chiedono di approfondire competenze e modalità di intervento del Difensore civico in rapporto alla tutela giurisdizionale. Otto Cittadini aostani, quattro valdostani e sette italiani, cinque Cittadine aostane e otto valdostane e quattro italiane chiedono di essere informati su normativa e pratica del diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L.n. 241/90; sei Cittadini valdostani e quattro aostani, sei Cittadine aostane e quattro valdostane sulla R.R.R. e sulla pratica della R. a mano; otto Cittadini aostani e sei valdostani, quattro Cittadine aostane, quattro valdostane e due italiane sulla pratica della semplificazione burocratica; otto Cittadine (di cui tre valdostane) e dieci Cittadini (di cui quattro valdostani) sull'autocertificazione; venti Cittadini (di cui dieci aostani) e quattordici Cittadine (di cui otto aostane) su tempi e modalità di evasione delle richieste scritte. Due Cittadine italiane chiedono di approfondire una problematica relativa al rapporto diritto di accesso-*privacy*.

Due Coppie e un Cittadino valdostani chiedono di conoscere possibili vie di tutela per problemi carcerari legati a disturbi psichiatrici o a pentiti; una Cittadina valdostana sottopone la situazione del figlio, attualmente in carcere, afflitto fin dalla più tenera età da problemi psichiatrici; un Cittadino aostano chiede chiarimenti sulla normativa in materia di versamento contributi lavorativi ai detenuti; una Cittadina aostana e una valdostana sottopongono una serie di problemi riguardanti la tutela dei diritti di detenuti in attesa di giudizio, in rapporto a trasferimenti per settori che interrompono programmi di recupero e/o concrete prospettive di lavoro; due Cittadine valdostane, due aostane e due italiane evidenziano il problema della carenza infermieristica carceraria: vengono indirizzate. Una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono di approfondire problemi contrattuali relativi alla disponibilità ad intervenire in aiuto del Kosovo. Una Cittadina e due Cittadini italiani chiedono informazioni su problemi relativi alla funzione di Vice-Pretore onorario; una Cittadina italiana su aspettativa per mandato amministrativo e pari opportunità.

Una Cittadina valdostana lamenta l'ingiustificata esclusione dalla graduatoria di portalettere a tempo determinato: poiché il problema risale nel tempo, si convoca il Direttore delle Poste di Aosta, con esito di proficua collaborazione, a garanzia di una migliore qualità del servizio. Due aostani lamentano inevasioni o *iter* procedurali non corretti da parte delle Poste di Aosta; una Cittadina e un Cittadino valdostani inadeguate consegne di Raccomandate da parte delle Poste di Verrès; una Cittadina e tre Cittadini valdostani ingiusta richiesta di canone T.V.: vengono indirizzati. Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, segnala il problema di alcune Società private, fornitrici di pubblici servizi, che rifiutano di ricevere le raccomandate a mano, anche a correzioni di errori materiali delle stesse: si forniscono indicazioni. In relazione a vicenda riguardante una trattativa pendente tra R.A.V.A.-Enti privati-A.N.A.S., due Cittadine valdostane chiedono di conoscere la normativa in materia di lavori di manutenzione e miglioramento delle strade di montagna. Una Cittadina e sette Cittadini valdostani lamentano il ricevimento di contestazioni A.N.A.S. pluridecennali: si chiedono informazioni, con esito di puntuale riscontro. Su richiesta di due Cittadini valdostani si illustra la normativa in materia di servitù di passaggio, nonché la procedura per chiedere all'A.N.A.S. l'autorizzazione all'apertura di un passaggio per veicoli. Una Coppia valdostana lamenta l'inevasione di una richiesta di risarcimento danni inviata all'A.N.A.S. e al Servizio espropriazioni ed usi civici della Presidenza della Giunta regionale: si chiedono informazioni, con esito da definire. Un Cittadino valdostano lamenta un comportamento non corretto da parte dei funzionari della CON.R.I.T.-S.P.A. nel corso di una esecuzione mobiliare: avuta conferma del fatto grazie alla collaborazione dei Carabinieri, si interviene presso la Dirigenza, che assicura gli opportuni interventi per risolvere la situazione e migliorare la qualità del servizio. Un Cittadino aostano lamenta di non poter effettuare il pagamento della bolletta direttamente

presso l'Ufficio Telecom: un Responsabile precisa che il servizio è stato momentaneamente sospeso al fine di migliorarne la qualità con nuova macchina elettronica.

b) Ministero della Difesa

Una Cittadina aostana e un Cittadino italiano, nonché Responsabili di Enti e Associazioni di pubblico interesse e tutela chiedono di conoscere la normativa in materia di rinvio del servizio militare: si provvede anche a metterli in contatto con il Difensore civico competente per territorio. A seguito di istanze, si approfondiscono con il Ministero problemi relativi all'effettiva parità tra servizio civile e servizio militare. Ad una Cittadina e a due Cittadini valdostani si forniscono indicazioni per problemi relativi alla scelta del tipo di servizio militare in rapporto agli studi universitari.

c) Ministero delle Finanze

Una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano i tempi di erogazione di un rimborso: si interviene presso il Direttore Entrate della Valle d'Aosta, il quale precisa che è già stato emesso il decreto di autorizzazione, cui sarà dato corso nel rispetto dell'ordine cronologico. Due Cittadini valdostani lamentano la mancata evasione, da parte della Direzione Entrate della Valle d'Aosta, della nota con la quale si richiedeva la definizione della pratica di rimborso proposta alla Commissione Tributaria di 1° grado e parzialmente accolta: si interviene, con risultanza di assicurazioni ed esito conclusivo da definire. Un Cittadino aostano lamenta il pluriennale mancato riscontro a richiesta di rimborso di somma erroneamente versata: si interviene presso la Direzione Entrate della Valle d'Aosta, che trasmette copia del decreto di rimborso, precisando che sarà effettuato non appena accreditati i fondi. Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione di una richiesta di rimborso inoltrata all'Intendenza di Finanza: si interviene presso il Direttore, con esito da definire. In riferimento ad una controversia riguardante il pagamento di alcune imposte, viene illustrato ad una Cittadina valdostana, ad una Cittadina e ad un Cittadino italiani il procedimento da seguire per appello contro la sentenza emessa dalla Commissione Tributaria di 1° grado. Un Cittadino valdostano lamenta di aver pagato due volte la stessa sanzione amministrativa, come riconosciuto dal Servizio Sanzioni amministrative della Presidenza della Giunta regionale con lettera di sollecito del rimborso: si chiedono informazioni al Servizio Riscossione Tributi circa i tempi di esecuzione, con esito da definire. Una Coppia valdostana lamenta i tempi per l'esame del ricorso presentato alla Commissione Tributaria di 1°grado: si interviene presso il Direttore dell'Ufficio, con esito da definire. Un Cittadino aostano chiede di conoscere tempi e modalità per presentare ricorso alla Commissione Tributaria di 1° grado.

Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione di una lettera: si interviene presso il Direttore dell'Ufficio del Territorio di Aosta, che provvede a fornire le spiegazioni. Due Cittadine aostane lamentano l'inevasione di un' istanza e chiedono conto di un ricorso: si interviene presso l'Ufficio del Territorio di Aosta, con esito di evasione. Nell'ambito di una tormentata istanza, di cui alla precedente Relazione, una Coppia italiana lamenta nuovamente la mancata correzione di errori da parte dell'Ufficio del Territorio di Aosta, facendo presente di aver trasmesso un sollecito anche al Ministro: si interviene presso Ministro e Direttore, che, dopo nuovi solleciti, provvede ad effettuare le correzioni di competenza a fronte anche dell'intervento del Capo Gabinetto del Ministro.

Un Cittadino aostano lamenta presunte irregolarità nella gestione di un immobile di proprietà statale: esaminata la documentazione e sentito telefonicamente il Responsabile dell'Ufficio Catasto, non risultano illegittimità. Tre Cittadini valdostani chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico, con particolare riferimento alla possibilità di

intervento nei ricorsi pendenti presso l'Ufficio del Catasto di Aosta. Un Cittadino italiano chiede quale sia la procedura da seguire per ottenere dall'Ufficio del Catasto di un Comune italiano la rettifica della categoria assegnata ad immobile: si illustrano le competenze e la rete nazionale di difesa civica.

Una Coppia aostana lamenta irregolare notifica dell'avviso di *mora* riguardante il mancato pagamento della tassa smaltimento rifiuti: esaminata la normativa, *l'iter* risulta corretto. Una Cittadina e tre Cittadini valdostani chiedono di verificare la correttezza di un atto emanato dall'Ufficio del Registro di un Comune: esaminata la documentazione non risultano irregolarità.

Tre Cittadine aostane lamentano irregolarità nella graduatoria finale di un concorso: si provvede a contattare, per le vie brevi, l'Ufficio decentrato per sollecitare l'evasione della richiesta di accesso, con esito di collaborazione (*l'iter* concorsuale non risulta invece di competenza, per cui si forniscono solo indicazioni di tutela).

d) Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato

Una Coppia valdostana chiede di conoscere le vie per proporre miglioramenti normativi e amministrativi in ordine all'esercizio di mercato. Come da precedenti Relazioni, a fronte di mutuo approvato dal Ministero nel '94, una Ditta aostana lamenta la mancata liquidazione: si interessa il Direttore competente, che evidenzia carenze di bilancio in rapporto alle numerose pratiche degli aventi diritto e, con successiva nota, comunica che si provvederà nel corso dell'anno.

e) Ministero dell'Interno

Una Cittadina aostana e due italiane chiedono di conoscere le competenze del Presidente della Giunta regionale e del Sindaco in ordine ai rapporti con il Ministero dell'Interno, nonché la procedura da seguire al fine di ottenere l'autorizzazione alla raccolta firme per liste elettorali e R*eferendum*. Tre Cittadini valdostani e tre aostani chiedono informazioni sulle modalità di opposizione a sanzioni amministrative erogate fuori Valle e presunte illegittime. Una Coppia aostana e una valdostana chiedono di approfondire problemi di mobilità e carriera, con riferimento a diritti e legittime aspettative. All'interno di una situazione socialmente precaria e in esecuzione di sentenza, una Cittadina aostana chiede informazioni relativamente al trasferimento di residenza in altra Regione. Una Cittadina italiana chiede di conoscere la procedura per un errore di trascrizione anagrafica; un Cittadino italiano per cambio residenza. Un Cittadino italiano, di origine extracomunitaria, chiede informazioni relativamente a problemi di residenza con limiti territoriali. Una Cittadina aostana vorrebbe mantenere sulla carta di identità il cognome del marito defunto: si spiega la normativa. Un Cittadino aostano lamenta il mancato rimborso di parte delle spese di trasferta, ma, esaminata la documentazione, si constata la correttezza dell'*iter*.

Per svariate problematiche e istanze - non di rado con riscontri sociali, a tutela di minori, immigrati, altre categorie deboli - si segnala la sollecita e proficua collaborazione di Carabinieri e Questura. In particolare, il pronto intervento dei Carabinieri permette di tutelare un Cittadino valdostano anziano e un nucleo extracomunitario, soggetti a differenti forme di abusi da parte di privati ed Enti. Tre Cittadini aostani di origine extracomunitaria, inoltrati da un'Associazione di volontariato, chiedono l'intervento del Difensore civico per urgente problema di soggiorno interessante un minore orfano e un'anziana malata: si chiede l'intervento urgente dell'Ufficio stranieri della Questura, che collabora in modo esemplare,

permettendo di effettuare un viaggio di rientro nel Continente di origine. Analoga efficienza viene dimostrata dallo stesso Ufficio per problemi relativi ad una Coppia aostana, di cui un'extracomunitaria, e per problemi di spostamento all'interno della Comunità europea. Una Cittadina e tre Cittadini extracomunitari inviano, p.c., copia di telegrammi inoltrati alla Questura per chiedere chiarimenti sulla domanda di permesso di soggiorno: si verifica la correttezza dell'*iter*. Per una Minore extracomunitaria, in grave situazione familiare e affidata a Cittadina aostana, si chiedono informazioni e tutela al competente Ufficio della Questura. Un Cittadino valdostano chiede di conoscere la procedura da seguire affinché un Cittadino extracomunitario possa presentare la richiesta di cittadinanza italiana. In riferimento ad una vicenda riguardante la possibilità di partecipare ai concorsi indetti dalla pubblica Amministrazione, un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, e un Ente di assistenza (C.C.I.E.) chiedono di conoscere la procedura da seguire per ottenere la cittadinanza italiana. In riferimento alla complessa procedura riguardante il ricongiungimento dello straniero ai famigliari ed in collaborazione con il C.C.I.E., si esaminano documentazioni provenienti anche da altre Regioni e si constata che, in base alla nuova normativa, i criteri secondo i quali un alloggio deve considerarsi adeguato al nucleo rispondono in modo più idoneo a diritti e legittime aspettative dei destinatari.

f) Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale

Nell'ambito di una fattiva collaborazione e al fine di rispondere a numerose istanze, si chiede di trasmettere le nuove normative e disposizioni in riferimento alle chiamate derivanti dalle liste di collocamento al Direttore U.R.L.M.O.. Un Cittadino aostano sottopone il problema della mancata presenza alla chiamata diretta causa gravi problemi familiari: si ha modo di apprezzare la professionalità del Direttore U.R.L.M.O.; tre Cittadine aostane e quattro Cittadini valdostani, in precaria situazione, vengono informati sulle chiamate dirette U.R.L.M.O.; tre Coppie, cinque Cittadine e nove Cittadini aostani, sette Cittadine e nove Cittadini valdostani sulle liste di collocamento, con particolare riferimento ai disabili e ai lavori socialmente utili. A seguito di istanza di Cittadina francese, il Direttore U.R.L.M.O trasmette copia di una dichiarazione di equipollenza di titolo di studio conseguito per l'iscrizione alle liste di collocamento, fatte salve le riserve di legge. Una Cittadina aostana, in precaria situazione socio-economica e con consistente invalidità accertata, chiede informazioni sul titolo di studio minimo necessario per adire alle graduatorie riservate; un Cittadino aostano e un extracomunitario, invalidi civili, chiedono di conoscere la normativa in materia di assunzione obbligatoria, nonché di verificare la regolarità di posizione nelle liste di collocamento (si interviene presso il Direttore U.R.L.M.O.: dall'esame delle documentazioni non si rilevano irregolarità). Una Coppia con figli, in grave disagio economico e lavorativo, viene indirizzata alle strutture ministeriali e regionali e al volontariato per il problema lavoro; un Parroco aostano segnala una grave situazione familiare: viene indirizzato per le liste di collocamento.

Si conclude positivamente per un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, una tortuosa vicenda di infortunio sul lavoro, di cui alla precedente Relazione. Con la presenza di un Volontario aostano, una Coppia valdostana, vittima di infortunio sul lavoro, chiede di conoscere la procedura da seguire al fine di contestare il tipo di malattia diagnosticata dall'I.N.A.I.L.: si convoca il Direttore, il quale riferisce che la pratica in questione è ancora in fase di trattazione e che provvederà a comunicarne l'esito non appena il Medico competente avrà sciolto la riserva pendente. Con riferimento a specifiche problematiche di un Ufficio ministeriale, una Cittadina valdostana e una aostana chiedono di approfondire problemi di diritti-doveri e legittime aspettative inerenti il rapporto di pubblico impiego. Un Cittadino valdostano chiede di conoscere la procedura da seguire per presentare all'I.N.A.I.L. la richiesta di revisione della rendita attualmente percepita, causa l'aggravamento delle condizioni fisiche a seguito di nuovo infortunio. Un Cittadino

valdostano lamenta irregolarità contabili da parte dell'I.N.A.I.L. nel calcolo di una somma da corrispondergli: si interviene presso il Direttore, con esito di puntuale riscontro, al quale il Difensore civico fa seguire una proposta di miglioramento amministrativo volta ad assicurare una migliore comprensibilità dei dati. Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, vittima di infortunio sul lavoro, chiede di conoscere la procedura da seguire per ottenere l'aggravamento della percentuale di invalidità: si sottolinea la collaborazione del Responsabile I.N.A.I.L.. In riferimento all'assegnazione di una rendita, a seguito di infortunio sul lavoro, un Cittadino valdostano lamenta l'errato calcolo degli interessi da parte dell'I.N.A.I.L , nonché l'inevasione di una lettera: si interviene presso il Direttore, con esito di riscontro della correttezza dell'*iter*. Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione della richiesta I.N.A.I.L. di adeguamento della rendita: si interviene presso il Direttore, con esito da definire.Un Cittadino valdostano vuole che il Difensore civico faccia da tramite per richieste al Direttore I.N.A.I.L.: si precisano le modalità di intervento *ex* L.r. n. 5/92 e succ. mod.. Una Coppia valdostana chiede di conoscere la normativa in materia di invalidità: viene indirizzata. Una Cittadina aostana lamenta il mancato accredito contributivo di periodo trascorso tra la cessazione di Ente soppresso e il successivo incarico lavorativo: si interessano i Direttori delle sedi regionali I.N.A.I.L. e I.N.P.S., che, prima l'uno e poi l'altro, provvedono a risolvere il caso. Un Cittadino aostano presenta un problema di anagrafe relativo al primo nome, interessante il rapporto fra un Comune della Valle e quello di origine ed incidente sui diritti previdenziali: si segnala la fattiva collaborazione di un Comune italiano e dell'Ufficio I.N.P.S. Una Cittadina aostana lamenta la perdita di un protocollo da parte dell'I.N.P.S.: viene indirizzata. Su segnalazione di alcuni *ex* Dipendenti regionali e di un Sindacato, si prende in esame una complessa vicenda riguardante il calcolo di pensioni di anzianità. Due Cittadini valdostani lamentano l'inevasione di un ricorso presentato alla Commissione centrale I.N.P.S.: si interviene presso il Direttore di Aosta, il quale assicura che il ricorso sarà discusso al più presto (l'esito resta da definire). Una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano chiedono di conoscere la normativa in materia di reversibilità e cumulabilità pensioni; una Coppia valdostana sulla presentazione della domanda invalidità presso gli Uffici I.N.P.S.: vengono indirizzati. Un Cittadino valdostano lamenta l'errato calcolo da parte dell'Ufficio I.N.P.D.A.P. di periodi di ricongiungimento assicurativo, ma, dalla documentazione trasmessa dal Direttore, non si rilevano errori.

g) Ministero Pubblica Istruzione

In ordine ad ispezione relativa ad irregolare costituzione del Consiglio d'istituto presso il Liceo-Ginnasio di Aosta, effettuata da un Ispettore proveniente da altra Regione, si provvede a trasmettere, per quanto di competenza, copia dell'intero incartamento al Ministro della Pubblica Istruzione, che ne accusa tempestivamente ricevuta a firma del Capo Gabinetto.

h) Ministero della Sanità

Il Difensore civico della Provincia 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. Una Cittadina e due Cittadini italiani lamentano il comportamento negligente di un Primario di Ospedale italiano nell'eseguire un'operazione cosiddetta di *routine*, chiedendo di conoscere vie di tutela e procedura per risarcimento danni. A conclusione di una vicenda trattata da questo Ufficio da oltre due anni, Il Ministero, nella persona

del Dirigente del Dipartimento Professioni sanitarie, comunica di aver notificato ad una Cittadina aostana l'esito di una richiesta. Una Cittadina aostana, titolare di pensione di invalidità, chiede informazioni relativamente alla necessità di trasferire la residenza in altra Regione, con particolare riferimento ai tempi.

l) Ministero Trasporti e Navigazione

Un Cittadino valdostano lamenta il cattivo funzionamento della Stazione ferroviaria di Pont-Saint-Martin, la cui biglietteria sarebbe spesso chiusa al pubblico anche in concomitanza con le partenze dei treni; alla luce della Convenzione stipulata dalla Regione si chiede all'Assessore regionale al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti di verificare la fondatezza della lamentela con esito, dopo sollecito, di conferma e relativo avvio della procedura di sanzione nei confronti dell'Ente F. S.. A nome di altri settantasei, un Cittadino valdostano chiede che non sia soppressa una Stazione ferroviaria per la cui sopravvivenza sono già state inoltrate petizioni al Sindaco, al Presidente della Giunta, all'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e all'Ente o, quanto meno, che siano assicurati altri servizi competitivi e similari: si interpella il Direttore regionale della Direzione Trasporti, con esito di conferma delle decisioni assunte; una Cittadina italiana lamenta irregolare sanzione durante un viaggio in treno: viene indirizzata al Difensore civico competente per territorio e al P.I.T.-Servizi europeo, così come per le altre problematiche, con esito di collaborazione da parte della Direzione Relazioni esterne delle F.S.. Un Cittadino valdostano ed una Cittadina aostana chiedono di conoscere l'*iter* da seguire al fine di ottenere il riconoscimento economico, da parte dell'Amministrazione delle F.S., delle ore di lavoro svolte ricoprendo qualifiche superiori: vengono indirizzati.

l) Ministero dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica

Una Cittadina valdostana lamenta disfunzioni di Segreteria universitaria; due Cittadine valdostane tasse universitarie non rispondenti allo stato socio-economico e procedure poco lineari di accertamento da parte di una Segreteria; una Cittadina valdostana la difficoltà di interpretazione di alcune norme dettate da un'Università degli Studi per accedere all'inserimento nelle fasce delle tasse universitarie previste per l'a. acc. 1998-99; una Cittadina valdostana chiede di approfondire un problema di esonero tasse universitarie: date le opportune indicazioni, si inoltra ai Difensori civici competenti per territorio. Un Cittadino aostano chiede di prendere visione di una direttiva C.E.E. ai fini del riconoscimento di laurea conseguita presso Università francofona. Una Cittadina valdostana lamenta che il Consolato abbia richiesto copia del permesso di soggiorno: viene indirizzata.

INDIRIZZO GENERALE

Vengono riportati i casi di competenza di altri Difensori civici, con i quali sempre più si collabora "a rete". Il resto ha valore statistico, come segnale di disagio e disorientamento dei Cittadini, essendosi l'Ufficio limitato ad indirizzare agli Organi competenti, ad indicare la necessità o meno di difesa privata, ad informare del gratuito patrocinio.

Per specifiche problematiche vengono indirizzati ai Difensori civici competenti per territorio (in alcuni casi, prendendo contatto diretto) undici Cittadini valdostani, otto Cittadine e tre Cittadini aostani, tre Cittadine e cinque Cittadini italiani, due Cittadini europei e due Cittadine e due Cittadini extracomunitari. In particolare, due Cittadine aostane lamentano parzialità nel numero di esami da sostenere in Italia per riconoscimento laurea conseguita all'estero e due Cittadine valdostane tasse universitarie non rispondenti allo stato socio-economico e procedure poco lineari di accertamento da parte di una Segreteria universitaria fuori Valle; un Cittadino aostano e una Cittadina italiana chiedono tutela per danni conseguenti ad operazione chirurgica presso Ospedale francese; Una Cittadina e due Cittadini italiani lamentano il comportamento negligente del Primario di di Ospedale italiano nell'eseguire un'operazione cosidetta di *routine;* due Cittadini valdostani chiedono informazioni sulle modalità di opposizione a sanzione amministrativa erogata fuori Valle; una Cittadina valdostana lamenta la difficoltà di interpretazione di alcune norme dettate da un'Università degli Studi per accedere all'inserimento nelle fasce delle tasse universitarie per l'a. acc. 1998-99 e una Cittadina valdostana disfunzioni riguardanti la Segreteria di una Facoltà di altra Regione; una Cittadina valdostana, con titolo di studio e specializzazione conseguiti in Europa, chiede di approfondire il problema dell'equipollenza titoli in rapporto all'insegnamento e ai concorsi R.A.V.A., con riferimento anche alla Segreteria di un'Università di altra Regione; un Cittadino italiano vuole conoscere la procedura da seguire per ottenere dall'Ufficio del Catasto di un Comune italiano la rettifica della categoria assegnata al proprio immobile; un Cittadino valdostano chiede di approfondire problemi di assistenza socio-sanitaria per la madre anziana e residente in Regione priva di Difensore civico; una Cittadina italiana lamenta irregolare sanzione durante un viaggio in treno.; una Cittadina extracomunitaria e una italiana chiedono indirizzo per gravi problematiche inerenti l'immigrazione non regolarizzata.

Nell'ambito di specifiche responsabilità o di precarie situazioni sociali, sei Coppie valdostane e cinque aostane, due Sindacati valdostani, tre Sindaci e due Presidenti di Comunità montane, diciassette Cittadine e ventinove Cittadini valdostani, due Cooperative e due Ditte valdostane, ventisette Cittadine e trentaquattro Cittadini aostani, tre Cittadine e due Cittadini italiani chiedono di conoscere le varie vie di tutela, giurisdizionali e non. Con riferimento a specifici problemi, dodici Cittadini aostani e sette valdostani, sei Cittadine aostane e sei valdostane, due Coppie valdostane e tre aostane, due Cittadine e due Cittadini italiani chiedono di conoscere le competenze del Giudice di pace, dopo averlo confuso con il Difensore civico; due Cittadini aostani, sei valdostani e due italiani, tre Cittadine aostane, quattro valdostane e due italiane e due Ditte valdostane presentano analoghi problemi rispetto al T.A.R., con riferimento specifico all'esecutività della sentenza, tempi e modalità. Chiedono indicazioni sulla deontologia del legale di fiducia e/o sull'avvocato d'ufficio sei Cittadine e quattro Cittadini valdostani, tre Cittadine e tre Cittadini aostani e un'Associazione di volontariato. Quattro Cittadine e una Coppia aostane, una Cittadina e quattro Cittadini valdostani, a nome di una categoria, chiedono informazioni sulle possibili forme di difesa, con particolare riferimento alla tutela del consumatore, a danno edilizio e ad esplicazione concorsuale: un Cittadino valdostano e un extracomunitario per danni da furto d'ingegno; una Cittadina e due Cittadini italiani relativamente ad assicurazioni ospedaliere per morte di congiunto e tribunale del malato. Una Cittadina aostana illustra una problematica di mancato pagamento, da parte di Cooperativa sociale, di prestazione professionale annuale: si forniscono indicazioni. Una Cittadina e un Cittadino valdostani, una Cittadina e tre Cittadini aostani, a nome anche di un'Associazione di categoria, chiedono di conoscere è attiva in Valle un'Associazione di tutela dei diritti, con specifico riferimento ad una grave problematica: vengono indirizzati ai Responsabili nazionali.

Nell'ambito di complesse situazioni, tre Coppie, nove Cittadine e sette Cittadini aostani, quattro Coppie, tre Cittadine e due Cittadini valdostani chiedono chiarimenti sulla procedura di sfratto; sei Cittadine, quattro Coppie e sette Cittadini aostani, sette Cittadine, tre coppie e cinque Cittadini valdostani, tre Cittadine e tre Cittadini italiani relativamente

a problematiche condominiali. Nell'ambito di problemi relativi a proprietà, vicinato e servitù, vengono indirizzati quattro Coppie, otto Cittadine e dieci Cittadini valdostani, una Coppia, quattro Cittadine e tre Cittadini aostani. Tre Cittadine aostane e una valdostana, otto Cittadini aostani e quattro valdostani chiedono di conoscere vie di tutela contrattuali; una Cittadina e quattro Cittadini valdostani e quattro aostani vie di tutela creditizia; tre Coppie, due Cittadine e due Cittadini aostani e tre Cittadini valdostani modalità contrattuali e tutela da truffa. All'interno di complesse vicende di esproprio si indirizzano, per responsabilità e tutela, una Cittadina, tre Coppie e quattro Cittadini valdostani e una Coppia aostana. Quattro Cittadine aostane e due valdostane chiedono informazioni sugli atti di citazione; una Cittadina valdostana e tre aostani in materia di successione ereditaria; cinque Cittadine e due Cittadini valdostani e uno europeo sulla normativa in materia di donazioni; due Cittadine e un Cittadino aostani e una Cittadina valdostana in materia di scrittura privata non autenticata; un Cittadino valdostano sulla normativa in materia di arbitrato; una Cittadina valdostana, in rappresentanza di altri otto, sulla normativa in materia di Cooperative edilizie e di responsabilità contrattuali; tre Cittadine e cinque Cittadini aostani su tempi e modalità di effettuazione di voltura; un Cittadino aostano e sei valdostani sulla normativa in materia di prescrizione di sanzioni amministrative; tre Coppie, quattro Cittadine e tre Cittadini valdostani sulla normativa in materia di servitù prediali; una Coppia valdostana, due Cittadine e due Cittadini aostani sulla procedura di ricorso avverso decreto di condanna; due Cittadini aostani sull'*iter* dell'appello; cinque Cittadine e quattro Cittadini aostani, una Cittadina e un Cittadino valdostani sulla normativa in materia di fallimento. Con riferimento ad esecuzione mobiliare/immobiliare vengono indirizzati quattro Cittadini aostani, tre valdostani e due extracomunitari; otto Cittadine e sei Cittadini valdostani, due Cittadine e tre Cittadini aostani sulla *privacy*; una Cittadina aostana in materia di liquidazione coatta di Cooperativa; una Coppia valdostana in materia di locazione di immobili; una Coppia, una Cittadina e due Cittadini valdostani, trenta Cittadine e venti Cittadini aostani sull'istituto dell'usucapione. Una Cittadina e due Cittadini aostani chiedono di conoscere la normativa in materia di usufrutto; un Cittadino valdostano in materia di abrogazione tacita di legge statale; una Coppia valdostana e una Cittadina aostana in materia di contatori d'acqua, risparmio energetico e gradazione minima del riscaldamento domestico. Nell'ambito di una vicenda riguardante la concessione della pensione di invalidità, una Cittadina italiana, di origine extracomunitaria, chiede di conoscere la normativa in materia di riunione di contributi versati in Stati diversi. Una Cittadina e due Cittadini italiani, quattro Cittadini extracomunitari, quattro Coppie, sette Cittadine, due Cittadine e sette Cittadini valdostani, cinque Cittadine, due Cooperative e quattro Cittadini aostani vengono indirizzati per risarcimento danni. Per problematiche riguardanti separazioni e divorzi, con particolare riferimento ad affidamento di minori, assistenza persone anziane, pagamento degli alimenti, pignoramenti per infrazione dell'*ex* coniuge e atti di violenza, vengono indirizzati due Coppie, nove Cittadine e quattro Cittadini aostani, una Coppia (di cui un extracomunitario) sette Cittadine e due Cittadini valdostani e un Cittadino italiano; con riferimento all'istituto dell'interdizione, vengono indirizzati quattro Cittadine e due Cittadini valdostani, quattro Cittadine e due Cittadini aostani; per problemi di natura bancaria e assicurativa, cinque Cittadine e sei Cittadini valdostani, una Cittadina e quattro Cittadini aostani, una Cittadina italiana, una Cittadina e due Cittadini extracomunitari. Due Cittadine aostane, una valdostana e una italiana chiedono di conoscere la normativa in materia di contratti di lavoro, con particolare riferimento al periodo di apprendistato; quattro Cittadine aostane la normativa in materia di lavoro subordinato, con particolare riferimento alla procedura di licenziamento e di modifica del rapporto contrattuale; un Cittadino aostano, di origine extracomunitaria, la normativa in materia di licenziamento per giusta causa. Una Coppia aostana lamenta il mancato rispetto, da parte dell'impresa chiamata a realizzare opere interne ad un condominio, della normativa in materia urbanistica: viene indirizzata. In merito ad una vicenda riguardante la costruzione di un immobile, una Cittadina valdostana, a nome di altre due Cittadine e tre Cittadini valdostani, chiede di conoscere le vie di tutela da danni derivanti da lavori autorizzati da un'Amministrazione, a suo dire, in violazione delle norme di sicurezza. Quattro Coppie valdostane, quattro Cittadine e due Cittadini aostani chiedono informazioni sulle visite legali in riferimento a danni sanitari.