

ATTI PARLAMENTARI
XIII LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII
n. 5/1

RELAZIONE

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

(14 Marzo 2000-16 Marzo 2001)

(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 21 marzo 2001

PAGINA BIANCA

I N D I C E

Dati essenziali sull'Ufficio valdostano	<i>Pag.</i>	5
L'Ombudsman del 2000.	»	6
Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con relazioni	»	24
Pubblicazioni e lavori di ricerca con riferimento all'Ufficio valdostano	»	26
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) ..	»	27
Le istanze	»	31
R.A.V.A.	»	33
<i>a)</i> Generale	»	35
<i>b)</i> Presidenza del Consiglio	»	36
<i>c)</i> Presidenza della Regione	»	36
<i>d)</i> Ass.to Agricoltura e Risorse naturali	»	38
<i>e)</i> Ass.to Bilancio, Finanze e Programmazione	»	38
<i>f)</i> Ass.to Industria, Artigianato ed Energia	»	39
<i>g)</i> Ass.to Istruzione e Cultura	»	39
<i>h)</i> Ass.to Sanità, Salute e Politiche sociali	»	41
<i>i)</i> Ass.to Territorio, Ambiente e Opere pubbliche	»	44
<i>l)</i> Ass.to Turismo, Sport, Commercio e Trasporti	»	46
<i>m)</i> Comuni e Comunità montane	»	46
U.S.L.	»	49
A.R.E.R.	»	55
COMUNE di AOSTA	»	59
COMUNE di GRESSONEY-SAINT-JEAN	»	65
MINISTERI	»	69
<i>a)</i> Generale	»	71
<i>b)</i> Presidenza del Consiglio dei Ministri	»	72
<i>c)</i> Ministero Difesa	»	72
<i>d)</i> Ministero Finanze	»	72

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

e) Ministero Funzione pubblica-Presidenza del Consiglio dei Ministri	Pag. 73
f) Ministero Industria, Commercio, Artigianato e Commercio con l'estero	» 73
g) Ministero Interno	» 73
h) Ministero Lavoro e Previdenza sociale	» 74
i) Ministero delle Politiche Agricole e Forestali	» 75
l) Ministero Pubblica Istruzione	» 75
m) Ministero Sanità	» 75
n) Ministero Trasporti e navigazione	» 76
o) Ministero Università e Ricerca scientifica e tecnologica	» 76
INDIRIZZO	» 77

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR

DOTT. PROF. MARIA GRAZIA VACCHINA

SEGRETERIA DEL DIFENSORE CIVICO

SEGRETERIA PARTICOLARE

SILVA MOSCHIN

SEGRETERIA GENERALE

MARIA GRAZIA BIN

CONSULENTI

DOTT. ORAZIO GIUFFRIDA

DOTT. ELENA DONDEYNAZ

* * *

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

MARTEDI'

h. 09.00 - 12.00

h. 15.00 - 17.00

MERCOLEDI'

h. 15.00 - 18.00

GIOVEDI'

h. 09.00 - 12.00

52, RUE FESTAZ - 11100 AOSTA

TELEFONO: 0165 - 238868/262214

TELEFAX: 0165 - 32690

INTERNET: <http://consiglio.regione.vda.it>

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

* * *

IL DIFENSORE CIVICO SI RECA PRESSO I DIVERSAMENTE ABILI. PREDISPONE E AGGIORNA PER I CITTADINI, PER INTERNET E RIVISTE TELEMATICHE, LA RACCOLTA DELLA NORMATIVA, DEI DATI E DELLA BIBLIOGRAFIA SPECIFICA. CON MOTIVAZIONE FORNISCE LA RELAZIONE ANNUALE. APPRESTA LIBRETTI INFORMATIVI E DEPLIANTS (*IL DIFENSORE CIVICO IN VALLE D'AOSTA/LE MEDIEUR EN VALLEE D'AOSTE; CHI È IL DIFENSORE CIVICO/QUEL EST LE ROLE DU MEDIEUR*)

L'OMBUDSMAN DEL 2000

*L'esperienza del novecento ci impone di non mettere la ragione al di sopra di tutto,
ma di porre al di sopra di tutto la persona umana, i suoi diritti, la sua realizzazione*
(L. Violante)

*Bisogna certo ragionare sulla legge, una volta che c'è, con gli strumenti
che dà il diritto positivo, ma per capire le leggi, occorre sempre considerare il
loro principio generatore, che è la persona umana*
(G. Lombardi)

*La gente sente la politica lontana dalla propria quotidianità.
Questo è un dato che deve preoccupare istituzioni, forze politiche, culturali e sociali,
cui preme il necessario processo di ammodernamento democratico del paese*
(G. La Pira)

Tocca allo Stato avere fiducia nei Cittadini
(L. Violante)

Fare i Cittadini è il miglior modo di esserlo
(M.F.D- C.A.)

*L'Ombudsman est celui qui prévient ou fait corriger les injustices
des pouvoirs publics*
(D. Jacoby)

*Le Médiateur: une autorité indépendante au service
du citoyen*
(B. Stasi)

*Per essere un avvocato che si occupa di diritto umanitario di
questi tempi, devi essere pazzo*
(J. A. Goldston)

*Vivere è non riposare mai finché nel mondo c'è guerra,
odio, fame. Vivere è essere Cittadini del mondo*
(G. Limbobby)

•

La speranza è un sole che nasce ogni mattina
(G. Anfossi)

Due appuntamenti hanno segnato l'aggiornamento del Difensore civico valdostano nel marzo 2000: l'*Europes Congres voor Ombudslui*, che si è tenuto a Gent sul tema *A la recherche de normes du Médiateur*, e il Seminario svoltosi ad Aosta sul tema *Abrogazione unica via d'uscita dal caos normativo*. Sull'importanza del primo appuntamento, per il settore specifico della difesa civica come applicazione dell'equità, si è già detto nella precedente Relazione. Qui rileva sottolineare la correlazione della tematica dei due incontri, con diverso pubblico ma identica finalità: quella di verificare se strumenti cardine del vivere civile - teoria e pratica - non debbano essere meglio orientati alle necessità dell'oggi, peraltro coincidenti con il recupero dell'autenticità originaria. L'incontro valdostano, aperto dal Presidente del Consiglio regionale R. Louvin e dal Presidente della I Commissione consiliare G. Piccolo, si è caratterizzato per il taglio operativo, mirato a garantire la tutela dei diritti soprattutto per le categorie deboli. Nel confronto tra Regioni diverse si sono focalizzate specifiche problematiche locali, alla luce della particolare fecondità normativa sottolineata anche da organi di informazione nazionali. Semplificazione e chiarezza che G. Piccolo ha evidenziato come riqualificazione del prodotto legge in funzione del Cittadino, al fine di favorire l'assunzione di responsabilità ad ogni livello con ricaduta sostanziale sull'autonomia, come da successiva Proposta di legge regionale n. 112/2001 *Semplificazione del sistema normativo regionale. Abrogazione di leggi e regolamenti regionali*. L'apporto scientifico è stato assicurato da A. Pizzorusso, che ha invitato a riflettere sui limiti di un'applicazione abrogativa come taumaturgica soluzione del problema, a favore di una "riorganizzazione normativa" di cui "il livello regionale, che per evidenti motivi presenta ostacoli meno insuperabili di altri, potrebbe costituire un laboratorio particolarmente importante", tanto più che "nella maggioranza dei casi l'attività normativa si risolve nella modifica, più o meno ampia e profonda, della disciplina anteriormente vigente". *Corruptissima Republica plurimae leges*, ammoniva già Tacito con la consueta incisività.

Sul fronte della pratica amministrativa, il Ministro F. Bassanini è convinto - statistica alla mano - che gli Uffici pubblici abbiano imboccato la via dell'efficienza e della soddisfazione dei Cittadini. La "direttiva Bassanini sull'esame preventivo della qualità della regolazione - puntualizza M. Clarich - potrebbe cambiare la cultura dominante nella pubblica amministrazione, pronta a sfornare norme a mitraglia che colpiscono a casaccio. Il problema è ben noto: il sistema normativo italiano è sovradimensionato, intricato e caotico. Si parla anche di 'inflazione' o di 'inquinamento' normativo. I cittadini, le imprese e le stesse pubbliche amministrazioni non reggono il ritmo. L'eccesso di regole, unito alla mancata valutazione preventiva della loro 'fattibilità' amministrativa, porta alla disapplicazione delle norme e dunque al fallimento delle riforme". In materia si è corsi ai ripari dagli Stati Uniti all'Unione europea: si impongono verifiche sui vantaggi reali di ogni nuova norma, una specie di "esame di efficienza per le leggi", come vuole M. Rogari, un esame "con tanto di promossi e bocciati" che urge soprattutto per le Regioni, soffocate da eccessi e complicità.

Analoga attenzione è stata riservata alla *privacy*, in concomitanza con precise disposizioni normative e regolamentari e con accordi presi in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali con il Garante, con particolare riferimento al D.l.v.n. 318/99, riguardante la tutela degli archivi informatici, a seguito del quale si è deciso di rafforzare le misure di sicurezza specifiche dell'Ufficio. Il tutto a complemento dell'impegno a favore dell'accesso, il cui decennale "difficile compleanno" - ricorda M. Clarich - deve impegnare tutti per "un cambiamento, auspicato già nel dopoguerra, che ponga al centro l'interesse dei Cittadini a partecipare all'attività amministrativa", a fronte delle "non tramontate resistenze degli uffici ad applicare integralmente le norme rivoluzionarie" contenute nella 241: una riforma "che viene da lontano e che può portare lontano", se è vero che "la bontà delle grandi leggi si misura con il metro dei processi di lunga durata". Nel caso di specie, il quadro delineato dalla 241 si presenta "come una terza fase nel processo di evoluzione degli apparati amministrativi nel nostro Paese. Da un'amministrazione 'per il governo', tipica del primo cinquantennio unitario, si è passati - nel decennio giolittiano - a un'amministrazione 'per gli impiegati' (mentre) il percorso aperto dalla legge 241 prefigura l'obiettivo di un'amministrazione 'per i cittadini'. I passi da compiere sono

ancora tanti, ma il progetto di costruire un'amministrazione 'condivisa', nella quale cittadini e poteri pubblici siano alleati piuttosto che avversari, non è più del tutto utopistico. A trarne vantaggio sarebbe l'intero Paese, che vedrebbe rafforzate le proprie radici democratiche". Occorre allora, secondo S. Sepe, giocare "la difficile partita del miglioramento delle prestazioni dei pubblici dipendenti" avendo chiaro che "vi è un rischio da correre: gestire la questione riuscendo a coniugare la responsabilità decisionale con la condivisione del progetto", il che significa riqualificare e riconvertire il personale mediante una formazione intesa come "passaggio cruciale della riforma". Significa anche dare attuazione a quanto previsto dall'art. 15 (*Norme in materia di accesso ai documenti amministrativi*) della L. n. 340/2000, che assegna al Difensore civico nuove competenze, comprensive dello slittamento dei termini per il ricorso al T.A.R., per la cui corretta applicazione si è impegnato il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali (Roma, 12.1.2001) anche in vista di contatti operativi con i Presidenti dei T.A.R.. Parallelamente, sentenze T.A.R.-Consiglio di Stato sempre più estendono trasparenza e relativi controlli a soggetti e settori la cui attività non è regolata da norme pubblicistiche: una prospettiva che tarda ad essere accettata anche in Valle, anche per organismi finanziati - direttamente o indirettamente - dalla R.A.V.A.

Un approfondimento della problematica in ambito europeo si impone, essendo, secondo M. Rogari, la Pubblica Amministrazione "una sfida nella sfida europea", cui gli Stati membri devono riservare "una cura comune", facendo leva "su un meccanismo di assoluta cooperazione, con tanto di indicatori comuni di *performance* e di comparazione dei parametri di rendimento delle burocrazie". Il che rappresenta, secondo S. Sepe, "ben di più di una convenzione", essendo "ormai una sorta di progetto di emergenza amministrativa, le cui linee-guida sono state tracciate a partire dal Trattato di Maastricht": una strategia comune di semplificazione, trasparenza e apertura di mercati, per la quale la telematica impone, in particolare all'Italia, di "accorciare le distanze sia sul versante amministrativo che su quello legislativo". Se, infatti, soprattutto negli ultimi otto anni le direttive del Dipartimento della Funzione pubblica non sono mancate, la risposta è ancora "a macchia di leopardo", con evidenza più positiva per gli Enti locali. Dall'indagine *Censis-Forum P.A. 2000* emerge un elevato interesse e un giudizio positivo nei confronti delle nuove tecnologie, *Internet* compreso, "quali fattori capaci di innovare i servizi e di accelerare il cambiamento delle Pubbliche Amministrazioni", quale vera e propria "chiave innovativa" per un progressivo miglioramento (M. Gorga) volto a "trasformare l'ente pubblico da struttura chiusa e isolata in organismo aperto al dialogo col Cittadino" (G. Bartoli). Senza mitizzare, però, senza dimenticare che gli spazi di partecipazione, indispensabili per migliorare la qualità del servizio, meccanici non possono essere. Certo, una rete unitaria della Pubblica Amministrazione si impone, per lo stesso "paradosso dell'autocertificazione", che comporta meno pratiche ma più lavoro di controllo, perché, secondo i recenti T.U. sulla documentazione amministrativa, "sarà reato richiedere certificati" commenta A. Ricciardi. Positiva e determinante questa adozione di raccolte normative complete che favoriscono conoscenza e comprensione delle leggi, rendendo più democratici gli ordinamenti sia per i Cittadini che per i Funzionari: "un circuito - nota S. Sepe - che pone alla base del rapporto tra Cittadini e Uffici pubblici la fiducia invece del sospetto, ma che rende più severe le punizioni per chi aggira o tradisce le regole". E poiché il disegno di modernizzazione del sistema è impostato sulla capacità di verifica della qualità dei servizi, poiché "i controlli di gestione sono previsti dalle norme, i nuclei di valutazione sono al lavoro da tempo in molte amministrazioni". Tuttavia, "maggiore investimento va fatto sulla responsabilizzazione dei dirigenti: occorre, dopo aver concentrato l'obiettivo sui risultati, dar loro gli strumenti effettivi per raggiungerli. Primo fra tutti una forte autonomia decisionale sulla gestione del personale". Occorre rafforzare la cultura della gestione manageriale mediante formazione mirata di dirigenti e funzionari e "innesto di competenze professionali differenti da quelle tradizionali: evitando, insomma, di razionalizzare l'esistente", perché "il passo da compiere è più arduo, ma anche più importante: avere un adeguato sistema per valutare attività effettivamente

utili". Occorre anche, ricorda G. Baglioni, dare più valore ai Cittadini negli Uffici e, dunque, accentuare riconoscimenti e responsabilità dei Funzionari, in vista di una Comunità pacificata.

Se così è, "la carriera si decide sui risultati", precisa G. Della Rocca: il che spiega perché la valutazione dei dirigenti abbia costituito, negli ultimi anni, uno dei problemi più rilevanti nella gestione del personale del settore pubblico, in concomitanza con il ruolo unico. Ma non sono pochi quelli che, come A. Cherchi, stigmatizzano che il "pubblico impiego non ama il merito" e che "gli accordi decentrati non rispettano quelli nazionali sugli incentivi alla produttività". Esemplare risulta la scelta della Provincia di Torino, che vuole "puntare sulla meritocrazia per migliorare l'efficienza e la qualità del servizio", per cui i dipendenti saranno valutati in base a quattro criteri: "partecipazione a obiettivi e progetti dell'Ente, valutazione della prestazione, presenza in servizio e categoria di appartenenza", con peso superiore dei primi due e conseguente cambio anche dei criteri per gli incentivi e le carriere (A. Mannello). Per la Valle d'Aosta si resta ancora in attesa di conoscere definizione e incidenza del Codice deontologico, il cui *iter* si segue costantemente: non tanto nell'ottica del rapporto tra Dirigenti e Funzionari, quanto per ciò che concerne le relazioni tra Cittadini e pubblico impiego, con specifico riferimento alla qualità del servizio che i Cittadini hanno diritto di aspettarsi, come definito da alcuni *Ombudsmans leaders*, dal *Médiateur européen* al *Protecteur du citoyen du Québec*. Suona emblematico il titolo di un Convegno, organizzato dal Coordinamento regionale dei Difensori civici delle Marche (Ascoli Piceno, 19.1.2000) sul tema *La Pubblica Amministrazione e il Cittadino: dal potere al servizio. Nuovi spazi per l'autotutela*, al quale non abbiamo potuto partecipare.

E' importante, ricorda M. Lolli, stabilire "come motivare i dipendenti": negli anni trenta in America "qualcuno scopre che dipendenti motivati hanno prestazioni più elevate dei dipendenti comandati (...); da allora il succedersi di studi e teorie sulla motivazione ha riformato parecchie convinzioni manageriali", con opportune distinzioni tra motivazione e soddisfazione. E poiché "ogni *manager* sa che i soldi producono motivazione e dunque prestazione quando riconoscono differenziali di prestazione in maniera equa (...), occorre tener presente che quanto è distribuito su base collettiva soddisfa, ma non motiva, e dunque non sviluppa prestazione, né funge da pungolo". In quest'ottica, lo stesso Garante della *privacy* sempre più si esprime a favore della pubblicità degli atti, compresa la sanzione disciplinare. Il Dipendente pubblico indisciplinato non può nascondersi dietro la *privacy* per celare le proprie malefatte: il Garante ha, infatti, ritenuto che le sanzioni disciplinari comminate ai lavoratori della Pubblica Amministrazione possono essere pubblicate sui Bollettini ufficiali di ciascun Ente, mentre ha chiarito che, se l'*Istat* raccoglie i dati personali direttamente presso le Associazioni di categoria, è necessario il consenso scritto degli interessati; ha altresì promosso, come da specifica funzione attribuita dalla legge istitutiva, la linea autodisciplinare, favorendo la definizione di Codici di deontologia specifica.

La consapevolezza che la questione amministrativa è un problema di tutti sembra essersi fatta definitivamente strada soprattutto dopo l'applicazione, nel maggio del 2000, della legge quadro sulla comunicazione e informazione nelle Pubbliche Amministrazioni, destinata ad essere fulcro di cambiamenti amministrativi. Un colpo determinante alla cultura dei formalismi e dei cavilli, un passo decisivo verso l'Europa è costituito dall'approvazione all'unanimità, da parte della Camera, della proposta di legge contenente *Norme generali sull'attività amministrativa*, presentata da V. Cerulli Irelli, incisiva anche per chiarezza e brevità: si tratta di una vera e propria rivoluzione - sottolinea M. Clarich - nella cultura burocratica, conseguente quella operata dalla 241 a favore della trasparenza, che ha definito "il decalogo dei diritti del Cittadino nei confronti della burocrazia", con un'individuazione più sostanziale dei vizi dell'atto amministrativo, che ne rende più difficile l'annullamento a favore di una maggiore responsabilità amministrativa. Non è forse un caso che sempre più frequenti siano le richieste delle Relazioni annuali da parte di Istituzioni, Enti, Biblioteche: esemplari, in questo periodo, la Corte dei Conti centrale, il sito *Internet* della "Rete" nazionale di difesa civica e Riviste telematiche. Di

complementare valenza la stesura, da parte del Sindaco di Aosta uscente, di un opuscolo inerente *Due cose quel che abbiamo fatto e quel che non abbiamo fatto*, da cui emerge un quadro in linea con quanto G. Bazzan approfondisce nel suo studio su *Pubblica Amministrazione e Cittadino-cliente (dalla 241 alla Riforma Bassanini)*: un cambiamento culturale in atto anche in Valle d'Aosta, con progressiva caduta del privilegio della promessa a favore del bilancio di attuazione. Il che dovrebbe portare a non dimenticare, osserva G. Bazzan, che la generalizzazione dell'obbligo di motivazione dei provvedimenti amministrativi realizza un'esigenza fondamentale di civiltà giuridica, perché "chiunque è investito della titolarità di un potere pubblico deve essere sempre in grado di dar conto delle scelte compiute anche nel rispetto della fondamentale direttiva dell' art. 97 della Costituzione" (G. Bazzan). Cosa che resta ancora disattesa, anche nella nostra Regione, a scapito della trasparenza e dello stesso consenso.

L' obiettivo è la realizzazione dei fondamentali principi di efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, cui cerchiamo di portare il nostro contributo: ecco perché ci siamo impegnati ad informare gli Organi regionali competenti circa il dettagliato "Codice di buona condotta amministrativa" che il *Médiateur européen* ha presentato - ex art. 3, par. 7, dello Statuto del *Médiateur européen* - alla Commissione delle petizioni del Parlamento europeo il 17.4.2000, mirato al miglioramento del rapporto Cittadini-Istituzioni, sulla scia dell'urgenza, segnalata dal Parlamento europeo, di Codici il più possibile identici e comprensivi dell'indicazione sugli atti della possibilità di ricorrere al *Médiateur*. Per questo, sulla scorta peraltro di decisioni del Consiglio di Stato (cfr., a titolo es., n. 2046/99 della V sez.) che si aggiungono ad altre di cui alle nostre precedenti Relazioni, sempre più abbiamo favorito conoscenza e pratica del diritto d'accesso, che "può essere esercitato anche nei confronti di atti privatistici posti in essere da enti pubblici economici o aziende speciali, purché l'autore espleti attività volte alla cura di un interesse pubblico: il che coinvolge il valore di trasparenza e imparzialità, tutelabili con l'accesso agli atti relativi". Risultano illuminanti le parole del *Médiateur européen* J. Söderman: "l'esperienza dimostra che un'Amministrazione aperta, qual è praticata in molti Stati membri, sembra costituire uno strumento efficace contro la frode e la corruzione, mentre trattare gli affari pubblici in forma non pubblica e riservata sembra fornire delle opportunità per la frode e la corruzione. Trovo preoccupante che coloro che si oppongono alle crescenti richieste di una maggiore apertura trascurino questo fatto importante."

Assume valore esemplare la giornata di studio organizzata, il 20.5.2000, dall'U.O. Rianimazione-U.S.L. Valle d'Aosta sul tema *Le nuove sfide della qualità in terapia intensiva: appropriatezza e rispetto della volontà del paziente*, cui abbiamo partecipato, a latere di esperti quali F. Bobbio Pallavicini, D. Mazzon, M. Battisti, con un intervento su *Il punto di vista dell'utente*. In quell'occasione abbiamo affermato che è doveroso sottolineare la bontà di questo tipo di iniziative di aggiornamento e confronto, come deontologia vuole e come la recente normativa sollecita, tanto più perché proposta da un'U.O. che trova generale approvazione da parte dei Cittadini. Dico questo perché, come risulta dalle Relazioni annuali, non ho mai avuto un reclamo per questo settore, che, pure, è "privilegiato" per la maturazione del malcontento nei confronti delle cure anche pregresse. Anzi, l'unica istanza mi è stata presentata da Operatori preoccupati di non poter dare la qualità del servizio che vorrebbero, visto che il personale è insufficiente in rapporto al lavoro specifico e al numero dei letti, tenuto conto anche della necessità di curare sia i gravissimi che i meno gravi. In merito, mi sono impegnata, come Presidente della Commissione mista conciliativa U.S.L., per favorire la doverosa risposta a tali richieste, che attengono a responsabilità talora pesanti. Anche in questo settore intendo sempre più fare da tramite con i Cittadini, soprattutto se "incompetenti", nell'ottica di quell'educazione permanente che costituisce il compito fondamentale del Difensore civico, se si vuole che tutti possano esercitare i diritti-doveri e che le Istituzioni sappiano prevenire il disagio o, quanto meno, provvedere al disagio manifestato. E' noto che la più autentica difesa civica ha da tempo abbandonato la scelta prioritaria di soluzione dei singoli casi, che restano certo in evidenza nel lavoro quotidiano, ma devono essere affrontati nella prospettiva di una "mediazione proattiva" se si vuole che le storture vengano corrette e

non tamponate. In altri termini, l'*Ombudsman* deve lavorare per l'autonomia di ogni soggetto, la cui sostanza è nell'assunzione di responsabilità: in questo caso, soprattutto in rapporto all'"accanimento terapeutico" e alla "qualità della vita", anche per quanto concerne il contatto con la famiglia e il più ampio problema delle modalità di "comunicazione", che non possono risolversi nella semplice firma di un modulo prestampato, come fanno fede le istanze pervenute da fuori Valle o attinenti altre UU.OO. del nostro Presidio ospedaliero. Mi risulta che ancora Cittadini e famiglie non siano adeguatamente informati; per contro, so che alcuni Operatori stanno lavorando per rendere efficace l'assistenza psicologica, non essendo facile attivare correttamente il "consenso". Anche per questo risulta indispensabile meditare operativamente sull'art. 32 della Costituzione e sugli art. 30-34 del *Nuovo Codice deontologico* di settore, le cui garanzie sono sentite anche tra le fasce più deboli. Mi corre l'obbligo di ricordare che il rispetto della persona è comprensivo del linguaggio e dell'età, dei valori soggettivi e dell'universale valore della speranza (che nessun uomo di scienza può sacrificare al rigore operativo): il tutto in termini di diritti sostanziali più che di *performance*, di cui è prova il primato dell'informazione "al Cittadino" (art. 30) sullo stesso consenso informato scritto (art. 32). Anche e soprattutto qui il sogno del Responsabile diocesano della Pastorale della salute e Cappellano dell'Ospedale don L. Ronco, *Per un ospedale a dieci stelle*, deve costituire un punto fermo. Il libretto è di una concretezza e verità disarmanti, a partire dal titolo: il sogno di Ronco non è quello del poeta, ma quello del cristiano, l'utopia della speranza, per la quale si deve lavorare tutti e tutta la vita in vista di un sempre incompiuto, ma reale, perfezionamento; è, peraltro, non un sogno "caduto dall'alto per ispirazione divina, ma nato dal bisogno sempre più crescente che tutti avvertiamo di umanizzare l'assistenza sanitaria". Sulla scia di Padre A. Pangrazzi (*Un decalogo per umanizzare l'ospedale oggi*) don Luigi declina "i 10 comandamenti" che vorrebbe veder rispettati soprattutto all'interno della struttura ospedaliera in cui opera quotidianamente: accoglienza, centralità del malato, umanità, integrità del malato, lavoro in *équipe*, formazione permanente, competenza, trasparenza, appartenenza e speranza. Vale la pena di riflettere insieme sull'ammonimento a non curarsi maggiormente delle apparecchiature di avanguardia che del rapporto umano, fatto soprattutto di ascolto, che è spesso la più importante se non l'unica medicina e che è alla base del reclamo del Cittadino più della stessa correttezza diagnostica: un'occasione per meditare sul complesso rapporto integrità fisica-integrità psichica e sulla conseguente necessità della collaborazione, perché non si può umanizzare l'Ospedale se non si umanizzano gli Operatori. Anche in una successiva pubblicazione (*Un protagonista volentieri dimenticato*) don Ronco focalizza il problema: la vera rivoluzione sanitaria è mettersi all'ascolto del malato di contro ad una società che vuole cancellare malattia e morte. Di qui la necessità della "formazione permanente", che fa i conti anche con la "competenza", in una sana ottica aziendale, sollecitata dal piano sanitario nazionale 1998/2000 come diretto rapporto qualità-formazione. Ne deriva un monito centrale, ad alcuni addebitabile come responsabilità specifica: "dinanzi alle molteplici esigenze del pianeta salute l'amministrazione deve operare scelte ritenute prioritarie per il bene comune, senza lasciarsi condizionare da poteri o interessi di parte". Credo che in Valle ci sia ancora da fare per favorire, di contro alla logica del potere, l'ottica della speranza: un impegno per tutti, specie in trincea e nelle retrovie, che sono spesso le posizioni determinanti, come vuole S. Paolo, che, capovolgendo la logica dell'apparenza nella logica dell'appartenenza, aiuta ad assumere con gioia il proprio ruolo, unico sempre. Più ancora che riprendere la L.n. 281/98 (*Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*), che, all'art. 1, riconosce - con ottica europea (cfr. Racc. n. 97 del Comitato dei Ministri agli Stati membri del Consiglio d'Europa del 30.9.97: *Sviluppo e attivazione di sistemi di miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria*) e mondiale (cfr. O.M.S 1993: *Salute per tutti nell'anno 2000*) - il diritto "alla tutela della salute" come il primo dei "diritti fondamentali" dei "consumatori" e "utenti", più ancora che favorire il moltiplicarsi di Codici settoriali, fitti di diritti e doveri enunciati con la meticolosità e l'imperio fragile delle "grida" di manzoniana memoria, è bene tornare ad una sana moralità professionale e umana. Il che non esonera certo dal dovere di essere al passo con i tempi: dall'etica alla bioetica (per usare il neologismo coniato da Potter), diventa fondamentale la riflessione relativa al potere che i mezzi scientifici e

tecnologici mettono nelle mani dell'operatore, sul quale ricade la responsabilità dell'uso. Il tutto col fine anche di ricostruire quel rapporto di fiducia tra Cittadini e Istituzioni (nel caso specifico Servizi sanitari) che è andato incrinandosi negli ultimi anni. A questo soprattutto è mirato l'impegno del Difensore civico-Médiateur quando assolve correttamente al suo compito.

Nella stessa ottica e in riferimento ai problemi emersi dall'ascolto dei Cittadini, si è esaminato con i Responsabili il Regolamento del Comitato etico USL-Valle d'Aosta. Parimenti, in sinergia con Colleghi regionali, è stato possibile rispondere ad una richiesta di collaborazione sanitario-assistenziale avanzata dalla Romania a seguito di segnalazione di un grave caso emerso nell'ambito dell'attività dell'A.O.M.F. (*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie*). Per questo e per altri obiettivi sempre più si lavora "a rete", al fine di garantire un'efficiente struttura di difesa civica, con esito di servizio ai Cittadini nel rispetto delle competenze territoriali e di utilizzo di ricerche (normative e regolamentari) operate da Uffici ricchi di personale come la Lombardia, che possono anche fornire documentazione comparativa (cfr., a titolo es., il recepimento delle competenze di cui agli art. 16-17 della L. n. 127/97 e succ. mod. nelle leggi regionali istitutive degli Uffici di difesa civica). Primario deve restare l'impegno a favore di un'autentica cultura della solidarietà, che, per dirla con il Cardinal Martini, va "intesa come determinazione ferma e perseverante di impegnarsi per il bene comune", superata "ogni concezione 'assistenziale-sentimentalistica' della solidarietà stessa" nella convinzione anche del nesso intercorrente fra efficienza e solidarietà, essendo quest'ultima "una 'convenienza' per lo stesso funzionamento complessivo della società, mediante una pluralità di 'reti di sostegno', capaci di attivarsi in ordine ad una molteplicità di situazioni che di per sé non riguardano soltanto i 'poveri'."

Per questo continuiamo a seguire e a sorreggere, con la Direzione del Carcere e il C.C.I.E. (Centro comunale immigrati extracomunitari), ogni iniziativa volta a garantire imparzialità di trattamento e corretto inserimento dei detenuti nella Comunità valdostana, così come continuiamo a promuovere incontri di lavoro con i Servizi sociali del Comune di Aosta (che sempre più incrementano politiche rivolte alla corretta integrazione di immigrati ed extracomunitari, con la pratica altresì del controllo dei risultati da parte degli utenti) e della Regione (che costantemente aggiornano il Difensore civico su quanto realizzato rispetto alle richieste dei Cittadini), così come con i Responsabili ministeriali, regionali e comunali dei Servizi inerenti i diritti fondamentali della casa e del lavoro, soprattutto per disabili. Per quanto attiene l'impegno sinergico per una corretta cultura e vita carceraria, notiamo con piacere che il progetto-obiettivo per la tutela della salute in ambito penitenziario (con riferimento anche a patologie specifiche e specialistiche), da anni attivato in Valle d'Aosta, trova rispondenza nel Decreto del Ministero della Sanità del 21.4.2000 *Approvazione del progetto obiettivo per la tutela della salute in ambito penitenziario*; corre, peraltro, l'obbligo di evidenziare che il preventivato Reparto ospedaliero per detenuti non è ancora stato realizzato in Valle. Nella stessa ottica e col fine sempre di cooperare alla pace sociale della Comunità, sullo sfondo del fenomeno delle immigrazioni, che - per dirla con G. C. Caselli - ha assunto nel nostro tempo "dimensioni bibliche", ci siamo impegnati a garantire il diritto allo studio di bambini extracomunitari, avendo riscontrato assenze istituzionali accanto ad esemplari collaborazioni che hanno prodotto positivi riscontri e soluzioni insperate. Analogamente, abbiamo seguito con interesse il Progetto regionale *Interventi in favore di minori stranieri per l'integrazione interculturale*, promosso dalla Sovrintendenza agli Studi e dal C.C.I.E. (Aosta 5.6.2000), e la visita alla Casa circondariale di due classi dell'Istituto tecnico "I. Manzetti": iniziative simbolo, che auspichiamo non restino isolate.

La libera circolazione di persone all'interno della Comunità, con riferimento specifico all'impiego delle stesse, è stato oggetto anche di consulenza per tesi universitarie, secondo una scelta di apertura e sostegno agli Studenti operata dall'Ufficio valdostano, divenuto punto di riferimento per quanto concerne Bibliografia specifica, Relazioni e Pubblicazioni di settore. E poiché da più parti si comincia a dire, dal nord al sud del mondo, che non c'è equità senza

sviluppo e che compito fondamentale della difesa civica è quello di garantire *l'éthique des services publics* (M.-J. Chidiac) in rapporto all'*action administrative* più ancora che agli "atti" della Pubblica Amministrazione, occorre pensare che non c'è sviluppo senza equità, intesa soprattutto come recupero e valorizzazione dei giovani e degli esclusi. Urge allora "un'alleanza seria contro l'illegalità, il sommerso, l'emarginazione, lo stato sociale degenerato e dunque iniquo per interna contraddizione di patti e di termini. 'Obblighi morali' che devono essere di tutti perché la società non sia quella di Ponzio Pilato", sottolinea E. Berselli. In particolare, poi, a seguito del decentramento del "Fondo sociale europeo per migliorare e rendere più efficiente il servizio e l'organizzazione degli Uffici pubblici", deciso dalla Commissione europea, "il rinnovamento della pubblica amministrazione diventa un affare delle Regioni", ricorda A. Ricciardi: un affare di tutti noi, dunque, a partire dal superamento dell'abitudine - diffusa anche in Valle - di non rispondere e/o di non motivare richieste scritte congrue, con conseguente mancanza di chiarezza tra Pubblica Amministrazione e Cittadini e pericolo di reato, come da recenti sentenze della Corte di Cassazione, non valendo come scusante né il troppo lavoro né la complessità delle pratiche.

Per diversa ma ugualmente importante parità continuiamo a collaborare alle iniziative della Consulta regionale femminile, con particolare riferimento al rapporto donna-Europa (cfr. a titolo es. l'incontro *Donne in Europa, Donne per l'Europa*, Aosta 4.5 2000), con utili confronti interregionali e risposta all'invito rivolto dal Ministro per le Pari Opportunità K. Bellillo per una giornata di lavoro a Milano, il 3.7.2000, sul tema *Piattaforma delle donne nell'ambito del programma di governo e del più vasto programma O.N.U. Donne 2000*. L'incontro, cui ha partecipato anche il Consigliere segretario della Presidenza del Consiglio regionale D. Squarzino, ha posto le basi per una "rete" operativa, volta a rendere effettivo un patto di cittadinanza sociale che metta in comune esperienze e progetti: per un federalismo solidale che valorizzi le diversità partendo anche dalle donne, con priorità di attenzione all'utilizzo intrasferibile del fondo sociale europeo e al varo di leggi rilevanti per la trasformazione anche culturale del Paese, quali la nuova legge sui congedi parentali e quella sulle alternative carcerarie per donne incinte o con bambini in tenera età. In questo ambito, su invito della Francia, il Difensore civico valdostano ha partecipato alla Conferenza *L'égalité entre les femmes et les hommes, un droit fondamental. De l'égal accès à la prise de décision à l'égalité substantielle dans tous les domaines*, organizzata dall'A.F.E.M. (*Association des femmes de l'Europe méridionale*) sotto l'alto patrocinio del Ministro degli Affari europei P. Moscovici e del Segretario di Stato per i diritti delle donne e la formazione professionale N. Pery, con il sostegno della Commissione europea e del Governo francese, svoltasi a Parigi, Palais du Luxembourg, dal 21 al 23 settembre 2000. La Conferenza ha approfondito gli scambi tra membri della Convenzione incaricata dell'elaborazione della *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea*, rappresentanti di Istituzioni comunitarie e nazionali, mondo universitario e responsabili di Associazioni femminili. La giornata inaugurale è stata consacrata alla messa in opera, nei cinque Stati dell'Europa meridionale, della Raccomandazione del Consiglio dell'U.E. relativa alla partecipazione equilibrata delle donne e degli uomini nelle sedi decisionali; la seconda alla valutazione dei lavori della Convenzione incaricata di elaborare la Carta e alle prospettive dei diritti delle donne in seno all'Unione; la terza ad un concerto sulle azioni da intraprendere per il rispetto dell'uguaglianza tra donne e uomini in Europa. Una Carta, come noto, che il Presidente Ciampi ritiene importante come "enunciazione organica e sistematica dei principi e dei valori dell'identità europea" di contro al giudizio negativo o riduttivo di altri; una Carta che è pur sempre il frutto di un processo di elaborazione aperto e interattivo con la società civile e che, quale prima codificazione dei diritti del Cittadino europeo nell'ottica di una democrazia partecipativa paritaria, contiene, all'art. 43, il riconoscimento del diritto, di ricorrere al *Médiateur* in caso di cattiva amministrazione degli Organi comunitari, eccezion fatta per Corte di giustizia e Tribunale di primo grado nell'esercizio delle funzioni giurisdizionali.

Continuano altresì gli incontri ufficiali con i Colleghi, soprattutto francofoni, e con gli Alunni delle Scuole: esemplare, in merito, la visita in Valle del *Médiateur de la République française* B. Stasi e del suo *Conseiller pour les Affaires internationales* Ph. Bardiaux, che ha visto un particolare protocollo curato dalla Presidenza del Consiglio, in rapporto anche ai Capigruppo consiliari, alle Autorità valdostane e al Consolato francese (con la presenza del Console F. Basaguren) e l'incontro con le classi terminali dell'Istituto tecnico I. Manzetti sul tema *Le Médiateur, l'équité et les droits de l'homme*. 23-24.5.2000. In entrambi gli incontri la Valle d'Aosta ha dimostrato interesse per l'*Ombudsman* in rapporto soprattutto all'indipendenza del *Médiateur* e al *règlement en équité* dei conflitti, alla proposta di miglioramenti normativi e amministrativi e all'Associazione degli *Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie*; per l'Istituto Manzetti si è trattato di un approfondimento, qualificato e comparativo, di un discorso consolidato negli anni in vista della Maturità. Risulta emblematico l'indirizzo ufficiale di saluto del Presidente Louvin: *nous sommes sensibles à l'honneur que vous nous faites, Monsieur le Médiateur, par votre visite aux institutions régionales de la Vallée d'Aoste; nous y attachons une importance toute particulière à plusieurs titres. D'abord par la personnalité éminente qui recouvre aujourd'hui les fonctions de Médiateur de la République. M. Bernard Stasi, en effet, a été nommé Médiateur par le Président de la République française, M. Jacques Chirac, en 1998. Il est le sixième Médiateur de la République française. Il fut élu Député de la Marne à l'Assemblée Nationale en 1968, il le resta jusqu'à 1993 pour devenir, l'an après, parlementaire européen jusqu'à sa nomination à Médiateur en 1998. Il fut aussi Ministre des Départements d'Outre-Mer en 1973-1974 dans le Gouvernement de Pierre Messmer. M. Stasi est aussi Secrétaire de l'A.O.M.F.. De même, nous estimons que votre présence parmi nous marque une fois de plus le souci des autorités françaises d'assurer un plein épanouissement au dialogue institutionnel avec notre Région, un dialogue qui s'est avéré fécond à la fois dans les instances multilatérales de la francophonie et dans les relations bilatérales. Au moment où notre communauté souffre encore, suite à la tragédie du 23 mars 1999, d'une séparation physique par rapport à votre Pays et dans son ensemble et tout spécialement par rapport aux régions frontalières françaises, vous marquez par votre présence l'intérêt concret à une confrontation réciproquement bénéfique qui nous permet d'aborder les problèmes de la citoyenneté, des droits et des intérêts de nos concitoyens et de leur protection. Notre expérience en la matière, comme vous le savez, est relativement récente. Madame Maria Grazia Vacchina, qui assume depuis cinq ans les fonctions de Médiateur du citoyen en Vallée d'Aoste, est la première personne qui remplit ces fonctions, en frayant ainsi le chemin difficile de l'innovation et de l'expérimentation dans la recherche de relations non conflictuelles entre l'administration publique et nos citoyens. Elle l'a fait en ayant à cœur les intérêts de la communauté sans perdre de vue la nécessité d'élargir ses horizons, et par-là les nôtres, sur l'évolution de cette institution nouvelle récemment greffée sur notre tradition administrative passée. Nous lui en savons gré, tout comme nous apprécions que par son intermédiaire et par son action surtout au sein des Médiateurs francophones, elle ait voulu nous faire partager le plaisir de cette rencontre. Mes sentiments, ainsi que ceux de l'assemblée que je m'honore de présider, sont donc reconnaissants pour le travail que vous accomplissez dans la rude tâche de rapprocher, de faire dialoguer, de "pacifier" les détenteurs de l'autorité et ceux qui sont appelés à s'y soumettre, non pas dans une condition d'obéissance aveugle ou résignée mais dans la clarté, dans la transparence des décisions, dans la cordialité qui doit autant que possible animer les relations réciproques. La devise qui porte les idéaux de la Liberté et de l'Egalité se complète naturellement, et doit s'enrichir par votre action, de celle de la Fraternité, souvent oubliée aux cours des deux siècles qui nous séparent de l'affirmation retentissante, fille d'une époque révolutionnaire qui changea le cours de l'histoire. En l'année où se célèbre le passage, autrement plus retentissant et perturbateur que le vôtre, du premier Consul Bonaparte qui a été rappelé sur la place d'Aoste samedi dernier, nous vous accueillons non pas en libérateur mais en ami de la Vallée d'Aoste, porteur à votre tour d'idéaux de justice bien qu'animé, j'en suis certain, de plus paisibles propos. Soyez donc le bienvenu parmi nous, Monsieur le Médiateur de la*

République française, et dans cet esprit recevez en gage d'amitié le symbole de fraternité que notre Assemblée se fait un plaisir de vous offrir

Parallelamente, al Difensore civico-Médiateur della Valle d'Aosta è pervenuto l'invito, da parte del *Commissaire aux langues officielles du Canada* e del *Protecteur du citoyen du Québec*, per un incontro in terra canadese, emblematico del riconoscimento internazionale dell'Ufficio valdostano e utile per radicare e sviluppare ulteriormente, nel segno della democrazia e della francofonia, un rapporto di collaborazione a servizio dei Cittadini: un appuntamento che abbiamo ritenuto di rimandare a seguito degli eventi alluvionali. Contatti operativi che hanno trovato sempre legami di sussidiarietà concreta negli incontri del Consiglio di Amministrazione dell'A.O.M.F.: così a Bucarest (4-6.9.2000), dove abbiamo rappresentato l'Europa, con esiti anche di collegamento con Sinaia, città gemellata con Aosta, cui è stata riservata un'intera giornata ufficiale grazie alla fattiva collaborazione dei due Sindaci, impegnati a rivitalizzare il legame nello spirito di un'Europa allargata ai paesi dell'est. L'incontro con le massime autorità del paese (Presidenti della Repubblica e del Senato) e con gli organismi più significativi (Corte costituzionale, Istituto di difesa dei diritti umani, *Institut français*), ha caratterizzato, nel segno della francofonia, la scelta dell'A.O.M.F. di sostenere i *Bureaux* dei *Médiateurs* quali elementi fondamentali della più generale *action de régulation de la démocratie*, come sottolineato dalle Autorità e dalla stampa locali e come voluto dalla Costituzione democratica della Romania.

Nel corso degli incontri sistematici del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, rilevante l'ordine del giorno del 9.6.2000 (Bologna, Consiglio regionale), che ha permesso di approfondire problematiche di difesa civica attinenti la revisione degli Statuti regionali (ex L. cost. n. 1/99), gli Organismi europei di colleganza tra *Ombudsman*, la rappresentanza della difesa civica italiana in ambito europeo e internazionale, la partecipazione dell'Italia al Seminario, organizzato il 22-23.9.2000 a Strasburgo dal *Médiateur européen* J. Söderman, in vista dell'elaborazione della *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea* su cui il *Médiateur européen* è stato chiamato ad esprimere un parere in vista di un'amministrazione pubblica aperta e competitiva. Poiché, infatti, ricorda il Presidente della Repubblica C.A. Ciampi, l'integrazione europea da economica e monetaria si sta trasformando in autentico legame di solidarietà democratica, "occorre dimostrare che la fonte ultima della legittimità delle istituzioni dell'Unione risiede nei cittadini". In merito è doveroso sottolineare, per la Valle, l'attenzione all'inoltro della documentazione relativa all'inserimento dell'istituto del Difensore civico negli Statuti regionali (come avvenuto nel 1971 per Toscana-Lazio-Liguria, nel 1890 per Emilia e Romagna e nel 1992 per l'Umbria) da parte del Presidente della Commissione speciale Riforme istituzionali R. Nicco e Componenti tutti (comprensiva di un'audizione approfondita e articolata del Difensore civico sul tema, il 15.12.2000, in ossequio anche alla L.r. n. 5/92 e succ. mod. per la prima volta applicata sotto questo risvolto), cui ha fatto seguito la proposta valdostana di un incontro tra una rappresentanza del Coordinamento nazionale delle Commissioni regionali Statuto e una rappresentanza del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, fissata per l'inizio di aprile, alla quale prenderemo parte. Parallelamente, abbiamo partecipato ai lavori tra una Delegazione della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Regioni autonome e una Delegazione del Coordinamento dei Difensori civici regionali (Roma, 21.11.2000), con esito di programmazione sinergica nella sede emblematica di Roma, volta a superare la settorializzazione degli strumenti di tutela e a favorire la diffusione e il radicamento della difesa civica nel territorio nazionale adeguandola alle realtà europee più avanzate. Grazie al lavoro a rete tra Difensori civici si è altresì avuto modo di esaminare la rilevanza della *Résolution sur la responsabilité citoyenne et la participation à la vie publique*, approvata il 24.5.2000 dal *Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe*, alla luce del fatto che *le droit des citoyens de participer à la gestion des Affaires publiques fait partie des principes démocratiques connus à tous les Etats membres du Conseil de l'Europe*, così come l'importanza delle *Recommandations adoptées* a seguito della

Première Table ronde du Conseil de l'Europe avec des Institutions nationales des droits de l'homme (Strasbourg, Palais de l'Europe, 16-17.3.2000).

Nel più specifico settore delle problematiche relative alla scadenza, voluta del legislatore valdostano con legge *ad tempus* per l'Ufficio del Difensore civico, che non trova riscontro in nessun'altra normativa di settore, si sottolineano con favore il positivo giudizio sull'Ufficio sintetizzato dal Presidente della I Commissione cons. "Istituzioni ed autonomia" G. Piccolo ("questo importante servizio per i cittadini valdostani, servizio che ha dimostrato di rispondere appieno alle esigenze della nostra comunità") e l'identità di vedute espressa dai membri del Consiglio di Presidenza, con conseguente proposta di legge volta a rimuovere il limite temporale e dunque a sancire la normalità della presenza dell'Ufficio in Valle e a garantirne l'indipendenza, che ha trovato seguito anche all'interno della I Commissione cons., la quale ha poi deciso a maggioranza per una nuova legge *ad tempus*, della durata di un anno, prima di porre mano alla revisione della normativa. In merito, vale la pena di riportare una considerazione di G. Ferrari: "la cessazione dell'efficacia della legge consegue solo alla sua abrogazione o alla dichiarazione di illegittimità costituzionale. Fanno eccezione a tale regola le cosiddette leggi temporanee o *ad tempus*, che esplicitamente circoscrivono la propria efficacia temporale, per esempio con la fissazione di un termine *ad quem* per la loro vigenza, o con l'indicazione di un evento al cui verificarsi la legge perderà efficacia. Tra queste leggi temporanee vanno, poi, ricomprese quelle che per il loro stesso oggetto o per la modalità della disciplina sono destinate ad operare per un periodo di tempo limitato (si pensi alle leggi di bilancio o ai decreti legge che, ai sensi dell'art. 77 Cost., non possono avere un'efficacia superiore a sessanta giorni)". Vale altresì la pena di riportare le puntuali e sintetiche osservazioni scritte inoltrate, dietro sollecitazione del Presidente del Consiglio R. Louvin ai partecipanti al Convegno di Saint-Vincent del febbraio 2000, dal *Président de l'A.O.M.F. e Protecteur de citoyen du Québec D. Jacoby*, il quale, dopo aver sottolineato che l'articolo che fa' della legge valdostana sul Difensore civico *une loi temporaire est inconciliable avec la pérennité et l'indépendance de l'institution*, indica la conseguente necessità di modificare la legge, con eliminazione della vigenza *ad tempus*, *pour rendre la fonction (du Médiateur) conforme aux standards internationaux*. Il che auspichiamo avvenga quanto prima, in linea anche con il visto della Commissione di Coordinamento per la Valle d'Aosta alla L.r. n. 26/2000, che proroga di un anno l'istituto del Difensore civico in Valle, motivato dalla "necessità di consentire la continuità del servizio dell'importante istituzione del Difensore civico" e accompagnato da "invito a procedere al più presto al rinnovo dell'incarico". Indubbio, comunque, il giudizio dei Valdostani sul servizio, visto che, non ostante la più volte segnalata insufficienza dell'organico, il Difensore civico ha ritenuto di dover aprire l'Ufficio al pubblico anche il martedì pomeriggio, nella convinzione che sia doveroso favorire al massimo la conciliazione tra Cittadini e Istituzioni. Un passo decisivo, in merito, indispensabile per garantire la stessa indipendenza delle funzioni, la scelta dei Collaboratori finalmente demandata al Difensore civico, come da pratica generalizzata perché *conditio sine qua non* di corretta ed efficiente operatività, di recente sottolineata in varie sedi di lavoro degli *Ombudsmans* e da un'indagine accurata svolta dal *Bureau du Médiateur de la Région wallonne*. Una scelta che ha dato i suoi frutti, a vantaggio della Comunità valdostana, anche in un periodo di forzata assenza della scrivente per motivi di salute.

Il che si situa, peraltro, nella ormai diffusa valorizzazione, anche in Italia, della difesa civica, sia da parte dell'utenza che degli Amministratori, come documenta il volume *La difesa civica locale in Lombardia. Disciplina giuridica e prassi di intervento*, edito del Consiglio regionale sulla base della ricerca realizzata dall'I.R.E.R. in vista del Convegno di Milano del 10.10.2000 sul tema *La difesa civica regionale e locale in Europa a servizio dei Cittadini: esperienze a confronto*. Il Convegno si è caratterizzato per campionatura di concreta sussidiarietà, in vista anche di un recupero della prospettiva di legislazione nazionale della difesa civica, aperta dal 1968 ma a tutt'oggi *in itinere*, nonché per un'interpretazione mediana dell'istituto, tra controllo e tutela, a vantaggio peraltro di quest'ultima, che non può che

essere per tutti e su tutto il territorio. Un'altalena la difesa civica in Italia, tra sistematici tentativi di congelamento dell'istituto e ricorrenti acclamazioni quale soluzione *passepourtout* in momenti di crisi: il disegno di legge sul Difensore civico per la "difesa dei Cittadini più piccoli", a fronte del dramma della pedofilia, ne è esemplare, così come la conseguente assicurazione del Ministro degli Affari sociali L. Turco, secondo cui questo garante "non avrà le armi spuntate". Armi che si possono spuntare anche solo non rafforzando gli Uffici esistenti, anche solo non fornendo strutture e personale adeguato - in numero e qualità - alla funzionalità di un servizio volto a promuovere la pratica di una corretta cultura dei diritti di cittadinanza, che siano o no quelli dell'infanzia.

Intanto continuano i Convegni internazionali sulla difesa civica: significativo quello voluto dalla "rete" nazionale dei Difensori civici locali e realizzato dal Difensore civico della Provincia di Roma A. Licheri (Roma, 4.10.2000) sul tema *Difesa civica e partecipazione democratica*, che ha visto la partecipazione del *Médiateur européen* J. Söderman, del *Président de l'A.O.M.F.* D. Jacoby, del *Presidente dell'E.O.I.* A. Cañelas, del Prof. G. Lombardi, del Presidente dell'Accademia di bioetica della S. Sede E. Sgreccia, del Capo di Stato maggiore M. Arpino e del Direttore generale dell'U.N.I.C.E.F. R. Salvatore e la richiesta di un intervento del Difensore civico valdostano sul tema *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico*. In questa occasione, abbiamo affermato che il tema del Convegno va al cuore della democrazia: ne è conseguenza la scelta degli interventi da parte degli Oratori, ruotanti tutti sul senso e ruolo di una difesa civica che, mediando con le Istituzioni, sia di aiuto per un'effettiva partecipazione del Cittadino al piano decisionale, almeno per quanto lo coinvolge più da vicino, e per una soluzione amichevole e rapida dei conflitti. Partecipazione e tutela residuali, dunque, finalizzate a sorreggere una corretta pratica dell'equità, a garanzia di diritti, legittime aspettative, imparzialità, voglia di comunità, mentre più articolata e bizantina s'è fatta la macchina della giustizia, con relativi oneri di tempi e costi, gravanti soprattutto sui più deboli. Un avvocato di tutti il Difensore civico (l'*Avocat du peuple* rumeno, il *Defensor del pueblo* spagnolo e sudamericano), esperto di diritto amministrativo non meno che di diritto umanitario e, dunque, per dirla con J. A. Goldston, un po' "pazzo", se con questo si intende la determinazione con cui si adopera a rendere effettiva la democrazia nel quotidiano, mediante una tutela e promozione dei diritti che non si arresti alla più diffusa "pratica del diritto". Un "avvocato-profeta", che, grazie alla sua indipendenza, deve sempre scorgere il modo, che altri non sanno o non vogliono vedere, "di usare la legge per servire il fine dei diritti umani. Questo implica individuare un'ingiustizia, sviluppare un percorso legale per isolarla e mostrare la sua incompatibilità con un sistema legale giusto". Un mestiere utile e per certi versi unico, se si lavora in questa logica senza sostituirsi o sovrapporsi ad altri istituti di partecipazione e di controllo, interni o esterni all'Amministrazione. L'*Ombudsman* è chiamato anche ad essere modellatore di un discorso pubblico idoneo a sfidare i modi convenzionali di concettualizzare una questione o un problema e, quindi, ad ispirare l'attività politica, stimolare il dibattito e incoraggiare il riesame delle ipotesi che ne costituiscono il fondamento. Di conseguenza, deve essere esperto delle norme e della pratica amministrative, ma altresì resistere alla tentazione di accettare come scontate abitudini disattente alle persone: ciò significa agire sapendo che i diritti umani e la loro tutela sono responsabilità di tutti noi, tutti i giorni; significa operare come se lo stato di diritto già fosse realtà compiuta e, così facendo, sfidare gli altri a fare altrettanto. Non a caso è su proposta del gruppo di lavoro "Diritti e responsabilità del cittadino" che l'Assemblea del Congresso dei Poteri locali e regionali d'Europa ha approvato, nel giugno del '99, una *Résolution sur le rôle des Médiateurs/Ombudsmans* come mezzo di prevenzione e regolamento di situazioni litigiose, capace di dare risposte soddisfacenti ai Cittadini, facilitare i loro rapporti con le Istituzioni, contribuire al miglioramento dell'Amministrazione mediante la proposta di riforme normative e amministrative atte a rimuovere le cause del disagio. *La démocratie* - ricorda D. Jacoby - *repose sur l'engagement significatif des citoyens dans le système qui les gouverne et cette présence fait partie des valeurs que nous défendons comme société. Mais, malgré tous les mécanismes que nous nous sommes donnés pour faire vivre cette démocratie, celle-*

ci ne concrétise l'égalité des droits que si elle a le souci d'outiller en quelque sorte les individus dont elle régit l'existence (.) L'Etat démocratique a aussi l'obligation de se rendre disponible pour offrir les services qui correspondent le mieux aux attentes des citoyens et de se montrer attentif aux critiques. E se è vero che l'Ombudsman non può che formulare raccomandazioni e proposte, questa apparente debolezza - ricorda il Collega irlandese K. Murphy - ne dissimula la vera forza, essendo così autorizzato ad agire in forma pragmatica e semplice, evitando l'approccio legalista e privilegiando l'impegno per il miglioramento delle procedure anche nel campo complesso e sfuggente dei servizi. Per quanto concerne l'Italia, è di tutta evidenza che, se si vuole ridurre lo scarto tra Costituzione formale e materiale, non basta rivedere la seconda parte della Costituzione: occorre, altresì, favorire la cultura della dignità civica. Suona emblematico il titolo di un Convegno organizzato, nel novembre del '97, a Messina dalla Conferenza dei Poteri locali e regionali d'Europa: *Une protection des droits plus proche des citoyens: la médiation aux niveaux local et régional*. Una protezione che deve attuarsi con modalità preferenzialmente "proattiva", cioè mediante proposte di miglioramenti normativi e amministrativi, ma anche tramite la pratica dell'istituto dell'autotutela, al servizio più dell'equità che della legalità: quel *règlement en équité* che è punto di riferimento privilegiato degli *Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie*, ancora poco praticato in Italia. Si tratta di un'applicazione, *sui generis* e fuori dalle aule dei tribunali, di quel connubio tra *ius e humanitas* che caratterizza l'*æquitas* e ne fa' strumento di tutela quando la stessa legalità non rende giustizia. E' necessario, allora, cambiare la filosofia del servizio, affinché i Difensori civici diventino *leaders* della correzione di ciò che non è equo più che tutori di istanze individuali: il che si sta' realizzando in forza della sinergia tra gli *Ombudsmans* del mondo intero, ormai consolidata grazie a diverse forme di colleganza che li uniscono a rete. Perché il cuore della difesa civica è rappresentato dal rafforzamento dello stato di diritto e della democrazia, con conseguente crescita dell'armonia sociale: purché - ricorda Jacoby - *l'on échappe à l'"ombudsmanie", le Médiateur n'étant pas la seule réponse pour le citoyen, et qu'on privilégie un Ombudsman à la fois créature de la démocratie et créateur de celle-ci (.) car, malgré sa place unique et son professionnalisme, il n'est qu'une roue de cette immense horloge sociale qui doit donner l'heure juste au citoyen*. Il Difensore civico deve sentirsi ed essere considerato non un controllore, bensì un sostegno della Pubblica Amministrazione, per la promozione di una democrazia pacificata e partecipativa che si iscriva nel quadro che la recente legislazione democratica consacra alla trasparenza: a garanzia residuale del Cittadino non meno che delle Istituzioni. Per quanto attiene l'Europa, un *Code de bonne conduite administrative* diventa non più procrastinabile in vista della qualità e unificazione amministrative, proposte dal *Médiateur européen* J. Söderman. Come noto, l'Italia non ha ancora un Difensore civico nazionale, mentre presenta un quadro abbastanza diffuso a livello regionale e in crescita in ambito comunale e provinciale, con conseguenti ricadute sulla pratica dei fondamentali principi della difesa civica, che devono essere garantiti a tutti nel rispetto delle autonomie locali. E' dunque il momento di fare il punto, nelle forme che il legislatore vorrà individuare tenuto conto anche dell'esperienza di chi ha lavorato o lavora sul campo. Tanto più che, se la L. n. 127/97 attribuisce - all'art. 16 - competenze ministeriali al Difensore civico regionale, la successiva modificazione (L. n. 191/98) toglie le competenze centrali per lasciare solo quelle decentrate, mentre il T. u. n. 619 e abb. (una legge-quadro che dovrebbe regolare la difesa civica in Italia), al di là dei limiti di impostazione, è ancora in situazione di stallo. Per uscire dell'*impasse*, è necessario riprendere la Risoluzione europea sul "ruolo dei *Médiateurs/Ombudsmans* nella difesa dei diritti dei cittadini", che raccomanda *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 qu'au point de vue des fonctions, des structures et du personnel*. Giustamente si precisa che *l'adoption de solutions appropriées à chaque cas d'espèce (...), ne permet pas de formuler des lignes directrices dans ce domaine. Toutefois, il est utile de rappeler les buts essentiels à poursuivre*. Si tratta di un testo notevole in vista di una corretta sussidiarietà, di una *médiation en proximité*, praticata dal *Médiateur de la République française* B. Stasi anche con il decentramento nei quartieri a rischio, la cui riuscita dipende peraltro dal

concorso delle strutture amministrative e politiche del paese, nonché dalla fiducia degli amministratori. Tanto più che, come sottolinea J. L. Maïorano, l'evoluzione delle competenze comprende oggi non solo i diritti individuali, ma anche i bisogni sociali, i diritti di solidarietà e la lotta alla corruzione, essendo l'*Ombudsman* un potere non del governo ma della società. Gli fa' eco G. Delbauffe: *nous assistons aujourd'hui 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*. Mi auguro che questo si verifichi anche in Italia, per una soluzione alternativa, rapida e indolore dei conflitti. "La gente - notava già G. La Pira - sente la politica lontana dalla propria quotidianità. Questo è un dato che deve preoccupare istituzioni, forze politiche, culturali e sociali, cui preme il necessario processo di ammodernamento democratico del paese". Anche sotto questo profilo può essere determinante il Difensore civico, purché il suo lavoro miri ad elevare la qualità della Pubblica Amministrazione dal punto di vista del Cittadino: "il compito essenziale - ricorda il *Médiateur européen* - resta quello di intervenire per assistere i Cittadini affinché vengano trattati equamente e ottengano senza indugio ciò che hanno diritto di aspettarsi dall'Amministrazione". Una prospettiva di tutela, più che di controllo e partecipazione, che sempre più i Difensori civici si impegnano a favorire, con sinergia concordata, a vantaggio di tutti e soprattutto dei più deboli. L'avvio della settima legislatura nelle Regioni a statuto ordinario assume rilevanza per il futuro dell'istituto. "La revisione degli statuti voluta dall'art. 123 Cost., come modificato dalla legge costituzionale n. 1/99, dà infatti l'opportunità di approfondire e aggiornare le ragioni di un rinnovato radicamento statutario di questo moderno istituto di tutela dei diritti e degli interessi della persona" si legge in un recente documento del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali (Milano, 29.9.2000), le cui proposte è auspicabile incidano anche sulle Regioni a statuto speciale e sulle Province autonome. E' convinzione del Coordinamento che "la qualificazione delle norme statutarie sul Difensore civico come norme necessarie derivi sia dalla natura dell'istituto sia dal fine che le norme statutarie si propongono (...) in quanto la funzione che il Difensore civico assolve non è assolta e non può essere assolta da altro organo". Ciò "perché vi sono problemi e questioni che angustiano gli interlocutori delle istituzioni alla cui soluzione non si perviene, di fatto, percorrendo le vie del dialogo tra società e politica, tra società e burocrazia, tra società e sistema giudiziario". Le motivazioni di fondo sono legate alla pratica di procedure informali che rendono meno disattese l'imparzialità amministrativa e l'effettiva uguaglianza di tutti i Cittadini, costituzionalmente garantite: ponendosi, infatti, con competenza a fianco della parte più debole, il Difensore civico contribuisce a restituire centralità alla persona all'interno del sistema istituzionale. Come vuole l'etimologia più accreditata di *æquitas* ("uguaglianza, proporzione, equilibrio", secondo A. Guarino, che riconnette il termine al sanscrito *aika/aikya* e non al greco *eikós/eikón/epiêicheia*), il Difensore civico mira a riportare in parità, nel quotidiano, i piatti della bilancia. Come noto, la nozione, "tra le più essenziali per la comprensione del diritto romano nel suo sviluppo storico", è "nel contempo tra le più evanescenti e incerte e contraddittorie che le fonti ci offrono". Essa non è "emersa alla coscienza degli antichissimi in funzione di complemento del concetto di *ius*, né di quel concetto costituisce per sua natura l'antitesi (il *non-ius*, l'*iniustum*)", essendo "per sua intima essenza originaria, un metro di valutazione dei rapporti sociali". Mentre, infatti, il *ius* tende a realizzare l'ordine sociale (quindi la gerarchia, la disciplina), l'*æquitas* mira all'uguaglianza sociale (quindi parità di trattamento, contemperamento degli interessi contrastanti). In realtà, conclude Guarino, "non è possibile che l'*æquitas* disconosca le esigenze di funzionalità dell'aggregato sociale, perché dovremmo assumere che tutto il diritto è per sua natura iniquo, mentre sappiamo che esso, nel giudizio dei Romani, è viceversa, di regola, equo"; del resto, "il *ius honorarium* non fu considerato dai Romani come abrogativo del *ius civile*". Se questa è la linea che, partendo da Roma, può trovare applicazione, *mutatis mutandis*, nell'istituto del Difensore civico, occorrerà evitare quanto stigmatizzato da Guarino per l'epoca post-classica e in particolare giustinianea, quando "l'*æquitas* non ha davvero limiti", manifestandosi "come una perniciosa 'giustizia del caso concreto'". Già V. Scialoja, alla fine dell'800,

ammoniva. "dare alla legge un'interpretazione diversa da quella che essa oggettivamente comporta, non è più interpretare, ma correggere e fare la legge, prerogativa questa del solo legislatore". In merito, l'Ombudsman può solo proporre - a rimedio radicale e preventivo delle cause del disagio - miglioramenti normativi e amministrativi, essendo sua specifica funzione trovare non colpevoli ma soluzioni. E se il bisogno di mediazione è sempre esistito, il marasma normativo e regolamentare di oggi e la fragilità del tessuto sociale ne fanno più acuta l'esigenza in vista di un'Amministrazione trasparente ed efficace. Ecco perché il concetto di mediazione si è allargato anche come modalità di intervento: il punto forte è proprio l'equità. *En certaines circonstances - puntualizza B. Stasi - le strict respect des règles de droit et de procédure par l'administration peut entraîner un grave déséquilibre au détriment d'un usager et engendrer pour lui des conséquences difficilement supportables. Dans de telles hypothèses, l'administration, tenue de se conformer au principe de légalité, n'est pas habilitée à adapter ou à compléter la règle de droit de sa propre initiative. Ces considérations ont conduit, en 1976, le législateur à étendre les compétences du Médiateur de la République. Pierre Schiélé, rapportant devant le Sénat le projet de loi portant modification de la loi du 3 janvier 1973, en exposait ainsi les motifs: "dans certains cas, si l'administration a agi d'une manière inéquitable, c'est en application de textes législatifs ou réglementaires qui ne lui laissaient aucune liberté d'action. En agissant différemment, elle se serait exposée à être sanctionnée par le juge administratif. Dans cette situation, que le droit administratif qualifie de compétence liée, il importe de permettre au Médiateur de la République de proposer une solution réglant en équité et non en droit la situation du requérant". (...) Au-delà du droit français, l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'Homme dispose que "toute personne a droit à ce que sa cause soit entendue équitablement par un tribunal indépendant et impartial" (...) Ainsi, même si le Médiateur, à la différence du juge, ne peut imposer une solution mais simplement la proposer à l'administration, la perspective ouverte par la loi de 1976 constitue une innovation de grande portée. Afin d'éviter qu'elle ne dérive vers une certaine forme d'arbitraire, la recommandation en équité doit être utilisée avec mesure et prudence. C'est ainsi que les différents Médiateurs ont progressivement défini un certain nombre de conditions qui doivent être réunies avant d'invoquer l'équité, afin de la concilier avec le respect de notre État de droit, et de ne pas placer devant un choix impossible le fonctionnaire dont l'action est soumise au principe de légalité. Paul Legatte, qui fut Médiateur de la République de 1986 à 1992, a mené une réflexion approfondie sur ce point, exposée dans l'ouvrage qu'il a publié à la fin de son mandat: "Le principe d'équité". (...). Le Médiateur s'assure tout d'abord que les conséquences apparemment inéquitables d'un texte n'ont pas été clairement prévues et acceptées par ses auteurs. Le Médiateur ne doit intervenir qu'à bon escient, lorsque l'iniquité créée par la décision administrative entraîne pour une personne un préjudice exceptionnel et suffisamment grave, justifiant une intervention fondée sur le devoir de solidarité. De plus, la mesure proposée doit être applicable concrètement et supportable financièrement par la collectivité publique concernée. Enfin, lorsque le Médiateur recommande une solution en équité, celle-ci ne saurait créer de précédent.* Si tratta di una nuova funzione dell'Ombudsman, chiamato ad essere "uomo ponte, porta parola": il rischio di apparire "un intruso", come evidenzia P. Legatte, è fugato dall'uso estremamente parsimonioso, non sottratto all'obbligo di motivazione, non conclamato e attento a non creare precedenti e pregiudizi, sottolineato ancora di recente da B. Stasi sullo sfondo della politica europea. Una prospettiva pragmatica e sussidiaria rispetto ad altri organismi finalizzati alla giustizia e al diritto, uno spazio residuale che permette di evitare, in tema di equità, definizioni e metafore divenute ormai famose, come quella di "stampella della giustizia" coniata da Ch. Perelman. Se è vero, nota P.-Y. Monette, che il "controllo della legalità" è alla base dello Stato di diritto e che tale controllo non è oggi appannaggio del solo ambito giurisdizionale, è altrettanto vero che si è andato affinando in "controllo di giuridicità" o di eccesso di potere: non solo *lex*, dunque, ma anche *ius*, dovendo l'atto amministrativo essere giustificato con il bilanciamento degli interessi in causa e riferirsi ai sostanziali principi di ragionevolezza ed equità. Tanto più che - è ormai assodato - il potere discrezionale dell'Amministratore non è arbitrario, essendo sottoposto al diritto: il suo esercizio dovrà, allora, confrontarsi con un controllo di "buona

amministrazione" (che gli anglosassoni chiamano *principles of good governance, soft law*) e di "equità" amministrativa; un controllo che alcuni Stati hanno affidato all'*Ombudsman*, nell'ottica della separazione dei poteri e quale organo ausiliario. E se il controllo di equità trova fondamento nel principio generale di ragionevolezza e si rivela determinante quando la legge conferisce all'Amministratore un potere discrezionale, a sua volta sottoposto al pubblico interesse, il prolungamento di questo ruolo spiega del resto perché, quando constata che l'esecuzione di una legge porta con troppa frequenza a situazioni di scandalosa iniquità, l'*Ombudsman* ha il dovere di raccomandare al legislatore di modificare la legge o di interpretarla. E poiché è la funzione che fa' l'organo, mi è parso importante proporre un'esperienza europea consolidata, che trova riscontro in altri paesi. Tanto più che i "fondamentali principi di razionalità ed equità che devono ispirare l'azione amministrativa", le "ragioni di giustizia ed equità che impongono l'adozione di un provvedimento" sono alla base di non poche sentenze dei T.A.R. e del Consiglio di Stato, nonché della Cassazione civile, cui fanno eco pronunce della stessa Corte costituzionale. Certo, all'equità il giudice può ricorrere solo nei limiti in cui il diritto positivo glielo consente, perché, ricorda il C.S.M., "l'autorizzazione legislativa funziona da presupposto per l'applicazione della norma di equità e ne costituisce a un tempo il suo limite formale". Ma sull'importanza disattesa degli articoli costituzionali che sono alla base del "principio di equità" non si rifletterà mai abbastanza al fine di trovare rimedi, soprattutto alternativi all'ambito giurisdizionale. Come noto, la difficoltà di definire l'equità è stata approfondita, anche con riferimento agli aspetti di teoria generale, da C.M. De Marini, che ha analizzato la pluralità di impostazioni giuridiche o filosofiche, con attenzione anche alla suggestione che esercitano "almeno tre diverse tradizioni storiche giunte in materia di equità aventi origine nella filosofia greca, nel diritto romano e in quello canonico", cui si può "aggiungere la tradizione dell'*equity* sorta nell'ambiente medioevale inglese", senza dimenticarne altre (quella sovietica del periodo rivoluzionario, quella nazional-socialista ecc.). E se l'equità è uno dei concetti più tormentati dell'esperienza giuridica ("l'araba fenice", secondo G. Maggiore), sta' di fatto che l'interesse si ripropone soprattutto nei periodi di transizione e di crisi delle strutture sociali e della cultura giuridica e che è dunque necessario riflettere sull'interrogativo, pienamente legittimo, di S. Rodotà: *Quale equità?*, cioè quale aspirazione sottendere ad essa, quale ruolo attribuirle nel mondo di oggi. Anche in riferimento alla difesa civica si deve prendere partito in tema di equità, proprio in quanto istituto delegato a forme di tutela residuali e stragiudiziali. Può essere utile rifarsi all'*epiēikeia* aristotelica, che, secondo alcuni, resta a tutt'oggi "la più interessante definizione dell'equità", quale "correzione e supplemento del giusto legale": perché "questo è appunto la natura dell'equo, di integrare la legge là dove essa è insufficiente a causa del suo esprimersi in termini generali", perché l'equo è "il giusto che va oltre la legge scritta", perché occorre non fermarsi alla "lettera della legge" per recuperare "lo spirito del legislatore", perché è sempre da "preferire un arbitrato piuttosto che una lite in tribunale; infatti l'arbitro bada all'equità, il giudice alla legge; e l'arbitrato è stato inventato proprio per questo, per dar forza all'equità". Suona autorevole applicazione di questa prospettiva quanto affermato da G. Conso in un recente Convegno europeo sulla difesa civica che si è tenuto a Saint-Vincent (7-8.2.2000), intervenendo sul tema *La crisi della giustizia ha bisogno di antidoti*. Partendo dall'allarme sollevato dal Consiglio d'Europa, nel 1986, per la continua crescita del numero delle controversie instaurate davanti ai tribunali e in riferimento alle varie forme d'arbitrato che sono da incoraggiare per una regolamentazione amichevole dei conflitti, Conso conclude sulla "necessità di dare spazio al Difensore civico, figura italica che si ispira all'*Ombudsman*". Un istituto che le nascenti democrazie europee e mondiali vedono come "segno" e "regolatore" del nuovo corso, tanto da inserirlo quasi sempre nelle Costituzioni. Un istituto che può svolgere analoga funzione anche nei paesi di tradizione democratica, come misura - dalla parte del Cittadino - dello stato di salute della democrazia. *Témoignage privilégié de la vie politique* - si legge in un recente Resoconto di attività dell'A.O.M.F. - *et de son lien directe et constant avec les citoyens l'ombudsmédiateur est le gardien du quotidien démocratique; il assure que les droits humains, formellement garantis dans les instruments internationaux, les constitutions et les chartes, sont effectivement exercés dans la pratique. L'ombudsmédiateur ne doit pas être ni conçu ni perçu comme un simple*

dénonciateur de l'administration publique mais plutôt comme un indicateur d'efficacité de la démocratie (.), n'est pas une menace pour les gouvernements, il constitue un irremplaçable sauf-conduit, un mécanisme unique qui assure que le gouvernement global de la machine gouvernementale ne trahit pas, dans les faits et par le biais des moyens qu'elle prend pour ce faire, les missions législatives qu'elle est pourtant chargée de réaliser (.) En résumé, la démocratie se reconnaît par divers indicateurs, dont l'existence des textes constitutionnels ou quasi constitutionnels consacrent une certaine séparation des pouvoirs, reconnaissant l'indépendance des tribunaux et sanctionnant l'existence des droits de l'homme. Mais ces indicateurs sont insuffisants: il faut que, dans le quotidien, les textes soient appliqués de manière effective, que les droits puissent être réellement exercés, que les institutions publiques, en dehors des tribunaux, aient l'obligation d'amener le respect de ces droits. C'è dunque da fare per tutti in terra italiana. Il Convegno romano si è caratterizzato per concretezza ed essenzialità, mirate a proiettare l'istituto nel suo ruolo naturale di tutela della persona (a partire dalla sua origine) non meno che della trasparenza delle Istituzioni. Complementari sono risultati gli interventi dei vertici mondiali degli *Ombudsmans* in ordine all'importanza e necessità della difesa civica "nella" e "per" la democrazia, a patto che al coraggio si unisca il rispetto dei limiti di competenza, con punte avanzate nel discorso del *Protecteur du citoyen du Québec* D. Jacoby, da tempo segretario dell'I.O.I. oltre che Presidente dell'A.O.M.F.. Critico e prorompente il contributo di G. Lombardi, impegnato a coordinare ricerche universitarie sul tema col fine di evitare "il messianismo delle istituzioni" e di garantire una "tutela non imbalsamata dei diritti", sullo sfondo di un sistema giudiziario che sta' sempre più "arrancando" e di una situazione sociale che si configura come "momento patologico" per i diritti, con conseguente arretramento del potere politico e positiva opportunità di risposta da parte dell'istituto del Difensore civico, "se opportunamente riformato": insistendo sulla "potestà precontenziosa" e sulla "grande sfida" che in prospettiva possono offrire credibilmente i Difensori civici, l'Oratore si è spinto ad affermare che in sede di contenzioso si dovrebbe arrivare solo con la documentazione dell'*Ombudsman*.

Di grande respiro internazionale la VII Conferenza I.O.I., tenutasi a Durban (30-10-3.11.2000) sul tema *Equilibrer l'exercice du pouvoir et la responsabilité de l'Administration gouvernementale: le rôle de l'Ombudsman/Balancing the exercise governmental power and its accountability-the rôle of the Ombudsman*, comprensiva di un *Conseil d'administration de l'A.O.M.F.* L'emozione più grande e la lezione più incisiva dell'incontro africano, è stata la testimonianza di N. Mandela, che ha fatto riferimento anche alla grande stima e aspettativa per la figura dell'*Ombudsman* in ordine alla necessità di far risorgere e rendere perenne il ruolo di partecipazione del popolo. Significativo altresì il fatto che tutti gli oratori, indipendentemente dalla loro provenienza geografica e dalla loro appartenenza al mondo della cultura, della politica o della difesa civica, hanno insistito sul fatto che l'istituto non può più essere considerato "un optional addizionale", essendo necessario, indipendentemente dalla sua ubicazione geopolitica, per equilibrare l'efficienza del potere governamentale - calato nell'amministrazione - con il rispetto dei diritti del singolo: purché resti salva la caratteristica storica fondamentale dell'*Ombudsman*, costituita dall'indipendenza e integrità. Un punto per tutti centrale questo, evidenziato soprattutto, nel suo *exursus* storico, dall'ex Presidente dell'I.O.I. ed *Ombudsman* dei Paesi Bassi M. Oosting. Ha insistito sulla valenza alternativa offerta dall'*Ombudsman* nei conflitti, uno studioso da tempo specialista insieme al Centro universitario che dirige presso Londra, L. Roy, con la scelta propositiva del tema *The Ombudsman: an excellent form of alternative dispute resolution?* Il che spiega il moltiplicarsi esponenziale, in questi ultimi anni, degli *Ombudsmans* nel mondo e le conseguenti adesioni all'I.O.I.: dalla Russia alla Corea, con inserimento sempre più diffuso nelle Costituzioni. Altrettanto interessanti gli interventi e i confronti sui metodi di lavoro, trattandosi di mestiere che non si insegna e che necessita di particolare credibilità, efficacia, rapidità. Suona emblematico il titolo di una mattinata di lavoro: *Protéger l'intégrité et l'autonomie de l'institution*; un'autonomia che presuppone assunzione di responsabilità accanto a collegamento con le altre Istituzioni, soprattutto in ordine alla cultura della prevenzione (temi

tutti su cui si sono soffermati anche il C.D.A. e l'Assemblea A.O.M.F., caratterizzate da particolare cordialità e colleganza).

Nello stesso spirito abbiamo accettato l'invito del Capo Redattore di GR Parlamento-Giornale Radio R.A.I. A. Martorelli a partecipare ad un incontro a Saxa Rubra (15.11.2000) per collaborare all'organizzazione di una Rubrica radiofonica settimanale sulla difesa civica, cui abbiamo poi rilasciato interviste telefoniche (condotte da G. Giampietro) nell'ottica del potenziamento degli Uffici regionali, rispondente alla logica della semplificazione in atto e alle raccomandazioni del Congresso dei Poteri locali e regionali d'Europa. Con analoghe finalità, a partire febbraio 2001, abbiamo partecipato ai lavori del Comitato per l'organizzazione del III Convegno europeo dei Difensori civici regionali, previsto a Namur-Bruxelles dal 19 al 21.9.2001, tanto più perché organizzato dal *Médiateur européen J. Söderman*, dai Colleghi *Médiateurs de la Belgique* e dalla *Commission européenne* su di un tema - *Les Médiateurs contre la discrimination* - che persegue contenuti e finalità del Convegno E.O.I. di Saint-Vincent del febbraio 2000 e perché incentrato sulla filosofia del superamento dell'antitesi tra *Ombudsmans* regionali e nazionali a tutto vantaggio dei Cittadini della Comunità europea. In questa sede si sono affrontati i problemi relativi al nesso Regione-Stato in Europa, al rapporto tra Carte e Direttive europee sui diritti umani e pratica delle stesse, in vista anche dell'organizzazione di un Comitato permanente per la difesa civica regionale in Europa. Abbiamo altresì assicurato la nostra presenza programmata e il nostro intervento a Convegni e Tavole rotonde finalizzate a favorire l'istituzione o lo sviluppo della difesa civica regionale e locale in Italia (Gubbio 21.2.2001; Campobasso 9.3.2001). Significativo il tema di Campobasso, *Il Difensore civico nel Molise*, sotto il profilo del rapporto tra Statuto regionale, dimensione civica e legge istitutiva dell'Ufficio non meno che per la riconosciuta esemplarità dell'esperienza valdostana, essendo stato chiesto alla scrivente di trattare il tema *Prospettive europee di difesa civica e peculiarità italiane: l'esperienza in Valle d'Aosta*. Importante anche l'incontro di Gubbio sul tema *Difensore civico quale futuro?*, nella prospettiva europea di potenziarne e salvaguardarne l'autenticità.

Perché, ricorda J-L. Maiorano, quella dell'*Ombudsman* è una *condición de interlocutor privilegiado entre el pueblo, sus necesidades y el poder en cualquiera de sus expresiones; además, se erige en un mediador calificado desde su posición de independencia, no para buscar responsables, si para articular soluciones a los problemas que generan las antinomias; es también un signo de búsqueda de la democracia; un instrumento de participación ciudadana; un medio de legitimación cotidiana de las instituciones estatales; una forma de recrear la confianza de la ciudadanía en las instituciones estatales; un instrumento ágil, diferente, informal e inmediato para defender los derechos humanos; en suma, es un medio de sensibilización del poder público acerca de las reales insatisfacciones de una sociedad. La clave para todo ello será que siempre, sin concesiones, el moderno Ombudsman mantenga plena independencia de los intereses políticos partidarios y actúe parcialmente para defender los derechos de los débiles*. Come stigmatizza D. Jacoby nel titolo stesso nel suo *Rapport annuel 1999-2000 à l'Assemblée nationale du Québec (La démocratie et le respect des droits au Québec, oui .. mais...)*, c'è sempre da fare per migliorare la qualità della democrazia anche dove è radicata e non in crisi: ecco perché il cammino del rispetto dei diritti e delle libertà *ne doit pas uniquement être appuyé par des discours politiques: il doit se refléter dans les pratiques administratives*. Un dovere, un impegno per tutti.

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

- Europees Congres voor Ombudslui sul tema *A` la recherche de normes du Médiateur*, Gent, Università, 16-18.3.2000
- Seminario di studio, a.c. Consiglio regionale della Valle d'Aosta e Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome. sul tema *Abrogazione: unica via d'uscita dal caos normativo?*, Aosta, Salone delle Manifestazioni del Palazzo regionale, 24.3.2000
- Riunione del Coordinamento della Rete nazionale dei Difensori civici, Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 10.4.2000
- Incontro sul tema *Donne in Europa. Donne per l'Europa*, a.c. Consulta femminile della Valle d'Aosta, Aosta, Salone ducale del Municipio, 4.5.2000
- Giornata di studio U.S.L. sul tema *Le nuove sfide della qualità in terapia intensiva: appropriatezza e rispetto della volontà del paziente*, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Il punto di vista dell'utente*, Aosta, Biblioteca regionale, 20.5.2000
- Visite officielle au Bureau du Médiateur et à la Présidence du Conseil régional de la Vallée d'Aoste du Médiateur de la République française B. Stasi et de son Conseiller pour les Relations internationales Ph. Bardiaux; Conférence de presse; rencontre avec les élèves des classes terminales de l'Institut I. Manzetti au sujet de *Le Médiateur, l'équité et les droits de l'homme*, Aosta 23-24.5.2000
- Progetto di interesse regionale *Interventi in favore di minori stranieri per l'integrazione interculturale*, a.c. Sovraintendenza Studi e C.C.I.E. Aosta, Biblioteca regionale, 5.6.2000
- Commissione mista conciliativa U.S.L.-Valle d'Aosta, presieduta dal Difensore civico, Aosta 6.6.2000
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, Bologna, Consiglio regionale, 9.6.2000
- Incontro Ministero delle Finanze-Dipartimento delle Entrate, Regione Valle d'Aosta e Comuni della Valle d'Aosta sul tema *Disciplina e gestione dei tributi locali e regionali*, Pollein 13.6.2000
- Coordinamento nazionale dei Presidenti delle Associazioni ex Consiglieri regionali sul tema *Europa-Federalismo-Regionalismo*, Aosta, Salone delle Manifestazioni del Palazzo regionale, 26.6.2000
- Incontro con il Ministro per le pari opportunità K. Bellillo, nell'ambito del programma governativo *Piattaforma delle donne* e del più vasto programma O.N.U. *Donne 2000*, Milano, Auditorium Assolombarda, 3.7.2000
- Conseil d'administration de l'A.O.M.F, Bucarest 4-6. 9.2000
- Riunione del Coordinamento della Rete nazionale dei Difensori civici, Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 18.9.2000
- Conférence A.F.E.M. au sujet de *L'égalité entre les femmes et les hommes, un droit fondamental (De l'égal accès à la prise de décision à l'égalité substantielle dans tous les domaines)*, Paris, Palais du Luxembourg, 21-23.9.2000
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, Milano, Consiglio regionale, 29.9.2000

XIII LEGISLATURA — DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

- Convegno internazionale dei Difensori civici, a.c. Provincia di Roma-Ufficio del Difensore civico, sul tema *Difesa civica e partecipazione democratica*, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico*, Roma 4. 10. 2000
- Convegno sul tema *La difesa civica regionale e locale in Europa a servizio dei Cittadini: esperienze a confronto*, Milano 10.10.2000
- VII Conferenza internazionale I.O.I. sul tema *Equilibrer l'exercice du pouvoir et la responsabilité de l'administration gouvernementale le rôle de l'Ombudsman / Balancing the exercise governmental power and its accountability-the role of the Ombudsman* (Durban 30.10-3.11.2000), comprensiva di un C.D.A. dell'A.O.M.F. (2.11.2000)
- Incontro con "Giornale radio R.A.I.-GR Parlamento" per la predisposizione di una Rubrica radiofonica sulla difesa civica, Roma, Centro R.A.I. di Saxa Rubra, 15.11.2000, con successive interviste telefoniche (22.1.2001, 12.2.2001, 5.3.2001)
- Incontro tra una Delegazione della Conferenza, dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome e una Delegazione del Coordinamento, dei Difensori civici regionali, Roma, sede della Conferenza, 21.11.2000
- Audizione del Difensore civico valdostano, per eventuale inserimento dell'istituto del Difensore civico nello Statuto speciale della Valle d'Aosta, da parte della Commissione speciale Riforme istituzionali, Aosta 15.12. 2000
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 12.1.2001
- Riunione della Commissione per la preparazione del III Convegno degli Ombudsmans regionali e nazionali europei, organizzata dal Médiateur européen, dai Médiateurs de la Belgique e dalla Commission européenne sul tema *Les médiateurs contre la discrimination*, Namur 2.2.2001
- Tavola rotonda sul tema *Difensore civico: quale futuro?* con intervento programmato del Difensore civico valdostano, Gubbio 21.2.2001
- Convegno regionale di presentazione della legge istitutiva dell'Ufficio del Difensore civico sul tema *Il Difensore civico nel Molise*, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Prospettive europee di difesa civica e peculiarità italiane: l'esperienza in Valle d'Aosta*, Campobasso 9.3.2001

PUBBLICAZIONI E LAVORI DI RICERCA CON RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO

- *Linee per la definizione del profilo istituzionale del Difensore civico*, intervento del Difensore civico valdostano e coordinamento dei lavori della 2ª Giornata in qualità di Presidente in AA.VV. Coordinamento Difensori civici dell'Umbria. Atti del I Convegno nazionale dei Difensori civici italiani sul tema "La parola al Difensore civico e alla cittadinanza attiva" (Foligno 8-9.5.1998), Perugia 2000, p. 41, 84, 88, 90-99, 114, 119, 126, 129, 142, 149-150
- *Le personnel des Bureaux des Ombudsmans et Médiateurs* in AA.VV., "L'organisation, le fonctionnement et la professionalisation des Bureaux d'Ombudsmans et Médiateurs", Actes du 1^{er} Congrès statutaire A.O.M.F., Ouagadougou-Burkina Faso, 23-26.11.2000, Paris 2000, 2.2, p. 1-6
- *La médiation en Italie: situation et perspectives* in AA.VV., "L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des Bureaux d'Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie", Actes du 1^{er} Congrès statutaire A.O.M.F., Ouagadougou-Burkina Faso, 23-26.11.2000, Paris 2000, 4.5, p. 1-5
- *Il personale degli Uffici dei Difensori civici-Médiateurs-Ombudsmans /Le personnel des Bureaux des Ombudsmans et Médiateurs*, in AA.VV., 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" (in corso di stampa)
- Atti Conferenza internazionale E.O.I., Saint-Vincent 7-8.2.2000, con intervento di saluto del Presidente del Consiglio regionale della Valle d'Aosta, del Sindaco di Saint-Vincent e del Difensore civico valdostano (in corso di stampa)
- *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano. il ruolo del Difensore civico*, in AA.VV., Atti Convegno internazionale dei Difensori civici, Roma 4.10.2000, sul tema "Difesa civica e partecipazione democratica" (in corso di stampa)
- E. Bérard, *Per una tutela sostanziale dei diritti di tutti (l'impegno del rappresentante europeo nell'A.O.M.F.)* in "Europa 2000", a. XIII, Roma, dicembre 2000, p. 25-26
- Tesi di laurea in Diritto della Comunità europea sul tema *La libera circolazione nella Comunità e gli impegni nella Pubblica Amministrazione*, Relatore T. Ballarino, Candidata S. Cerise, Università Cattolica di Milano, a acc. 2000-2001
- Tesi di laurea in Diritto regionale sul tema *Il Difensore civico negli ordinamenti comunali*, Relatore A. Mattioni, Candidata S. Tamburini, Università Cattolica di Milano, a acc. 2000-2001
- Tesi di laurea in Diritto pubblico comparato sul tema *Il Difensore civico in Francia e l'esperienza della Valle d'Aosta*, Relatore G. Lombardi, Candidata S. Villa, Università degli Studi di Torino (in corso)

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)

Le rôle de l'Ombudsmédiateur proactif est de nature politique mais non partisane.

L'Ombudsman soucieux de son efficacité se préoccupe de la satisfaction des citoyens à son égard de même que de ses relations avec l'administration.

(D. Jacoby)

R.A.V.A.

- Facendo seguito a proposta avanzata nella precedente Relazione, si sollecita nuovamente 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. e tutt'ora in fase di definizione, in armonia con l'Europa e con il ruolo riconosciuto al *Médiateur européen* in materia.
- Per istanza di un numero consistente di Gruppi consiliari di minoranza, si è proposto ai Presidenti del Consiglio, della Regione e dei Sindaci di prendere in considerazione l'opportunità di modificare l'art. 55, c. 1, della L.r. n. 11/98, inerente le modalità di elezione dei membri delle Commissioni edilizie comunali, al fine di renderlo più rispondente ai diritti delle minoranze.
- Con riferimento a diffuse lamentele inerenti le procedure concorsuali attinenti la scuola, si è raccomandato di curare e documentare tutte le operazioni aventi carattere di discrezionalità, con particolare riguardo all'adeguata motivazione dei singoli giudizi in rapporto ai criteri generali esplicitati dal bando e/o dalla Commissione, al fine di garantire, anche con evidenza formale, diritti e legittime aspettative dei Cittadini non meno che della Comunità.
- A seguito delle istanze relative alle graduatorie Docenti, alla luce dei fondamenti costituzionali nonché dei principi di buona amministrazione, si è chiesto agli Organi competenti di ripensare, nei limiti degli spazi aperti dall'autonomia valdostana nel rapporto Regione-Stato, alcuni nodi essenziali relativi a spendibilità dei titoli, congruo rapporto tra graduatorie, equità di trattamento tra Docenti di Scuola pubblica e parificata. Si segnala l'attenzione alla problematica da parte del Direttore della Direzione del Personale scolastico.
- In riferimento a disagi evidenziati, superati grazie a sinergica collaborazione, si è chiesto al Presidente della Regione e dei Sindaci di voler garantire a tutti gli Alunni della Scuola dell'obbligo che abitano nelle frazioni alte delle Valli laterali un adeguato servizio di trasporto, affinché l'obbligo scolastico venga rispettato e si favoriscano le scelte di residenza ad alta quota, a vantaggio dell'intera Comunità.
- A seguito di istanze relative all'attribuzione di assegni di studio universitari, premesso che il bando è chiaro e comprensivo di precedenti proposte di miglioramento, si è chiesto all'Assessore all'Istruzione e Cultura di voler prendere in considerazione, nell'ottica della semplificazione, la possibilità di concedere il beneficio anche agli studenti che dichiarino, ai sensi della vigente normativa, di aver sostenuto con esito positivo il numero di esami richiesti anche se non ancora registrati. Si constata con favore che l'Assessore e gli Uffici si sono attivati nell'ottica prospettata, comprensiva di alcuni nodi problematici di non facile soluzione perché attinenti Uffici ministeriali.
- A seguito di istanze, si è proposto all'Assessore alla Cultura e Istruzione e Direttore competente di valutare la possibilità di estendere i benefici della L.r. n. 30/89 anche a soggetti, residenti in Valle, costretti ad iscriversi ad Università italiane per ottenere il riconoscimento del diploma di laurea conseguito all'estero.

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

- Anche su richiesta di Cittadini, facendo seguito alla collaborazione instaurata con il C.C.I.E. e il Direttore del Carcere, si è chiesto agli Organi competenti di voler favorire l'apertura di sportelli C.C.I.E. e l'inserimento di figure di mediatori culturali nella Casa circondariale di Brissogne, a garanzia di imparzialità tra detenuti.
- In considerazione dell'incremento di incidenti stradali causati dall'assunzione di bevande alcoliche, a richiesta di Cittadini e sentiti i Responsabili di settore, si è proposto al Presidente della Regione di voler provvedere affinché tutte le pattuglie siano dotate di etilometro
- Con riferimento ad istanze ed a seguito di convocazione dei Responsabili di settore, si è proposto di ripensare normativa e pratica regionale riguardanti la Direzione dei lavori, con particolare riferimento alle responsabilità e agli aspetti previdenziali, con esito di parziale riscontro.
- In funzione preventiva e sinergica, si sono favoriti incontri congiunti con i Responsabili di Assessorato regionale LL.PP., Comune di Aosta, A.R.E.R., per esaminare il grave problema della casa, con particolare riferimento all'emergenza, alle prospettive di investimento, alle scadenze e problematiche istruttorie della Commissione E.R.P..
- A seguito di istanze e a garanzia di imparzialità, previa convocazione dei Responsabili R.A.V.A., U.S.L. e Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale, si sono congiuntamente esaminate problematiche e prospettive amministrative in materia di diritto del lavoro soprattutto per soggetti disabili.
- Alla luce di problematiche affrontate in sede di Commissione mista conciliativa U.S.L., attinenti i corretti rapporti con Ospedali vicini convenzionati, si è chiesto alla Direzione U.S.L. e all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di voler rivedere ed eventualmente precisare gli accordi riguardanti soprattutto gli interventi di urgenza.
- A seguito di lamentele per la richiesta di contributi ai congiunti di assistiti maggiorenni presso Microcomunità, contrariamente a quanto avviene in altre Regioni, si è chiesto all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali nonché al Direttore delle Politiche sociali di voler riconsiderare la problematica.
- A seguito di istanze relative al rilascio dei benefici a sostegno dell'educazione e della cura dei bambini, si raccomanda di potenziare quanto concordato con lavoro sinergico mediante capillare informazione sulle relative leggi regionale e nazionale. Si evidenzia la collaborazione preventiva dell'Assessore alle Politiche sociali del Comune e del Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali dell'Assessorato regionale alla Sanità Salute e Politiche sociali, anche in ordine al recupero nel tempo di diritti messi in forse da errori materiali nella stesura delle domande.
- Come da lavoro sinergico e proattivo con il Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali e con il Capo Servizio sociale dell'Assessorato regionale Sanità, Salute e Politiche sociali, si propone una verifica sistematica dei casi sociali più gravi e documentati, a garanzia di imparzialità per la stessa Pubblica Amministrazione e a favore soprattutto di anziani e minori, con riferimento anche al rapporto diritto al lavoro - L.r. n. 19/94. Si propone altresì al Direttore delle Politiche sociali, in riferimento all'attualità dell'atto amministrativo e ai principi di imparzialità, congruità ed equità, come da sollecitazione di Associazioni di volontariato, di ridefinire e pubblicizzare criteri e tempi per l'erogazione dei contributi di cui alle L.r. n. 19/94 e n. 44/98, nonché di meglio documentare i dinieghi.
- A seguito di istanza, si è proposto all'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti di rivedere i criteri adottati per l'erogazione dei contributi a favore degli Enti di promozione sportiva. Se ne constata l'avvenuto recepimento nell'ambito del relativo Regolamento.

U.S.L.

- Alla luce di problematiche affrontate in sede di Commissione mista conciliativa U.S.L., attinenti i corretti rapporti con Ospedali vicini convenzionati, si è chiesto alla Direzione U.S.L. e all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di voler rivedere ed eventualmente precisare gli accordi riguardanti soprattutto gli interventi di urgenza.
- A seguito di istanze e a garanzia di imparzialità, previa convocazione dei Responsabili R.A.V.A., U.S.L. e Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale, si sono congiuntamente esaminate problematiche e prospettive amministrative in materia di diritto del lavoro soprattutto per soggetti disabili
- Alla luce della recente sentenza della Corte costituzionale n. 509/2000, relativa al rimborso spese per assistenza indiretta in casi urgenti non preventivamente autorizzati, si è chiesto ai Direttori gen. e amm. U.S.L. di valutare l'opportunità e/o necessità di adeguare l'attuale pratica amministrativa.

A.R.E.R.

- In funzione preventiva e sinergica, si sono favoriti incontri congiunti con i Responsabili di A.R.E.R., Comune di Aosta, Assessorato regionale LL.PP., per esaminare il grave problema della casa, con particolare riferimento all'emergenza, alle prospettive di investimento, alle scadenze e problematiche istruttorie della Commissione E.R.P..

COMUNE DI AOSTA

- Nell'ambito del diritto alla casa e del disagio abitativo, preso atto delle deliberazioni relative al piano di mobilità E.R.P. e al Fondo sociale, si sono comunque favoriti incontri congiunti con i Responsabili di Comune di Aosta, A.R.E.R., Assessorato regionale LL.PP., per esaminare le problematiche relative all'emergenza, alle prospettive di investimento per il futuro, alle scadenze e all'iter istruttorio della Commissione E.R.P.
- A seguito di istanze relative al rilascio dei benefici a sostegno dell'educazione e della cura dei bambini, si raccomanda di potenziare quanto concordato con lavoro sinergico mediante capillare informazione sulle relative leggi regionale e nazionale. Si evidenzia la collaborazione preventiva dell'Assessore alle Politiche sociali.
- In considerazione dell'incremento di incidenti stradali causati dall'assunzione di bevande alcoliche, a richiesta di Cittadini si è proposto al Presidente della Regione e al Sindaco di provvedere affinché tutte le pattuglie siano dotate di etilometro.
- A seguito di istanze, si è chiesto nuovamente di valutare l'opportunità di installare - per conto privati - singoli contatori per ovviare alle diffuse lamentele circa gli importi dovuti per l'acqua. Si constata attenzione alla problematica da parte dei Responsabili di settore.
- Anche su richiesta di Cittadini, facendo seguito alla collaborazione instaurata con il C.C.I.E. e il Direttore del Carcere, si è chiesto agli Organi competenti di voler favorire l'apertura di sportelli C.C.I.E. e l'inserimento di figure di mediatori culturali nella Casa circondariale di Brissogne, a garanzia di imparzialità tra detenuti.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

- A garanzia di trasparenza e di equità, si è proposto ai Responsabili di settore l'opportunità di coordinare in modo formalmente più evidente l'applicazione dei diversi istituti relativi alle graduatorie comunali.

MINISTERI

- In considerazione dell'incremento di incidenti stradali causati dall'assunzione di bevande alcoliche, a richiesta di Cittadini e sentiti i Responsabili di settore, in riferimento alle funzioni prefettizie si è proposto al Presidente della Regione di voler provvedere affinché tutte le pattuglie delle Forze dell'Ordine siano dotate di etilometro.
- A seguito di istanze e a garanzia di imparzialità, previa convocazione dei Responsabili R.A.V.A., U.S.L. e Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale, si sono congiuntamente esaminate problematiche e prospettive amministrative in materia di diritto del lavoro soprattutto per soggetti disabili.

LE ISTANZE

Comme l'Ombudsman agit par voie de recommandation, il se doit de faire preuve de conviction, de raison et de persuasion, soit pour convaincre le citoyen qu'il n'a pas été victime d'injustice, soit pour obtenir de l'Administration le remède approprié pour corriger l'injustice. Il n'existe, à toutes fins pratiques, aucun enseignement conduisant à cette fonction; de plus, l'institution de l'Ombudsman étant unique, connaît sa part de solitude. L'Ombudsmédiateur ne remplace en rien les contrôles législatifs, exécutifs et judiciaires; il les complète, assurant ainsi un pont constant entre deux rives: celle de la reconnaissance formelle des droits des citoyens et celle de leur respect quotidien

(D. Jacoby)

The Parliamentary Commissioner's office has great potential in promoting good government and providing the citizen with an inexpensive and non-adversarial form of redress for injustice resulting from maladministration. One informal, speedy and involves no financial cost to the complainant. It is an excellent form of alternative dispute resolution

(Lord Sester)

Fare il bene comune attraverso il bene di ciascuno

(J. Maritain)

Tutto l'uomo in ogni uomo

(Paolo VI)

PAGINA BIANCA

R.A.V.A.

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

PAGINA BIANCA

a) Generale

In riferimento a svariate problematiche, ottantasei Cittadine e ottantadue Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico in rapporto alle altre forme di tutela. Con riferimento allo specifico accesso per Eletti in Organismi pubblici, sentito un Esperto si forniscono indicazioni a due Cittadine e a due Cittadini in ordine al rapporto tra diritto di accesso e di *privacy*. Ventuno Cittadine e diciotto Cittadini vengono indirizzati in ordine alla normativa sulla *privacy*; due Cittadine e due Cittadini in materia di diritto al compenso per opere eseguite a favore di soggetti privati; quattro Cittadine e un Cittadino per le procedure di risarcimento danni e relative Assicurazioni regionali; tre Cittadine e quattro Cittadini su diritti e doveri in riferimento ad ospiti di Comunità e disabili; due Cittadine in riferimento alla mancata partecipazione a concorso causa malattia e alla possibilità di ricevere comunicazioni da parte dell'Amministrazione. Il Difensore civico della Regione Toscana invia un documento relativo all'abolizione della pena di morte nel mondo, approvato dalla Conferenza permanente dei Difensori civici della Regione: si trasmettono copie al Presidente del Consiglio regionale e ai Sindaci dei Comuni convenzionati. Dodici Cittadini e undici Cittadine presentano istanza mediante lettera: si fa' presente che è prassi dell'Ufficio prendere in esame, per i Cittadini vald., solo le istanze presentate personalmente.

Ottantasette Cittadine e ottantotto Cittadini chiedono di essere informati su normativa e pratica del diritto di accesso e bollo, nonché sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; quattordici Cittadine e diciotto Cittadini lamentano mancato esercizio del diritto di accesso (vengono indirizzati anche sull'obbligo di motivazione). Quarantadue Cittadine e trentotto Cittadini chiedono informazioni sulla R.R.R. e sulla pratica della R. a mano (due in riferimento ad Uffici regionali che rifiutano di accettare R. a mano); ventotto Cittadini e trentadue Cittadine sulla pratica della semplificazione burocratica; ventiquattro Cittadine e ventidue Cittadini sull'autocertificazione; quarantadue Cittadini e quarantotto Cittadine su tempi e modalità di evasione delle richieste scritte ad Enti pubblici; quattro Cittadini su tempi di pubblicazione e attuazione di deliberazioni comunali.

Ventinove Cittadine e ventisei Cittadini chiedono di approfondire problemi di deontologia del pubblico impiego e di responsabilità amministrativa e contabile; tre Cittadini la normativa in materia di pubblici concorsi; una Cittadina la problematica attinente l'anno propedeutico dell'Istituto Magistrale in riferimento ad un bando di concorso regionale; una Cittadina e un Cittadino normativa e pratica in materia di assunzioni pubbliche, con particolare riferimento alle chiamate dirette; tre Cittadine la normativa in materia di trasferimenti tra Uffici e Regioni in riferimento al distacco temporaneo; due Cittadini i rapporti gerarchici tra soggetti appartenenti al medesimo Ufficio ma di differente livello, con riferimento all'assegnazione di compiti presunti non previsti; tre Cittadine e tre Cittadini la normativa in materia di contestazioni di addebito e relativi ricorsi e di autorizzazione alla partecipazione a Convegni di lavoro; due Cittadine e due Cittadini in materia di congedi parentali con riferimento ai permessi per allattamento; un Cittadino sulla normativa in materia di vigilanza sul personale con riferimento agli accertamenti sanitari; una Cittadina alcuni aspetti della normativa in materia di *part-time* con riferimento alla procedura di richiesta; un'altra problemi di passaggio a diverso impiego e di calcolo dei tempi di malattia (viene indirizzata agli Uffici competenti e in ordine a diritti-doveri); un Cittadino il riconoscimento di qualifica di fatto conseguente ad incarichi ricevuti dall'Amministrazione; una Cittadina il trattamento di fine rapporto con riferimento alla possibilità di ottenere anticipi sulla liquidazione; un Cittadino alcuni aspetti della normativa in materia di provvedimenti disciplinari a carico dei dipendenti pubblici con riferimento alla figura del licenziamento senza giusta causa; tre Cittadini e quattro Cittadine normativa e pratica A.R.R.S. nella definizione del C.C.R.L. per l'ultimo quadriennio. Una Cittadina, in precaria situazione socio-sanitaria per cure inadeguate, chiede di essere seguita dovendo sostenere una selezione; su istanza di due Cittadini che lamentano scarsa puntualizzazione degli incarichi ricevuti, si chiede ai relativi Direttore e Coordinatore di essere informati, con esito da definire; un Cittadino chiede di approfondire

problemi di deontologia professionale e di gerarchia all'interno della R.A.V.A. (si danno indicazioni, con esito positivo); in relazione ad una vicenda riguardante una controversia sorta con un Dirigente di vertice, un Cittadino chiede di approfondire aspetti della normativa in materia di tutela dei diritti dei lavoratori.

In riferimento a vicende riguardanti immissioni di varia natura, sedici Cittadine e quattordici Cittadini chiedono di conoscere competenze e modalità di ricorso all'A.R.P.A.; nell'ambito di una problematica interessante la sicurezza e l'abitabilità di uno stabile, si indirizza all'A.R.P.A.; un Cittadino e una Cittadina lamentano l'inevasione di un'istanza al Difensore civico, rilevato che la stessa è stata sottoscritta dalla sola Cittadina, si precisa che la problematica è stata ampiamente evasa dall'Ufficio e dall'A.R.P.A.; una Cittadina e un Cittadino manifestano al Direttore A.R.P.A. insoddisfazione per aspetti di gestione: non si interviene, trattandosi di comunicazione scritta, inoltrata p.c., e concernente l'Ufficio del Difensore civico per la sola la pratica del diritto di accesso; successivamente, l'istanza viene rivolta al Difensore civico, con esito di adeguata motivazione del Direttore A.R.P.A.

a) Presidenza del Consiglio

Anche per conto del Difensore civico del Piemonte, si chiede al Presidente del Consiglio di inviare copia delle risultanze consiliari relative ad interrogazione circa tempi e modalità di ripristino della ferrovia Aosta-Chivasso; a seguito del lavoro intercorso con R.A.V.A., Direzione Carcere e U.S.L., si chiede altresì copia delle risultanze consiliari relative ad interpellanza sul diritto alla salute dei detenuti.

Su richiesta di tre Cittadine e due Cittadini si interviene presso le Presidenze del Consiglio e della Regione per conoscere lo stato della pratica riguardante l'approvazione della Convenzione tra il Comune di Gressoney-Saint-Jean e la R.A.V.A. per l'Ufficio del Difensore civico, con esito di definizione.

b) Presidenza della Regione

Su richiesta di tre Cittadine e due Cittadini, si interviene presso le Presidenze della Regione e del Consiglio per conoscere lo stato della pratica riguardante l'approvazione della Convenzione tra il Comune di Gressoney-Saint-Jean e la R.A.V.A. per l'Ufficio del Difensore civico, con esito di definizione. Trenta Cittadini lamentano la violazione della normativa in materia di diritto alla riservatezza: si interviene presso il Presidente, con esito di definizione.

A richiesta di due Cittadine e di sei Cittadini e in riferimento a specifiche problematiche, vengono illustrate reciproche responsabilità e approfondite le competenze prefettizie. Otto Cittadini lamentano la lesione del diritto/dovere di controllo degli atti, causa il grave ritardo con cui le deliberazioni di un Comune vengono pubblicate: si chiede al Presidente di voler comunicare la risultanza della sua richiesta, con esito positivo dopo solleciti del Presidente e del Difensore civico. Nell'impossibilità di raggiungere il Difensore civico, due Cittadine chiedono per le vie brevi informazioni sulla legittimità della chiusura di una strada regionale, nonché sul diritto di passaggio a tempo. Su istanza del Difensore civico del Piemonte, si chiede all'Ufficio Stampa inoltro di materiale relativo agli eventi alluvionali, con esito di sollecita collaborazione. Una Cittadina e un Cittadino lamentano l'inevasione di una lettera-ricorso avverso sanzione amministrativa: si interviene presso il Capo Servizio Sanzioni amministrative, con esito di collaborazione; una Cittadina e un Cittadino vengono indirizzati relativamente a sanzione amministrativa e conseguente rigetto di ricorso prefettizio; a seguito di istanza presentata da un Cittadino, volta a contestare la legittimità di una sanzione amministrativa, si constata la regolarità della procedura; otto Cittadini e nove Cittadine chiedono di conoscere la procedura per presentare ricorso avverso sanzione amministrativa; nell'ambito di una vicenda riguardante l'applicazione di un decreto emesso dal

Presidente della Regione, due Cittadini contestano la legittimità di una sanzione amministrativa: si danno indicazioni senza intervenire. Un Cittadino invalido lamenta l'assegnazione di un alloggio inadeguato alle condizioni di salute: si interviene presso il Presidente della Regione, con esito di puntuale riscontro che lascia però aperte problematiche di fondo. Su istanza di un Cittadino e di una Cittadina e in riferimento all'obbligo scolastico dei figli in concomitanza con gli eventi alluvionali, si interviene presso il Presidente della Regione per l'assegnazione di un'alloggio, non risultando raggiungibile in sicurezza la frazione di residenza, con esito positivo.

Un Cittadino e tre Cittadine contestano la regolarità di un concorso di VII qual. funz.: si interviene presso il Coordinatore dell'Ufficio Personale, con esito di collaborazione. Con riferimento ad esiti concorsuali, una Cittadina e un Cittadino chiedono di approfondire modalità e pratica del diritto di accesso, ex L.r. n. 18/99. Su istanza di una Cittadina e di due Cittadini, chiesto conto della verbalizzata decisione - assunta dopo lo svolgimento di una prova di selezione di V qual. funz. - di non tener conto delle risposte fornite ad una domanda per errata correzione, il Direttore dello Sviluppo Organizzativo ribadisce che non sarebbe stato leso chi aveva risposto in modo esatto: risultando la risposta inaccettabile, si chiede alla Commissione di riscrivere per autotutela la graduatoria, con esito disatteso. A seguito di istanza di una Cittadina e di un Cittadino relativa a selezione per IV qual. funz., si riscontrano verbali precisi, eccezione fatta per un errore materiale influente. Sei Cittadine e sette Cittadini, a nome di altri centoventuno, chiedono di approfondire diritti e legittime aspettative, imparzialità e discrezionalità amministrativa, termini perentori ed ordinatori in ordine a problematiche relative a concorsi e graduatorie.

Con riferimento a lamentele di dieci Cittadine e quattro Cittadini, concernenti la graduatoria bidelli, convocato il Direttore dello Sviluppo Organizzativo del Dipartimento Personale e Organizzazione se ne constata la regolarità; una Cittadina lamenta il pregresso mancato calcolo del punteggio per figli a carico nella graduatoria bidelli, con conseguente mancato inserimento in ruolo: se ne chiede conto al Direttore dello Sviluppo Organizzativo, con esito di correttezza. Tre Cittadine e due Cittadini lamentano parzialità all'interno di una Circolare riguardante la mobilità del personale: date indicazioni, si provvede, in un caso, a chiedere conto al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, con esito di riscontro solo formale, per cui il Difensore civico chiede che l'imparzialità sia garantita per il futuro; su istanza di tre Cittadine si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale al fine di approfondire alcuni aspetti della disciplina relativa all'assegnazione/trasferimento del personale, con esito da definire. Su istanza di quattro Cittadine e di quattro Cittadini si verifica, senza intervenire, la correttezza di un procedimento di recupero crediti attivato dall'Amministrazione; una Cittadina chiede di approfondire i criteri in base ai quali l'Amministrazione ha redatto una graduatoria per assegnazione di personale a tempo indeterminato: si constata la correttezza dell'iter; un Cittadino contesta la regolarità della procedura adottata dall'Amministrazione per assunzione a tempo determinato, ma, sentito l'Ufficio del Lavoro, non risultano irregolarità; un altro di non aver ricevuto risposta da parte del Direttore della Direzione Personale ad una lettera inoltrata da mesi (si chiedono chiarimenti, con esito di risposta al Difensore civico solo per conoscenza: il che si stigmatizza agli Organi superiori); nell'ambito della dovuta restituzione di somme indebitamente liquidate a titolo di indennità cessazione rapporto per effetto del computo dell'indennità di bilinguismo, un Cittadino lamenta mancato conguaglio con la ritenuta per il fondo cessazione servizio: si chiedono chiarimenti al Direttore della Direzione Personale, con esito di puntuale riscontro, comprensivo di possibile soluzione.

Due Cittadini lamentano l'inadeguatezza della centrale termica del condominio: si chiede ai Vigili del Fuoco di effettuare i controlli di competenza, con esito di fattiva collaborazione; un altro danni economici per pregressi comportamenti ostruzionistici della Giunta regionale: si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio legale, con esito di conferma di irregolarità e richiesta di autotutela da parte del Difensore civico, rimasta sospesa per incrocio con il piano giudiziario. In riferimento a pregressa vicenda concorsuale, il Coordinatore dell'Ufficio legale trasmette copia del

sollecito di annosa richiesta di parere; una Cittadina e un Cittadino l'inevasione di una richiesta di risarcimento danni inviata all'A.N.A.S.-Compartimento di Aosta e al Servizio espropriazioni ed usi civici della Presidenza della Regione: si chiedono informazioni, con esito di fattiva collaborazione; un Cittadino parzialità nei criteri adottati per la ripartizione dei contributi a favore degli Enti di promozione sportiva: si interviene presso l'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e il Presidente della Regione con proposta di miglioramento che viene recepita nel relativo Regolamento. Su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di trenta, e a seguito di presunte violazioni della L.n. 675/96 e del D. l.v. n. 626/94 da parte di un'Azienda a partecipazione pubblica, si chiede al Presidente della Regione di voler effettuare gli opportuni controlli, che non si ottengono per diversa considerazione della problematica.

Ventidue Cittadine e ventiquattro Cittadini chiedono informazioni sull'Agenzia del Lavoro; tre Cittadine sulla normativa di riferimento dell'Agenzia del Lavoro, con particolare attinenza all'esecuzione di progetti finanziati con fondi europei. Su richiesta di sette Cittadine e di sei Cittadini, in relazione agli adempimenti previsti dalla L.n. 68/99 e al fine di consentire interventi sinergici e mirati, si chiedono informazioni all'Agenzia del Lavoro sullo stato di attuazione degli stessi, con esito di collaborazione. A seguito di istanza di tre Cittadine e di quattro Cittadini, si chiede all'Agenzia del Lavoro di comunicare la relativa situazione, con esito di puntuale collaborazione. Un Cittadino lamenta parzialità da parte di Operatori sociali: si segnala la collaborazione, dell'Agenzia Lavoro; sette Cittadine e nove Cittadini chiedono di approfondire vicende inerenti il diritto al lavoro e l'I.N.P.S.: vengono indirizzati anche all'Agenzia del Lavoro. Nell'ambito di un corso organizzato dall'Agenzia del Lavoro, una Cittadina lamenta la scarsa deontologia di un Responsabile: si provvede a convocare il Direttore nell'ottica del miglioramento, con esito di ampia collaborazione.

Ventuno Cittadine e ventitre Cittadini chiedono informazioni sull'esproprio in riferimento a pubblico interesse, calcolo e liquidazione indennizzo; due Cittadine e quattro Cittadini di verificare le procedure, con esito di sollecitazione regionale ad un Comune per le parti di competenza.

c) Assessorato Agricoltura e Risorse Naturali

Un Cittadino lamenta l'inevasione di una lettera: si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Risorse naturali, con esito di inevasione formale ma di soluzione della problematica.

Quattro Cittadini e sei Cittadine chiedono di approfondire aspetti della normativa di riferimento per lavori straordinari, rapporto gerarchico, documentazione periodi malattia.

Una Cittadina e un Cittadino 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 risulta negativo per inopportunità rappresentata in passato dall'Avvocatura distrettuale dello Stato. In riferimento agli eventi alluvionali, una Cittadina e un Cittadino lamentano di non poter raggiungere il proprio fondo in quanto l'Ufficio forestale competente non avrebbe provveduto a far rimuovere le piante ostruenti la strada: si forniscono indicazioni.

d) Bilancio, Finanze e Programmazione

(nessuna istanza)

e) Assessorato Industria, Artigianato ed Energia

Un Cittadino chiede di approfondire la normativa in materia di iscrizione all'Albo Artigiani; un altro in materia di scelta della sede legale dell'Azienda

Una Cittadina e un Cittadino lamentano mancata accettazione da parte dell'Ufficio buoni dell'autocertificazione di reddito presunto; un Cittadino parzialità amministrativa relativamente alla distribuzione di buoni carburante per benzina *super*, anche in prospettiva: si interpella per le vie brevi l'Assessore, con esito di puntuale documentazione della correttezza dell'*iter* in un caso, di definizione della problematica e motivazione delle scelte discrezionali nell'altro.

f) Assessorato Istruzione e Cultura

Quattordici Cittadine e diciotto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico in riferimento al controllo delle procedure concorsuali; due Cittadine la titolarità necessaria per ottenere informazioni in merito agli esiti degli interventi del Difensore civico; tre Cittadine e tre Cittadini alcuni aspetti del C.C.N.L. con riferimento alla aspettativa non retribuita; ventisette Cittadine e venti Cittadini specifici problemi di diritto all'accesso (in un caso, si contatta per le vie brevi il Sovrintendente agli Studi, con esito di collaborazione); dodici Cittadine e dieci Cittadini di essere informati sull'obbligo di motivazione di cui all'art. 3 della L.n. 241/90-L.r. n. 18/99. Un Cittadino lamenta l'inevasione di una lettera inviata al Sovrintendente agli Studi: date le opportune informazioni, si sollecita l'evasione o la motivazione del diniego, con esito positivo.

A nome di altre quindici, sei Cittadine lamentano modalità di svolgimento e risultanze del corso abilitante per Scuole materne: si provvede a chiedere copia dei relativi atti e a convocare il Sovrintendente per l'esame delle irregolarità riscontrate nella verbalizzazione dei corsi e dei risultati negativi, con esito di collaborazione per miglioramento amministrativo; sette Cittadine chiedono chiarimenti sulla procedura seguita dalla Sovrintendenza per la nomina di Commissioni abilitanti; due Cittadine in merito alla partecipazione ad un corso di preparazione; su istanza di una Cittadina, si chiedono copia dei verbali del concorso ordinario per l'ambito disciplinare inglese e opportune verifiche circa la correttezza di un' iniziativa del Presidente nel corso dell'esplicazione concorsuale, con esito di conferma di una formale irregolarità; una Cittadina chiede aiuto per concomitanza di esame orale con ricovero ospedaliero: si contatta il Sovrintendente con esito di collaborazione; cinque Cittadine e tre Cittadini chiedono di conoscere la normativa in materia di concorsi pubblici con riferimento all' obbligo di motivazione, al calcolo dei titoli e alle incompatibilità per i membri della Comm. esaminatrice: successivamente, a richiesta del Sovrintendente, si approfondisce quest'ultima problematica, con esito di autotutela della Pubblica Amministrazione; a seguito di istanza di tre Cittadine e due Cittadini, si chiede copia dei verbali di corso e concorso speciale di lingua inglese, con esito di ambigua verbalizzazione per un solo candidato; su istanza di una Cittadina si chiede copia della verbalizzazione del concorso straordinario per le Scuole elementari, con esito di formale correttezza; due Cittadine e un Cittadino contestano la regolarità di un concorso: si interviene presso il Sovrintendente, con esito di formale correttezza; a seguito di istanza di un Cittadino si chiede copia dei verbali relativi al concorso ordinario 50 A e 43 A, con esito di formale puntualità; una Cittadina chiede di essere indirizzata per problematiche concorsuali attinenti la L.n. 104/92: il caso si risolve; un Cittadino lamenta parzialità a seguito di esito concorsuale positivo: si danno indicazioni con riserva di intervento; due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per ricorso gerarchico avverso graduatoria concorsuale; tre Cittadine e tre Cittadini di approfondire problematiche inerenti la correttezza di un *iter* concorsuale con riferimento alle forme di tutela e alle competenze del Difensore civico; a nome anche di altri, una Cittadina di approfondire il problema della possibilità di reiterno concorsuale (si indirizza ai principi giuridici e alle relative O.M.). Diciotto Cittadini e cinquantanove Cittadine contestano la mancata

XIII LEGISLATURA — DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

iscrizione dei vincitori di concorso ordinario nelle graduatorie permanenti, non essendo il concorso ultimato in altre Regioni: si illustrano le competenze del Difensore civico nel caso di specie. Resta aperto il problema per tre Cittadine e due Cittadini che lamentano parzialità amministrativa, successiva altresì all'espletamento concorsuale, per Docenti di Scuole parificate, per cui si chiede l'intervento del Difensore civico competente per territorio in vista di futuri miglioramenti. Tre Cittadine e un Cittadino chiedono di verificare la correttezza di una nomina di Dirigente scolastico; quattro Cittadine problemi di imparzialità e legittime aspettative in riferimento ad accorpamenti di Istituti e agli incarichi dirigenziali: si forniscono indicazioni. Tre Cittadine e un Cittadino lamentano un trattamento lesivo dell'imparzialità relativamente all'iscrizione ad un corso di francese: se ne chiede conto al Sovrintendente per le vie brevi, ottenendo un'analitica risposta scritta non chiarificatrice in rapporto a termini ordinatori e perentori; due Cittadine chiedono di approfondire problemi analoghi. Una Cittadina chiede di verificare la regolarità di una procedura di richiesta utilizzo: si convoca il Direttore del Personale scolastico, con esito di correttezza dell'*iter*; due Cittadine lamentano mancata valutazione di documenti nelle graduatorie provvisorie: si chiedono informazioni al Direttore del Personale scolastico, con esito di chiarificazione. Otto Cittadine e tre Cittadini, a nome di altri centoventuno, chiedono di valutare il rispetto dei principi costituzionali e amministrativi in rapporto alle graduatorie permanenti Docenti; una Cittadina e un Cittadino contestano, anche per iscritto, la posizione assegnata nelle stesse, causa la mancata valutazione di un titolo preferenziale: verificata la sostanziale fondatezza del reclamo, si interviene presso il Direttore del Personale scolastico, con esito di collaborazione solutoria, comprensiva dell'autotutela; grazie alla collaborazione del Direttore del Personale scolastico, si constata la correttezza di una riserva posto nelle graduatorie permanenti: a tutela della *privacy* si chiede inoltre di valutare la possibilità di diciture meno specifiche; due Cittadine lamentano irregolarità nelle graduatorie delle supplenze di Istituto: si chiedono informazioni al Direttore del Personale scolastico, nonché ai rispettivi Dirigenti scolastici, con esito di correttezza dell'*iter* e di prospettiva di miglioramento amministrativo; ad esito di istanze di Cittadini/e in merito alle graduatorie regionali permanenti, si constata la correttezza amministrativa e la collaborazione efficace del Direttore del Personale scolastico, comprensiva di revisione delle stesse in sede di autotutela, con positiva soluzione stragiudiziale di un caso. Una Cittadina contesta pesanti ritardi dell'Ufficio regionale competente in merito all'accertamento dei requisiti prescritti per il conseguimento dell'abilitazione all'insegnamento: se ne chiede conto al Capo del Servizio Stato giuridico, Reclutamento Dotazioni organiche, con esito di correttezza dell'*iter* e di prospettiva di miglioramento amministrativo. Relativamente all'applicazione dell'indennità accessoria di francese in presenza delle nuove qualifiche dirigenziali, si forniscono indicazioni normative e amministrative a otto Cittadini/e. In riferimento alle ultime disposizioni per assegnazione definitiva, sei Cittadine lamentano la situazione di precariato: si forniscono indicazioni in rapporto alle altre componenti interessate.

Una Cittadina lamenta disparità da parte di un Preside nel concedere uscite di necessità durante l'orario di servizio: viene indirizzata. Un Cittadino e tre Cittadine sollevano un problema di credito formativo emerso in un Istituto superiore: si provvede a convocare il Preside, con esito di collaborazione. Si segue ancora il caso, segnalato da due Cittadine, di un alunno di Scuola Media inferiore inadempiente agli obblighi scolastici, la cui situazione risulta aggravata dal rifiuto degli interventi tardivi dei settori preposti, con esito di collaborazione da parte dei Responsabili scolastici e dei Servizi sociali per inserimento in nuova Scuola e successiva positiva accettazione da parte dell'alunno e della famiglia; parimenti si segnalano al Sovrintendente tre casi di inadempienza all'obbligo scolastico scoperti dal Difensore civico; su istanza di una Cittadina e di un Cittadino, a tutela del diritto all'istruzione di tre minori messo in pericolo per mancanza di mezzi di trasporto, si chiede l'attivazione dell'emergenza abitativa: il caso si risolve grazie alla collaborazione esemplare dell'Assistente sociale, del Dirigente scolastico, del C.C.I.E. e dell'A.R.E.R.. Una Cittadina e un Cittadino chiedono di approfondire il problema della firma maggiorenne-genitori come applicato in un Istituto superiore: se ne verifica la

regolarità con il Preside; in relazione ad una vicenda riguardante il diritto allo studio, una Cittadina ed un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per eventuale proposta di modifica del Regolamento interno di un Istituto. Si segue ancora il caso sollevato da due Cittadine, a nome di altri, che lamentavano le modalità di iscrizione degli alunni alle classi prime di Scuola media e si constata che gli interventi sinergici sollecitati agli Organi competenti hanno aperto spazi più rispettosi dell'autonomia. Una Cittadina chiede di approfondire il problema di un Docente portatore di patologia influente sul rendimento delle classi; una Cittadina e un Cittadino il cambio Istituto del figlio a seguito di precedenti difficoltà; una Cittadina lamenta le motivazioni fornite dalla Segreteria per lo spostamento presso altro Istituto del figlio respinto: si chiede al Preside di contattare il Difensore civico, con successiva convocazione *ex lege* volta al miglioramento del servizio; con la collaborazione della famiglia e del Direttore didattico viene portato a buon termine l'*iter* di un alunno portatore di grave disabilità in presenza di cambio di Istituto. Si forniscono indicazioni a un Cittadino sulla normativa in materia di licenziamento per giusta causa, nonché sulla procedura per segnalazione di comportamento di un Preside presunto illegittimo; a quindici Cittadini per superare difficoltà inerenti l'istituzione di corsi serali, con esito positivo. Due Cittadine e un Cittadino contestano le tecniche di valutazione adottate da un Docente di Scuola media superiore: si forniscono indicazioni; successivamente, su istanza di tre Cittadine e di due Cittadini si interviene presso il Dirigente scolastico, con esito di collaborazione; due Cittadine e due Cittadini lamentano problemi di deontologia nell'ambito del personale docente: si convoca il Dirigente scolastico con esito di collaborazione; relativamente all'esame di Maturità in corso, su istanza di quattro Cittadine e un Cittadino si danno indicazioni sulla deontologia della Commissione e del Personale scolastico. Una Cittadina segnala il disagio nel quale versa un Istituto scolastico causa la carenza di personale, nonché l'inevasione di una lettera di genitori da parte dell'Amministrazione: si interviene presso l'Assessore, con esito da definire.

Una Cittadina e due Cittadini contestano la reiezione della domanda di contributo al sostegno degli studi universitari: si verificano le situazioni, con intervento di miglioramento amministrativo nell'ottica della semplificazione. A seguito di lamentele di Cittadini per presunte inadeguate risposte verbali attinenti il diritto allo studio in ambito universitario, si chiede al Direttore della Direzione delle Politiche educative della Regione di contattare per le vie brevi il Difensore civico, con esito di collaborazione per miglioramento uniforme del servizio. In risposta a lettera di un Cittadino, ricevuta p. c., si fa' notare che la nota dovrebbe trovare risposta nella lettera di reiezione dell'Ufficio regionale competente per il diritto allo studio universitario: in merito si propone, comunque, di valutare possibili soluzioni di miglioramento amministrativo e si constata con favore che in tale ottica si stanno muovendo Assessore e Uffici. Una Cittadina e un Cittadino contestano il provvedimento con cui è stata respinta l'istanza per ottenere provvidenze economiche a favore di universitari: si chiedono chiarimenti all'Ufficio competente, con esito da definire.

Per specifici problemi inerenti *privacy*, contestazioni di addebito e congedo straordinario, una Cittadina viene informata sulla vigente normativa; successivamente si convoca il Capo del Servizio Attività culturali, con esito di fattivo approfondimento delle problematiche.

Relativamente a problemi di concessione edilizia interessante vincoli per Beni culturali, si forniscono indicazioni a tre Cittadine e ad un Cittadino (in un caso previo contatto per le vie brevi con l'Ufficio competente).

g) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali

Nove Cittadini chiedono di approfondire la normativa, naz. ed eur., in materia di assistenza socio-sanitaria a soggetti titolari di redditi inferiori al minimo vitale. Una Cittadina e un Cittadino chiedono aiuto per caso sociale riguardante un *ex* carcerato: si interviene presso il Capo Servizio sociale, con esito di collaborazione. In presenza di figli

minori maiati, una Cittadina e un Cittadino lamentano la situazione igienico-sanitaria riconducendola ad abusi del proprietario dell'immobile: si interviene presso il Capo Servizio sociale, con esito positivo grazie alla collaborazione di un Comune. Si segue ancora il caso, segnalato da due Cittadine, dell'alunno di Scuola media inferiore inadempiente agli obblighi scolastici, la cui situazione risulta aggravata dal rifiuto degli interventi tardivi dei settori preposti, con esito di collaborazione da parte del Preside e dei Servizi sociali, per inserimento in nuova Scuola e successiva positiva accettazione da parte dell'alunno e della famiglia. Novantacinque Cittadine e ottantanove Cittadini chiedono informazioni su specifiche applicazioni delle L.r. n. 19/94 e n. 44/98; due Cittadine e due Cittadini sulle L.n. 118/71 e L.r. n. 19/94; una Cittadina lamenta la reiezione della domanda di contributo presentata ai sensi della L.r. n. 19/94, benché invalida e con minore a carico: se ne chiede conto al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di formale correttezza; a seguito di reiezione della domanda di contributo presentata da un Cittadino, si chiede al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali copia della documentazione in base alla quale è stata assunta la decisione, con esito di correttezza; un Cittadino lamenta l'inevasione della richiesta di contributo: si interviene presso il Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di documentazione; una Cittadina e un Cittadino disabili lamentano, a torto, la mancata assegnazione di un contributo: si consiglia, a rimedio, di reiterare la richiesta ex art. 5 della L.r. n. 19/94. Quattordici Cittadine e tre Cittadini lamentano il mancato riscontro a domanda di assegno *post-natale*: chieste, per un caso, informazioni al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, risulta che per una figlia il contributo è stato concesso, per l'altra negato perché collocata in Istituto con retta a carico R.A.V.A.; una Cittadina, in grave situazione socio-economica, lamenta il ritardo nel rispondere alla richiesta di contributo ex L.r. 19/94: si interviene, per le vie brevi, presso il Capo del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, ma la risposta giunge solo dal Direttore della Direzione Politiche sociali. Un Cittadino contesta la ricorrente reiezione di contributo ex L.r. n. 19/94, in riferimento alla motivazione e in presenza di opposta verifica del Medico per l'avviamento al lavoro: si interviene presso il Direttore delle Politiche sociali, con esito di collaborazione e programmazione solutoria, nell'impossibilità di raggiungere il Difensore civico per motivi di salute, una Cittadina lamenta, per le vie brevi, mancata evasione, in assenza di occupazione fissa, di contributo straordinario ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94, nonché di non riuscire a trovare gli Assistenti sociali durante l'orario di lavoro: viene indirizzata, con riserva di intervento, un Cittadino contesta, anche per iscritto, la legittimità del rilascio di contributi di cui agli art. 3 e 5 della L.r. n. 19/94: si chiedono chiarimenti al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali della Regione, con esito di correttezza ampiamente documentata, in presenza di consistente invalidità, un Cittadino lamenta di non aver ricevuto, negli ultimi anni, contributi previsti dalla L.r. n. 19/94: si interviene presso il Dirigente delle Politiche sociali, con esito di correttezza ampiamente documentata; sette Cittadine e sette Cittadini vengono indirizzati per L.r. n. 19/94 ed emergenza abitativa, in presenza di reiterata reiezione di domande; otto Cittadine e quattro Cittadini chiedono chiarimenti sulla L.r. n. 44/98, non essendo state accolte le domande per assegno *post-natale*; una Cittadina lamenta di non aver ricevuto l'assegno di maternità: viene indirizzata, con riserva di intervento; un Cittadino lamenta la reiezione delle domande di emergenza abitativa e di contributo straordinario ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94: si danno indicazioni, con riserva di intervento. Si segue, con esito positivo, la richiesta di assegno ex L.r. n. 44/98 di una Cittadina, rimasto a lungo sospeso. A seguito di istanza di una Cittadina, si chiede al Capo Servizio sociale di prendere contatto telefonico per esaminare una complessa problematica, con esito di collaborazione. Tre Cittadine lamentano il mancato trasferimento di un Cittadino affetto da grave patologia e ricoverato in altra Regione: si chiede conto all'Assessore, con esito di possibile trasferimento in una struttura vicina. Una Cittadina lamenta il mancato riscontro della domanda di asilo nido per il figlio minore, in presenza di situazione precaria: si chiedono informazioni al Capo Servizio sociale, con esito di soluzione in prospettiva. Tre Cittadine chiedono di conoscere la normativa in materia di assistenza sociale, con particolare riferimento ai minori; a richiesta di un Parroco, si

approfondiscono problematiche relative a capofamiglia invalido per incidente sul lavoro. A quindici Cittadine e a quattordici Cittadini vengono date informazioni sulle modalità di attivazione particolare del contributo straordinario, di cui all'art. 5 della L.r. n. 19/94, per installazione impianti di riscaldamento in edifici E.R.P., come da indicazione del Presidente della Regione a seguito di proposta di miglioramento amministrativo del Difensore civico; in riferimento a quattro Cittadine e a tre Cittadini, viste le gravi condizioni socio-sanitarie nonché le peculiari necessità di riscaldamento, si interviene per le vie brevi con il Dirigente del Servizio assistenziale ai fini di un'adeguata applicazione dell'art. 5 della L.r. n. 19/94. Sei Cittadine, portatrici di gravi situazioni socio-economiche, e due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per ottenere assegnazione e/o cambio di Assistente sociale; su istanza di dodici Cittadine e di otto Cittadini per cambio Assistente sociale, si contatta il Capo Servizio sociale, con esito di sollecita collaborazione; due Cittadine sollevano problemi relativi all'affidamento di un minore: viene indirizzata la madre; una Cittadina, in grave situazione socio-economica, chiede intervento urgente per assistenza figlia disabile in concomitanza parto: si contatta per le vie brevi il Capo servizio sociale con esito di pronta collaborazione. Una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per registrare le dichiarazioni di soggetti capaci ma impossibilitati a firmare: vengono indirizzati, previo contatto per le vie brevi con i competenti Uffici. Una Cittadina illustra una grave situazione socio-economica in presenza di minori residenti fuori Valle e bisognosi di assistenza medico-psicologica: si indirizza al Difensore civico competente per territorio, previa comunicazione telefonica. Una Cittadina chiede di conoscere la normativa in materia di contributi economici erogati dalla R.A.V.A. a favore di soggetti bisognosi, con particolare riferimento a quanto previsto dalle L. r. n. 19/94 e n. 44/98; la stessa lamenta che la situazione nella quale si è venuta a trovare sia da imputarsi alle errate informazioni ricevute presso un Comune; a richiesta di una Cittadina e di due Cittadini, vengono fornite indicazioni sull'applicazione della L. r. n. 19/94 per i Cittadini ristretti nella Casa circondariale. Su istanza di una Cittadina e di un Cittadino ed in riferimento ad una vicenda riguardante minori in Istituto, si provvede a convocare i membri dell'*équipe* di sostegno, con esito di attenta collaborazione; su istanza di un Cittadino ed in riferimento ad una vicenda riguardante una grave situazione socio-assistenziale, si provvede a convocare il Direttore delle Politiche sociali, con esito finale positivo. Una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per adozione internazionale, con particolare riferimento al ruolo degli Assistenti sociali: illustrate le competenze, si forniscono indicazioni. Una Cittadina e un Cittadino lamentano disagi a seguito di modalità di comunicazione e variazione delle date di inserimento di soggetti disabili in una struttura territoriale: si interviene presso il Direttore della Direzione Politiche sociali, con esito finale positivo, previa convocazione *ex lege*; due Cittadine e due Cittadini chiedono di approfondire problemi di discrezionalità e opportunità nelle scelte regionali di strutture per disabili. Su segnalazione di sei Cittadine, si provvede a contattare, per le vie brevi, il Capo Servizio sociale, onde approfondire alcune problematiche derivanti dal campo nomadi, con esito di collaborazione. A seguito di istanza presentata da un Cittadino, volta a contestare la legittimità di un provvedimento dirigenziale, si constata la regolarità formale della procedura. Ad una Cittadina e ad un Cittadino si danno indicazioni a tutela del diritto all'istruzione di tre minori, che sembra messo in pericolo da un'Amministrazione comunale in ordine a trasporti indispensabili: il caso si risolve grazie alla collaborazione esemplare dell'Assistente sociale, del Dirigente scolastico e del C.C.I.E. e dell'A.R.E.R.. A seguito di incidente domestico, due Cittadine chiedono chiarimenti in merito all'applicazione della normativa: si interviene, per le vie brevi, presso il Dirigente delle Politiche sociali con richiesta di valutare le possibilità di sanare alcune situazioni in buona fede in questa prima fase di applicazione della normativa, con esito da definire. In riferimento all'attualità dell'atto amministrativo, nonché ai principi di imparzialità, ragionevolezza, congruità ed equità, su istanza dettagliata di un'Associazione di Volontari si provvede a convocare il Direttore delle Politiche sociali al fine di approfondire nuovamente criteri, tempi e motivazioni per l'erogazione dei contributi di cui alle L.r. n. 19/94-n. 44/98.

Ventuno Cittadine e diciotto Cittadini vald., chiedono di conoscere la normativa in materia di invalidità civile, anche in riferimento alle opportunità previste dalla L.n. 104/92; un Cittadino la procedura per pensione di invalidità, con particolare riferimento alla richiesta di aggravamento e al rapporto con eventuali attività lavorative; due Cittadini invalidi la procedura per ricorso contro il licenziamento notificato da una ditta privata (nell'indirizzare gli istanti si provvede ad illustrare la normativa in materia di invalidità civile); una Cittadina e un Cittadino la normativa in materia di assegno accompagnamento con riferimento a tempi e modalità di ripresentazione della domanda; sei Cittadine e cinque Cittadini la normativa in materia di concessione della pensione di invalidità e assegno accompagnamento con riferimento alla possibilità di presentare ricorso avverso la decisione della competente Comm., nonché alla procedura da seguire per presentare richiesta di aggravamento

A tutela della salute dei Cittadini vald., alla luce anche di problematiche affrontate in sede di Comm. mista conciliativa U.S.L. attinenti i corretti rapporti con Ospedali vicini o convenzionati con l'Ospedale di Aosta, si chiede alla Direzione U.S.L. e all'Assessore di voler rivedere ed eventualmente precisare gli accordi riguardanti gli interventi di urgenza. Un Cittadino lamenta la mancata applicazione da parte dell'Assessorato della normativa in materia di autocertificazione: si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore delle Politiche sociali, con esito di puntualizzazioni ministeriali e di relativa applicazione in vista di un migliore servizio. Tre Cittadini contestano la legge regionale determinante le modalità di contribuzione al mantenimento dei parenti ricoverati nelle Microcomunità: si provvede ad illustrare anche i recenti sviluppi giurisprudenziali e dottrinali; una Cittadina e un Cittadino chiedono di approfondire la normativa in materia di pagamento delle rette nelle Microcomunità, in presenza di precaria situazione socio-sanitaria; anche due Cittadine chiedono di approfondire alcuni aspetti della normativa, ma le loro lamentele risultano infondate; nove Cittadine segnalano problemi di Microcomunità derivanti dalla carenza di personale infermieristico specializzato: si provvede a fornire spiegazioni e documentazione. Tre Cittadine chiedono informazioni su tempi e modalità di accesso alle Microcomunità; con riferimento ad incidente sul lavoro di un Cittadino si illustrano le competenze del Difensore civico e la procedura per ottenere l'aggravamento dell'invalidità.

h) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche

Due Cittadini lamentano il cattivo funzionamento di un Servizio causa la carenza di personale: si interviene presso l'Assessore, con esito di assicurazione di ulteriori assegnazioni; due altri difficoltà a distinguere le responsabilità di cui alla L. n. 109/94 e succ. Reg. di attuazione: si convoca il Direttore delle Opere edili, con esito di programmato miglioramento normativo e amministrativo, ma anche di incongruenti relazioni nei confronti degli Istanti (il che si provvede a stigmatizzare agli Organi competenti). A seguito di diniego di richiesta verbale di accesso a documentazione, due Cittadini e quattro Cittadine chiedono informazioni sulle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99. Una Cittadina lamenta la violazione del diritto alla riservatezza ad opera del Direttore delle Opere civili: si interviene presso il medesimo, con indicazione di miglioramento amministrativo. Due Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di procedimenti disciplinari con riferimento alle assenze ingiustificate. Un Cittadino contesta l'esito di una visita medico-legale, incidente sull'avviamento al lavoro: si convoca il Medico firmatario e se ne dà comunicazione all'Assessore, con esito di correttezza dell'iter e di programmato miglioramento amministrativo. Nove Cittadini contestano una variante adottata da un Consiglio comunale: si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito di sollecita documentazione della correttezza dell'iter, a seguito di problemi insorti per un parcheggio pubblico e relativa servitù di passaggio, una Cittadina e un Cittadino vengono indirizzati; su istanza di nove Cittadini, che lamentano l'approvazione di una variante

adottata da un Consiglio comunale, si chiedono chiarimenti all'Assessore e si ha conferma della competenza comunale, come da puntuale risposta.

Cinquantaquattro Cittadine e sessantadue Cittadini chiedono di conoscere la normativa in materia di E.R.P., in riferimento anche a Regolamenti e prassi comunali e a reitero di domande; verificata la correttezza dell'*iter*, ad una Cittadina vengono date ulteriori informazioni sull'E.R.P.; a richiesta di quattro Cittadini si approfondiscono problematiche E.R.P. relativamente ai rifugiati politici; in riferimento a lamentela per applicata penalità da ritardato pagamento, si verifica con un Comune la corretta risposta fornita dal Capo Servizio E.R.P.; a seguito di numerose istanze relative all'assegnazione degli alloggi E.R.P., nonché all'applicazione della L. n. 431/98, si interviene presso l'Assessore, il Presidente A.R.E.R., il Sindaco e l'Assessore ai LL.PP. di Aosta, con esito di incontro congiunto in funzione di programmazione; tre Cittadine e due Cittadini, versanti in gravi condizioni socio-economiche, chiedono di conoscere le procedure per presentare richiesta di alloggio in emergenza abitativa: data la particolare gravità del caso, si interviene, per le vie brevi, con i Responsabili di settore, con esito di programmazione e di soluzione a breve termine per un caso; tre Cittadine e tre Cittadini lamentano l'inevasione della domanda contributi del Fondo regionale per l'abitazione: si chiedono informazioni al Capo Servizio E.R.P., con esito di puntuale riscontro dopo solleciti; tre Cittadine e due Cittadini lamentano ingiustificato ritardo nel comunicare l'esito di domande riguardanti la possibilità di accedere al contributo previsto dalla recente istituzione del Fondo nazionale: per un caso si interviene presso il Capo del Servizio E.R.P., con esito di puntuale riscontro dopo sollecito, per gli altri si contatta per le vie brevi un Responsabile dell'Ufficio, che provvede a fornire spiegazioni; un Cittadino lamenta la reiezione delle domande di emergenza abitativa: si danno indicazioni, con riserva di intervento; su istanza di dodici Cittadine e di dodici Cittadini, si è chiesto al V.-Presidente della Comm. E.R.P., considerate le condizioni igienico-sanitarie con particolare riferimento ai minori residenti in zona Tzamberlet, notizie sulla Comm. E.R.P., con sollecito riscontro della problematica anche per quanto concerne l'organico preposto all'istruzione delle pratiche; una Cittadina e un Cittadino, con figli minori, lamentano la reiezione della domanda di emergenza abitativa; tre Cittadine e tre Cittadini chiedono informazioni sulle graduatorie E.R.P.: si contatta il V.-Presidente della Comm., con esito di documentazione. In regime di separazione, due Cittadine chiedono di conoscere la normativa in materia di estinzione anticipata dei mutui regionali; due Cittadine e un Cittadino la normativa in materia di concessione mutui per la prima casa con riferimento alla possibilità di riconsiderare il tasso pattuito all'inizio del contratto. Un Cittadino lamenta una procedura, non rispettosa dell'imparzialità nella determinazione dei tassi di interessi da applicare ai mutui concessi per l'acquisto della prima casa: si interviene presso il Capo Servizio E.R.P., ottenendo solo parziali riscontri dopo solleciti.

A richiesta di un Cittadino e in riferimento a specifica problematica di sicurezza ambientale, vengono illustrate le responsabilità del proprietario e dell'Ente pubblico. A seguito della mancanza di acqua destinata ad irrigare i campi, due Cittadine, in rappresentanza di altre/i venticinque, chiedono di conoscere la procedura per richiedere ai competenti Organi la verifica delle turnazioni; successivamente, quindici Cittadine/Cittadini lamentano ulteriori irregolarità, per cui si convoca il Coordinatore del Dipartimento Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche, con esito da definire. Una Cittadina e un Cittadino lamentano danni causa l'appropriazione indebita di acqua proveniente da un canale da parte di terzi: si forniscono indicazioni; successivamente, per nuova istanza, si interviene presso il Coordinatore della Direzione Ambiente, Assetto del Territorio e Risorse idriche, cui fa' seguito una richiesta dell'Assessorato d'intervento dell'Ufficio legale della Presidenza della Regione data la complessità della problematica, con esito da definire. In riferimento ad una situazione di pericolo venutasi a creare in un Comune, una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la normativa in materia di concessione delle acque pubbliche e la procedura per segnalare il dissesto all'Amministrazione regionale per controlli ed opere di competenza. Una Cittadina chiede di conoscere la normativa in materia di sfruttamento delle acque

pubbliche, lamentando la posa illegittima di derivazioni; su istanza di alcuni Cittadini che lamentano utilizzo abusivo di acqua pubblica, si chiedono chiarimenti all'Ufficio Gestione Risorse idriche, con esito da definire.

i) Assessorato Turismo, Sport, Commercio e Trasporti

Un Cittadino, privo di biglietto per chiusura della Stazione, lamenta l'addebito di sanzione suppletiva da parte del controllore: se ne chiede conto al Direttore della Direzione Trasporti, alla luce della Convenzione stipulata tra R.A.V.A. e F. S., che provvedono a far restituire l'importo. Su istanza del Difensore civico del Piemonte, si chiedono informazioni all'Ufficio regionale dei Trasporti degli accordi esistenti tra R.A.V.A. e F.S., con esito di collaborazione. Centoquarantotto Cittadini presentano petizione all'Assessore e alla Direzione regionale Valle d'Aosta-Trenitalia S.p.A. in merito alla rete ferroviaria *post*-alluvionale, inoltrandola p.c. al Difensore civico: si chiedono chiarimenti agli Uffici competenti, con esito di puntuale collaborazione.

Un Cittadino lamenta parzialità nei criteri adottati per la ripartizione dei contributi a favore degli Enti di promozione sportiva: si interviene presso l'Assessore e il Presidente della Regione con esito di recepimento del miglioramento amministrativo nell'ambito del relativo Regolamento

l) Comuni e Comunità Montane

Cinquantadue Cittadini e quarantotto Cittadine chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico per i Comuni non convenzionati e la procedura per Convenzione e decentramento del servizio; trentaquattro Cittadine e trentotto Cittadini l'intervento del Difensore civico per casi riguardanti competenze proprie di Comuni non convenzionati: si provvede ad indirizzarli. Una Cittadina chiede di conoscere la normativa in materia di rilascio licenze commerciali, con particolare riferimento alla sospensione e revoca; un'altra la normativa in materia di contributi erogati dalla Regione a favore di soggetti bisognosi, con riferimento alle L. r. n. 19/94 e n. 44/98, lamentando errate informazioni da parte di un Comune. Nove Cittadine, affette da patologie, segnalano il problema dell'assistenza alle persone anziane con riferimento al ricovero notturno presso Microcomunità (vengono indirizzate); sei Cittadine e sei Cittadini una situazione di pericolo per la presenza di animali lasciati incustoditi (si interviene presso l'U.S.L., con esito positivo grazie alla collaborazione di un Sindaco). A nome di una Comunità di montagna e con riferimento alle fasce deboli, un Cittadino chiede come attivare forme di tutela per variazioni di Servizi privati di base: viene indirizzato anche al P.I.T.-Servizi eur.. Due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per ottenere da un'Amministrazione comunale l'adempimento di impegni sottoscritti. Si forniscono norme di correttezza procedurale e indicazioni di tutela ad una Cittadina che lamenta il non rispetto di una graduatoria di assunzione da parte di un Comune. Una Cittadina e un Cittadino chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di congedi parentali con riferimento ai permessi per allattamento; una Cittadina e un Cittadino in materia di pagamento delle rette per asili nido; un Cittadino e una Cittadina in materia di Regolamento regionale edilizio con riferimento ad un Comune; una Cittadina e un Cittadino in materia di diritti, doveri e forme di tutela con riferimento ad ospiti di Microcomunità; due Cittadine in materia di determinazione della quota di contribuzioni per Microcomunità (le lamentele risultano infondate). Ad una Cittadina e ad un Cittadino si illustrano diritti e doveri connessi alla servitù di passaggio, in presenza anche di un'ordinanza comunale. Su istanza di nove Cittadini, che lamentano l'approvazione di una variante adottata da un Consiglio comunale, si chiedono chiarimenti all'Assessore regionale al Territorio e si forniscono indicazioni. Un Cittadino chiede informazioni per un problema di condutture; due Cittadini per forme di tutela relative a reiterata non esecuzione e conseguenti danni di quanto comunicato con lettera da

un Comune; in riferimento a controversie, quattro Cittadine e ventisei Cittadini chiedono di conoscere possibili vie di tutela; premessa la non competenza, si comunica a sessantotto Cittadini la disponibilità per informazioni; in riferimento ad un esposto presentato ad un Comune, una Cittadina viene indirizzata; in riferimento ad un problema comunale, già oggetto di sentenza, due Cittadine vengono indirizzate per diritti e doveri; a seguito di problemi insorti con un Comune relativamente a parcheggio pubblico e servitù di passaggio, una Cittadina e un Cittadino vengono indirizzati.

Ventotto Cittadine e ventisette Cittadini chiedono informazioni sui tempi di evasione di richieste scritte da parte degli Enti pubblici e sul diritto di accesso, quattro Cittadine e un Cittadino sulle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99 in relazione a vicende riguardanti il rilascio di concessioni edilizie; tre Cittadini e sei Cittadine in relazione alla possibilità di prendere visione di deliberazioni o prove concorsuali, cinque Cittadine sull'accesso in genere. In virtù di nuova documentazione presentata da una Cittadina e da un Cittadino, si constata che la risposta fornita a suo tempo dal Sindaco risulta generica; undici Cittadine e quindici Cittadini chiedono di conoscere la normativa in materia di obbligo di motivazione degli atti amministrativi, nonché informazioni sul valore probatorio della R.R.R. e della pratica della R. a mano. Una Cittadina e un Cittadino lamentano reiterata inevasione di una lettera indirizzata ad un Sindaco: se ne chiede conto, con esito positivo; una Cittadina e due Cittadini chiedono di intervenire per inevasione di richiesta danni inoltrata a Presidente di un Consorzio, con esito positivo; un Cittadino lamenta l'inevasione di una lettera, nonché il ritardo nel rispondere alla domanda di iscrizione all'anagrafe da parte di un'Amministrazione: si interviene presso il Sindaco, che, dopo solleciti, provvede a rispondere; si segnala che alcuni Sindaci comunicano anche l'esito di vicende per le quali si era intervenuti per la sola inevasione, un Cittadino segnala l'inevasione da parte di un'Amministrazione della domanda di residenza (senza intervenire, si forniscono indicazioni); una Cittadina lamenta l'inevasione di una lettera da parte di un'Amministrazione: si interviene presso il Sindaco, con esito di puntuale evasione. Quattro Cittadini chiedono di approfondire problemi di accesso e correttezza nei tempi di pubblicazione e attuazione di competenze comunali; alcuni Consiglieri lamentano la lesione del diritto/dovere di controllo degli atti, causa il grave ritardo con cui le deliberazioni vengono pubblicate: si chiede al Presidente della Regione di voler comunicare l'esito della sua richiesta, cui viene data risposta dopo solleciti del Presidente e del Difensore civico

Chiedono di approfondire alcuni aspetti del Regolamento comunale riguardante tempi e modalità di pagamento I.C.I. dodici Cittadine e tredici Cittadini, in riferimento ad una vicenda riguardante il pagamento dell'I.C.I., due Cittadine e quattro Cittadini chiedono di conoscere la procedura per ricorso avverso avvisi di accertamento; otto Cittadini e sei Cittadine la procedura per presentare ricorso avverso sanzioni elevate delle Polizie municipali ritenute illegittime; un Cittadino lamenta irregolarità nell'inoltro dell'avviso di *mora* per mancato pagamento di sanzione amministrativa, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità. Trentotto Cittadini/e contestano il pagamento di tributi per l'acquedotto e scarichi fognari di un Comune: si forniscono indicazioni.

Otto Cittadine e sette Cittadini chiedono di conoscere la procedura per specifici problemi di residenza; un Cittadino la normativa in materia di acquisto e perdita della stessa con riferimento alla possibile cancellazione d'ufficio; definiti gli ambiti di competenza, una Cittadina viene indirizzata per cancellazione dal nucleo dell'ex convivente, a tutela di conseguenti responsabilità; per un problema di residenza determinante per la tutela di un Cittadino, si contatta per le vie brevi l'Ufficio anagrafe di un Comune, con esito di sollecita ed efficiente collaborazione. Una Cittadina lamenta errori nella compilazione dello stato di famiglia, di cui ha dato comunicazione scritta al Sindaco: si illustrano le competenze, con riserva di intervento per inevasione.

Due Cittadine e due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per partecipare a concorso E.R.P. bandito da un Comune; con riferimento a bando di concorso E.R.P. si danno indicazioni a due Cittadine e due Cittadini per

aggiornamento documentazione. In merito alla una precaria sistemazione abitativa di una famiglia, un Sindaco segnala di aver emesso un'ordinanza di sgombero locali non rispondenti alle norme igienico-sanitarie: con l'occasione comunica, anche per le vie brevi, le soluzioni prospettate alla famiglia. Tre Cittadini e due Cittadine, versanti in gravi condizioni socio-economiche, chiedono di conoscere le procedure per presentare richiesta di alloggio in emergenza abitativa: data la peculiarità del caso, si interviene, per le vie brevi, con i Responsabili di settore, con esito positivo grazie alla collaborazione di un Comune; su istanza di una Cittadina e di un Cittadino e in riferimento all'obbligo scolastico, si interviene presso i Presidenti della Giunta e dell'A.R.E.R. e il Sindaco di un Comune, per l'assegnazione di un alloggio, non risultando raggiungibile in sicurezza la frazione di residenza, con esito positivo. In riferimento a tre Cittadine e a due Cittadini, che hanno presentato domanda di emergenza abitativa, viste le gravi condizioni socio-sanitarie si interviene per le vie brevi con il V.-Presidente della Comm. E.R.P., con esito di soluzione programmata; due Cittadine e due Cittadini, con figli minori, lamentano reiezione o stallo della domanda di emergenza abitativa: si chiedono chiarimenti al V.-Presidente della Comm. E.R.P., con esito di collaborazione.

A seguito di problemi insorti con Comuni, sei Cittadine e cinque Cittadini chiedono di conoscere la normativa in materia di occupazione e di esproprio; quattro Cittadine e sei Cittadini di verificare una procedura di esproprio, con esito di sollecitazione regionale al Sindaco delle competenze necessarie per il prosieguo della pratica.

Per una complessa problematica di impatto ambientale, su istanza di cinque Cittadine e tre Cittadini, si contatta per le vie brevi un Sindaco, con esito di collaborazione. A richiesta di un Cittadino e in riferimento a specifica problematica di sicurezza ambientale, vengono illustrate le responsabilità del proprietario e dell'Ente pubblico. Due Cittadini segnalano disagi causa le cattive condizioni igieniche di terreno adiacente: si interviene presso il Responsabile del Servizio d'Igiene e Sanità pubblica, con esito di fattiva programmazione e positiva risultanza. Una Cittadina e un Cittadino lamentano danni al terreno di proprietà causa l'appropriazione indebita di acqua, proveniente da un canale, da parte di terzi: si interviene presso il Coordinatore della Direzione Ambiente, assetto del Territorio e Risorse idriche con successiva richiesta d'intervento dell'Ufficio legale della Presidenza della Regione data la complessità della problematica, con esito da definire. Un Cittadino lamenta disagi conseguenti alla vicinanza di una concimaia: viene indirizzato. In riferimento ad una situazione di pericolo, una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la normativa in materia di concessione delle acque pubbliche e la procedura per segnalare il dissesto all'Amministrazione regionale per controlli ed opere di competenza; un Cittadino la normativa in materia di depurazione delle acque, con riferimento anche ai danni. Un Cittadino lamenta la mancata approvazione da parte di un Comune di un progetto di ristrutturazione di una casa; tre Cittadine chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di concessione edilizia e denuncia di inizio attività. Nell'impossibilità di raggiungere il Difensore civico, una Cittadina chiede per le vie brevi informazioni sulla legittimità della chiusura di una strada regionale, nonché sull'imparzialità nel diritto di passaggio a tempo. Tre Cittadine lamentano parzialità amministrativa per mancato avviso da parte di un Comune delle disposizioni di cui agli art. 65 e 66 della L. n. 44/98, concernenti gli assegni per nucleo familiare e maternità.

U.S.L.

PAGINA BIANCA

In merito a questioni riguardanti l'U.S.L., trentadue Cittadine e ventotto Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico; ventinove Cittadine e ventotto Cittadini le competenze U.R.P.-Comm. mista conciliativa, nella prospettiva di una collaborazione consolidata a garanzia di Cittadino e Azienda. A richiesta di due Cittadine e di un Cittadino e al fine di verificare la correttezza di una diagnosi contestata, si attiva la Comm. m.c., così come per svariati problemi di carenza personale, con esito di progettualità comprensiva di indicazioni per richiesta danni. Una Cittadina e un Cittadino lamentano il comportamento di un Medico, già segnalato all'U.R.P.: si interviene presso il Commissario str., chiedendo altresì che il fatto venga discusso in sede di Comm. m.c., con esito di intervento sul Primario per assicurare la qualità del servizio da parte di tutti i Collaboratori; una Cittadina e un Cittadino lamentano il comportamento di alcuni Medici in servizio presso l'Ospedale: si provvede ad illustrare le modalità di ricorso ad U.R.P. e Comm. m.c.. Una Cittadina e due Cittadini contestano il rifiuto di rimborsare un intervento chirurgico eseguito in Ospedale di altra Regione per inoltro dello stesso Presidio vald.: si porta la vicenda avanti la Comm. m.c., con esito di riscontro del caso e di richiesta di ridefinizione della Convenzione a tutela dei Cittadini vald.. In riferimento ad una controversia sorta fra una Cittadina e l'Amministrazione ospedaliera, nonché alle lamentele di Cittadini e Operatori U.S.L. circa disfunzioni di Reparti ospedalieri per carenza personale, si chiede la convocazione della Comm. m.c., con esito di riscontro della situazione e di indicazione di soluzioni. Una Cittadina e un Cittadino, a nome di una Comunità terapeutica, contestano il comportamento di un Medico di settore: vengono indirizzati. Una Cittadina lamenta disagi a seguito dell'errato risultato di analisi del sangue effettuate presso il laboratorio dell'U.S.L.: si interviene presso il Direttore gen. e in sede di Comm. m.c., con esito di ammissione dell'errore, peraltro in una logica di servizio attento. Diciotto Cittadine e sedici Cittadini chiedono di approfondire diritto di accesso e obbligo di motivazione ex L. n. 241/90-L. r. n. 18/99. A seguito di istanza presentata da una Cittadina circa il consenso informato con riferimento ad un modulo di prestazioni mediche facoltative inviato dall'U.S.L., si interviene presso il Responsabile dell'U.R.P., con esito di documentazione della correttezza dell'iter e del modulo da parte dell'Ufficiale san. comunale. Una Cittadina e un Cittadino chiedono precisazioni in merito ad un concorso bandito dall'Azienda: si interviene, per le vie brevi, presso il Responsabile dell'U.R.P., con esito di verifica di correttezza del bando. In riferimento ad una vicenda di mobilità, due Cittadine vengono indirizzate sulla procedura da seguire, nonché su U.R.P. e Comm. m.c.. Due Cittadine chiedono chiarimenti in materia di esenzione dal pagamento del *ticket* sanitario. Su istanza di otto Cittadini/e, che segnalano ulteriori disorganizzazioni del servizio di guardia medica interdivisionale (con particolare riferimento al rapporto medico-chirurgico) non ostante le assicurazioni fornite in sede di Comm. m.c. e dalla Direzione sanitaria ospedaliera, il Difensore civico interviene nuovamente presso U.R.P., Direttori gen. e san., con successive progettazioni interlocutorie che si provvede a sollecitare in via definitiva, con esito da definire.

Una Cittadina lamenta la mancata comunicazione da parte di un Primario di una Circolare riguardante gli eventi alluvionali (viene indirizzata); un'altra l'inevasione di una lettera concernente la richiesta di mobilità: se ne chiede conto al Commissario str., con esito di puntuale riscontro; tre Cittadine chiedono di conoscere l'esito della domanda di mobilità presentata per motivi di salute: si interviene presso il Commissario str., che, tramite il Direttore amm. o il Responsabile U.R.P., ne assicura debita considerazione nei limiti della validità della graduatoria in un caso, con esito positivo programmato a breve termine in un altro; una Cittadina lamenta di non essere stata contattata per graduatoria di mobilità, nonostante il rifiuto dei primi classificati: si chiedono chiarimenti al Direttore gen., con esito da definire. A conclusione dell'istanza presentata da un Cittadino, a nome di altri dieci, il Commissario str. fa pervenire una nota che ribatte puntualmente argomentazioni degli Istanti. A seguito di istanza di trentasei Cittadine e di nove Cittadini, relativa all'indizione di un pubblico concorso per Collaboratori amministrativi in assenza di preventivo espletamento di selezione interna, il Commissario str. comunica di aver provveduto a revocare l'indizione del pubblico concorso e ad attivare la

procedura selettiva ai sensi del C.C.N.L.. Sette Cittadine lamentano l'inevasione di una lettera indirizzata al Direttore san. osp.: se ne chiede conto anche al Commissario str., con esito di riscontro; un Cittadino lamenta inevasione di una lettera e parzialità amministrativa: viene indirizzato, con riserva di intervento. Tre Cittadine chiedono precisazioni su di una presenza professionale all'interno di una Struttura ospedaliera; quattro Cittadini per problema di specializzazione influente sui rapporti gerarchici; una Cittadina e un Cittadino in materia di svolgimento di mansioni superiori con riferimento al riconoscimento economico; due Cittadini, a nome anche di altri, in materia di pronta disponibilità, evasione di richieste, legittime aspettative rispetto a servizi in via di attuazione; due Cittadine in materia di lavoro *part-time* con riferimento alla procedura da seguire; una Cittadina la normativa in materia di passaggio di personale tra diverse Aziende san.. Due Cittadine e un Cittadino lamentano incongruenze e parzialità per passaggio a diverso profilo dello stesso livello (si contatta il Direttore gen., con risultanza di collaborazione ed esito da definire); una Cittadina la mancata applicazione da parte dell'Azienda della L.n. 903/77 in riferimento alla prestazione di lavoro notturno (si interviene presso il Direttore gen., che provvede ad assicurarne l'esito a breve termine); una Cittadina un trattamento amministrativo non rispettoso dell'imparzialità: si interviene presso il Direttore gen., con esito positivo programmato. Ricevute indicazioni sull'*iter* delle pensioni di invalidità, due Cittadine chiedono di conoscere la procedura per ricorso avverso provvedimento, emanato dalla Comm. medica di primo grado, influente sul rapporto lavorativo. Relativamente a un problema di pronta disponibilità, si forniscono indicazioni ad una Cittadina; per un problema di mobilità e di presunta inevasione, una Cittadina viene indirizzata, con riserva di intervento.

In riferimento ad una vicenda riguardante il rilascio di certificati, due Cittadine e un Cittadino chiedono informazioni in merito alla legge sulla *privacy*; una Cittadina e un Cittadino lamentano il mancato rispetto della *privacy* a livello amministrativo (vengono indirizzati); da un Reparto ospedaliero una Cittadina chiede aiuto per rispetto *privacy* e diritti malato (si segnala la collaborazione dell'*équipe* di Psichiatria).

Quattro Cittadine e tre Cittadini chiedono di conoscere l'*iter* per ottenere dall'Azienda l'autorizzazione ad effettuare cure mediche all'estero; un Cittadino la risposta della Comm. di II istanza circa il rimborso di ricovero ospedaliero in forma indiretta: si interviene presso il Presidente, con esito di formale correttezza. In riferimento a segnalazioni di gravi difficoltà infermieristico-assistenziali, con particolare riferimento all'U.B. di Rianimazione, il Commissario str. provvede a trasmettere dettagliata programmazione del Direttore san. osp., in parte contestata dagli interessati. Due Cittadini lamentano le cattive condizioni igieniche di un terreno adiacente alla proprietà: si interviene, in un caso, presso il Responsabile del Servizio d'Igiene e Sanità pubblica, con esito di fattiva programmazione. Una Cittadina e un Cittadino comunicano di aver attivato il risarcimento danni legati alla nascita del figlio: chiesto conto al Commissario str., risulta che la richiesta è stata inoltrata alla Compagnia assicuratrice; a seguito di una controversia sorta con l'U.S.L. per complicità parto, una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per risarcimento danni, nonché un intervento per il miglioramento del servizio: si interviene presso il Primario, con esito di collaborazione; tre Cittadine e quattro Cittadini lamentano cure ospedaliere inadeguate e chiedono come attivare un'indagine amministrativa interna. A seguito di istanza di due Cittadine, si danno informazioni e si convoca, in un caso, il Primario dell'U.O. di Psichiatria, con esito di fattiva collaborazione. Due Cittadine lamentano disfunzioni nell'U.O. di Geriatria: si interviene presso il Commissario str. e il Direttore san., con esito di puntuale riscontro da parte del Primario. Tre Cittadine e due Cittadini lamentano gravi disagi patiti da un familiare a seguito di operazione chirurgica di *routine*: si interviene presso il Commissario str., con analitico riscontro del Primario del reparto di Chirurgia dopo sollecito. Due Cittadine e un Cittadino chiedono indicazioni per cure specialistiche di minori fuori Valle; a seguito di risposta negativa, una Cittadina e due Cittadini chiedono di approfondire l'*iter* per assistenza ospedaliera indiretta: esaminata la situazione, si propongono anche vie alternative. A richiesta di due Cittadine e di un Cittadino dell'Europa dell'est, si prende in esame

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

con i Responsabili di settore la possibilità di procurare un medicamento costoso, grazie all'intervento di due Regioni it. e del Consolato rumeno e con la collaborazione del Primario di Oncologia e dell'Associazione V.I.O.L.A. il problema si risolve anche sotto il profilo della collaborazione sanitario-assistenziale. Una Cittadina chiede di poter cambiare il Medico curante: si convoca il Primario di Psichiatria, con esito di collaborazione. Ricevute indicazioni su tempi e modalità di richiesta della pensione di inabilità, due Cittadine chiedono di conoscere la procedura per ricorso avverso provvedimento emanato da una Comm. medica, influente sul rapporto lavorativo: vengono indirizzate ai diritti e ai doveri. Un Cittadino chiede informazioni per eventuali danni ospedalieri, nonché indirizzo per il Tribunale del malato. Tre Cittadine lamentano cure ambulatoriali o ospedaliere inadeguate (vengono indirizzate all'U.R.P.-Comm. m.c. per indagine amministrativa interna e informate sui diritti assicurativi); una Cittadina omissione di cure da parte di un Medico in servizio sul territorio, chiedendo di conoscere la procedura per l'attivazione della richiesta di risarcimento danni nonché per promuovere un'indagine volta a valutare eventuali responsabilità; un Cittadino cure inadeguate al Pronto Soccorso (si chiede un'indagine amministrativa interna ai Direttori gen. e amm., con esito da definire); una Cittadina, vittima a suo dire della negligenza di un Medico dell'Azienda, chiede di conoscere la procedura per presentare richiesta di risarcimento nonché l'avvio di un'indagine amministrativa interna. Relativamente ad incidente avvenuto durante il trasporto in ambulanza si forniscono indicazioni ad una Cittadina. In riferimento al rimborso di cure private per casi urgenti, ex sentenza della Corte di Cassazione n. 509/2000, un Cittadino viene informato della possibilità del Difensore civico di proporre un miglioramento amministrativo; a seguito poi di esplicita lamentela per cure inadeguate presso il Reparto di Otorinolaringoiatria, viene indirizzato sotto il profilo assicurativo

Due Cittadine contestano l'ammissione di due Ditte ad una licitazione privata: si provvede a convocare il Dirigente dell'U.B. Provveditorato, che conferma i dubbi e, successivamente, invia copia della delibera di esclusione dalla gara delle Ditte in questione.

Nove Cittadini chiedono di approfondire la normativa, nazionale ed europea, in materia di assistenza socio-sanitaria a soggetti titolari di redditi inferiori al minimo vitale; in riferimento a caso sociale, due Cittadine e due Cittadini la procedura per ottenere la patente di guida con riferimento alla visita medica collegiale per i soggetti affetti da gravi patologie (dati gli opportuni indirizzi, si convoca il Responsabile del Servizio di Medicina legale, con esito di fattiva progettualità in ordine a possibili miglioramenti amministrativi); una Cittadina tempi e modalità di corresponsione degli assegni familiari con riferimento all'U.S.L.. Per conoscere in modo più approfondito le giuste cause di licenziamento relative al lavoro di soggetti disabili, si contatta per le vie brevi il Medico del Lavoro con esito di puntuale collaborazione. Una Cittadina presenta il problema di un Cittadino che necessita di operazione urgente in condizione di carcerato: si segue la problematica sotto il duplice profilo regionale e ministeriale.

Una Cittadina e un Cittadino contestano la legittimità di una sanzione emanata da U.S.L.-Servizio sanità animale, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità; un Cittadino e una Cittadina chiedono di conoscere la procedura per presentare ricorso avverso sanzione U.S.L..

PAGINA BIANCA

A.R.E.R.

PAGINA BIANCA

Sedici Cittadine e quattordici Cittadini chiedono di approfondire problematiche e *itinerari* inerenti l'A.R.E.R.; un Cittadino con particolare riferimento alla variazione del canone. A conclusione di istanze, il Presidente A.R.E.R. trasmette copia della sentenza della Corte di Cassazione, sez. I civ, che, a conferma di precedenti sentenze d'Appello, limita il beneficio del prezzo agevolato, previsto dall'art. 1, c. 24, della L. n. 560/93, ai soli profughi assegnatari di alloggi di proprietà dello Stato realizzati con i fondi di cui all'art. 18 della L.n. 137/52. Su richiesta di un Cittadino, versante in grave situazione socio-economica, si contatta il Presidente A.R.E.R. al fine di verificarne la posizione, con positivo e sollecito riscontro. Si constata con favore l'avvenuta mobilità per due Cittadine affette da problemi di salute; nell'ambito di una vicenda riguardante un alloggio I.A.C.P., un Cittadino lamenta l'inevasione della richiesta di trasferimento in alloggio adeguato al nuovo nucleo familiare: si chiedono informazioni, con esito di fattiva collaborazione; in relazione ad istanze si chiedono informazioni circa tempi e per cambio alloggi, con esito di collaborazione e conferma di correttezza amministrativa. Un Cittadino lamenta il ritardo di esecuzione di lavori di manutenzione straordinaria: si interviene per le vie brevi con esito positivo. A seguito di numerose segnalazioni pervenute a questo Ufficio in ordine all'assegnazione degli alloggi in emergenza abitativa, nonché sull'applicazione della L. n. 431/98, sentito il Presidente A.R.E.R., si interviene anche presso l'Assessore regionale al Territorio Ambiente e Opere Pubbliche, il Sindaco di Aosta e l'Assessore comunale alle Attività produttive Turismo, Commercio, Artigianato, Agricoltura, Edilizia residenziale pubblica, con esito di incontri mirati a concreta sinergia e progettualità. Una Cittadina lamenta l'assegnazione di un alloggio non adeguato al nucleo familiare: si illustrano i criteri di redazione nelle graduatorie; con riferimento a problemi economici per impianti riscaldamento E.R.P., vengono date informazioni a sei Cittadine e a quattro Cittadini, tenuto conto dell'acquisito parere del Presidente della Regione per un'attivazione specifica dell'art. 5 della L.r. n. 19/94 e della positiva pratica dell'A.R.E.R. in merito; una Cittadina, con gravi problemi di salute e famiglia, chiede di ovviare all'assegnazione di alloggio privo di riscaldamento: si contatta, per le vie brevi, il Presidente A.R.E.R., con esito positivo. Su istanza di una Cittadina e di un Cittadino e in riferimento all'obbligo scolastico, si interviene presso i Presidenti della Giunta e dell'A.R.E.R. e un Sindaco per l'attivazione dell'emergenza abitativa, non risultando raggiungibile in sicurezza la frazione di residenza: si segnala la collaborazione sollecita ed efficiente del Presidente A.R.E.R., determinante per l'esito positivo. In riferimento a tre Cittadine e due Cittadini che hanno presentato domanda di emergenza abitativa, viste le gravi condizioni socio-sanitarie, si interviene per le vie brevi con il Presidente A.R.E.R., con esito in prospettiva. Per istanza di tre Cittadini, considerate soprattutto le condizioni igienico-sanitarie dei minori residenti in zona Tzamberlet si è chiesto al V.-Presidente della Comm. E.R.P., di convocare con urgenza la Comm., con esito di positivo inquadramento della problematica anche in rapporto agli Uffici comunali e regionali; analoga istanza viene presentata per due Cittadine e tre Cittadini. Su richiesta di tre Cittadine e di due Cittadini, si contatta il Presidente A.R.E.R. al fine di approfondire alcuni aspetti di una controversia sorta con l'Azienda, con esito di correttezza dell'*iter* e di ulteriore possibilità di sanatoria. Per istanza di cinque Cittadine e di cinque Cittadini, si chiede al V.-Presidente della Comm. E.R.P. di conoscere lo stato della pratica e le situazioni di emergenza, con esito di sollecito riscontro ed evidenza di inadempienze di Comuni in due casi.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI AOSTA

*D'una città non godi le sette o le settantasette meraviglie,
ma la risposta che dà ad una domanda.*

(I. Calvino)

PAGINA BIANCA

Ventuno Cittadine e ventitre Cittadini chiedono di essere informati sulle competenze del Difensore civico; diciotto Cittadine e quindici Cittadini su normativa e pratica del diritto di accesso, nonché sull'obbligo di motivazione, ex L. n. 241/90-Lr. 18/99; due Cittadine e tre Cittadini sull'esercizio del diritto di accesso presso il Comune-settore edilizio e sulla verifica di bene di interesse storico (si constatano celeri risposte); una Cittadina su aspetti della normativa in materia di rilascio della carta d'identità. Tre Cittadini, in rappresentanza di altri quindici, lamentano l'inevasione di una lettera: si interviene presso il Sindaco, con esito di riscontro; un Cittadino lamenta l'inevasione di un ricorso presentato avverso sanzione amministrativa: si chiede al Sindaco l'evasione della richiesta scritta, con esito da definire.

Per un complesso problema di diritto internazionale, interessante due Cittadine e tre Cittadini indirizzati al Difensore civico dal Tribunale di Aosta per impossibilità di procedere a dichiarazione di divorzio necessaria per regolare uno stato di famiglia, come da richiesta dell'Ufficio Anagrafe, si prendono contatti operativi con il *Bureau du Médiateur de la République française*, con rapida e positiva conclusione per quanto attiene il contatto con il Consolato somalo ed esito da definire; tre Cittadine chiedono informazioni sulla normativa in materia di residenza (con particolare riferimento alla procedura di cancellazione d'ufficio) e di rilascio della carta d'identità in regime di separazione.

Quattro Cittadini e una Volontaria chiedono di approfondire funzioni e competenze del C.C.I.E.. Un Cittadino presenta una situazione di necessità e lamenta parzialità da parte di Operatori sociali del Comune: si verifica l'efficace collaborazione solutoria del C.C.I.E., e dei Servizi sociali per le parti di competenza. Per opportuna segnalazione del C.C.I.E. e a tutela di un Cittadino, già residente in Valle d'Aosta, avviato a selezione per la copertura in ruolo di un posto di giardiniere presso un Comune it. e successivamente sottoposto a parere c/o il Dipartimento Funzione pubblica, previa consulenza di due Esperti di settore si inoltra documentazione al Difensore civico competente per territorio e si ottiene l'intervento del Coordinamento dei Difensori civici regionali, con esito positivo. Anche su richiesta di Cittadini e Volontari, facendo seguito alla collaborazione da tempo instaurata con il C.C.I.E. e il Direttore del Carcere, si chiede di favorire l'apertura di sportelli C.C.I.E. e l'inserimento di figure di mediatori culturali, a garanzia di imparzialità. Su segnalazione di sei Cittadine ed in collaborazione con il C.C.I.E., si provvede a contattare, per le vie brevi, il Sindaco di Aosta, onde approfondire le problematiche del campo nomadi, con esito di collaborazione anche da parte del Capo Gabinetto. Su istanza di una Cittadina e di un Cittadino, a tutela del diritto all'istruzione di tre minori, messo in pericolo in ordine a trasporti indispensabili, si chiede l'attivazione dell'emergenza abitativa: il caso si risolve grazie alla collaborazione esemplare dell'Assistente sociale, del Dirigente scolastico, del C.C.I.E. e dell'A.R.E.R.. Una Cittadina lamenta inadeguatezze amministrative in materia di asilo nido: si interviene presso l'Assessore alle Politiche sociali e Assistenza sanitaria, con esito di correttezza dell'*iter*; a seguito di istanza di una Cittadina in merito alla disciplina degli asili nido, l'Assessore alle Politiche sociali fornisce la relativa documentazione, dalla quale si evince esemplare trasparenza e imparzialità amministrativa; due Cittadine chiedono e ottengono adeguata assistenza al nido, con sollecita collaborazione dell'Istruttore del Comune; con sollecita e fattiva collaborazione dell'Ufficio Servizi sociali si danno informazioni sullo stato di erogazione di contributi a tre Cittadine e a due Cittadini. A seguito di istanza presentata da una Cittadina riguardo il consenso informato in riferimento ad un modulo di prestazioni mediche facoltative inviato dall'U.S.L., si interviene presso il responsabile dell'U.R.P., con esito di documentazione della correttezza dell'*iter* da parte dell'Ufficiale san. comunale; nell'illustrare ad una Cittadina e ad un Cittadino la normativa in materia di sfratti e lavori condominiali di straordinaria manutenzione, si constata l'efficienza dell'Ufficio sanitario comunale. Una Cittadina e tre Cittadini lamentano errato canone di locazione a seguito di variazione del nucleo: vengono indirizzati anche in ordine alla valenza dei pareri acquisiti dall'Ente pubblico e obbligo di motivazione di cui all'art. 3 delle L.n. 241/90-L.r., n. 18/99; nell'ambito di situazioni socialmente precarie, ventiquattro Cittadine e venti Cittadini per E.R.P. in riferimento alle mod. della L.r. n. 39/95 e succ. mod.. A seguito delle numerose segnalazioni pervenute in merito all'emergenza

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

abitativa, nonché sull'applicazione della L. n. 431/98, sentito anche il Presidente A.R.E.R., si interviene presso il Sindaco e l'Assessore comunale alle Politiche culturali e giovanili, Istruzione, Formazioni, Mobilità con esito di sinergia e progettualità; in relazione a svariate istanze, si chiedono informazioni circa criteri, tempi e modi per cambio alloggi e aiuti alternativi ad E.R.P., con esito di fattiva collaborazione, comprensiva di inoltro delle relative deliberazioni; per due Cittadine, affette da problemi di salute, si constata con favore l'avvenuta mobilità. A seguito di istanza presentata da una Cittadina, si chiede conto al Dirigente dell'Ufficio casa della situazione di accertata insalubrità dei locali in rapporto a problemi di salute di minori e della domanda di mobilità, con esito di puntuale riscontro programmato. Una Cittadina e un Cittadino, residenti in alloggio comunale E.R.P., lamentano l'inadeguatezza del montacarichi: si chiede al Sindaco di far eseguire i controlli di competenza, con esito di disponibilità per lavori di adeguamento da parte dell'A.P.S. nell'impossibilità di dar corso rapido a mobilità. Un Cittadino lamenta l'assegnazione di un alloggio non adeguato alle proprie condizioni di invalido: si interviene presso il Presidente della Regione, firmatario della comunicazione, con esito di riscontro formale, che lascia aperti problemi attinenti le modalità di accettazione da parte del Comune. Una Cittadina lamenta l'assegnazione di alloggio popolare non adeguato alla composizione del nucleo: illustrati i criteri dell'Amministrazione nella redazione delle graduatorie, si provvede ad indirizzarla. Un Cittadino contesta l'interpretazione data all'art. 49 della L.r. n. 39/95: si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio casa, che, in collaborazione con il Direttore dell'A.P.S., provvede a soluzione favorevole; in riferimento a controversia sorta con l'Amministrazione, un Cittadino chiede di approfondire aspetti di un Regolamento condominiale E.R.P.; due Cittadine chiedono informazioni in merito al calcolo delle spese condominiali per alloggio comunale. Due Cittadine espongono il problema abitativo di una famiglia di immigrati, con esito di soluzione programmata grazie alla fattiva collaborazione del Capo Gabinetto del Sindaco. Per un caso di assegnazione E.R.P. privo di riscaldamento, si consiglia di attivare per due Cittadini l'art. 5 della L.r. n. 19/94, come da lettera del Presidente della Regione in risposta al Difensore civico; una Cittadina, con gravi problemi di salute e famiglia, chiede aiuto per ovviare all'assegnazione di alloggio E.R.P. privo di riscaldamento, con esito positivo. Un Cittadino lamenta la reiezione delle domande di emergenza abitativa: si danno indicazioni, con riserva di intervento; su richiesta di alcuni Volontari, si è chiesto al V.-Presidente della Comm. E.R.P., considerate le condizioni igienico-sanitarie con particolare riferimento ai minori residenti in zona Tzamberlet, notizie sulla Comm. E.R.P., con sollecito riscontro della problematica ed esito di programmazione solutoria anche per quanto concerne l'organico preposto all'istruzione delle pratiche; a richiesta di alcuni Volontari si chiede al V.-Presidente Comm. E.R.P. di verificare la situazione di un nucleo familiare, con esito da definire. Su istanza di una Cittadina relativa ad un contratto di locazione, si contatta per le vie brevi il Direttore A.P.S., che, con efficiente collaborazione, documenta l'infondatezza della lamentela. Su istanza di una Cittadina e di un Cittadino, che hanno presentato domanda di emergenza abitativa, si chiede al V.-Presidente della Comm. E.R.P. di comunicare lo stato della pratica, con esito di collaborazione.

Quattro Cittadine e un Cittadino contestano irregolarità edilizie e chiedono chiarimenti in merito alla normativa; due Cittadine e due Cittadini, in rappresentanza di tredici famiglie, chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di rilascio della concessione edilizia, con particolare riferimento ai controlli cui è tenuta l'Amministrazione; due Cittadine lamentano il mancato rilascio di concessione edilizia non supportato da adeguata motivazione, ma, esaminati gli atti, l'*iter* risulta corretto. Giunge a conclusione l'istanza, di quaranta Cittadini che lamentano danni causati dai colombi, con l'installazione a cura dell'A.P.S. di opportune reti nei sottotetti; analoga istanza viene presentata da un Amministratore stabile per conto di ventotto famiglie, con esito positivo, non ostante il protrarsi della situazione, grazie all'efficiente collaborazione dei competenti Responsabili comunali dell'Ufficio tecnico e della Polizia municipale. In riferimento a precedente istanza per esecuzione sentenza T.A.R. di demolizione, si prende atto dell'intervento comunale

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

per le parti di competenza; in riferimento a rilascio di concessione edilizia, un Cittadino chiede di approfondire alcuni aspetti del piano regolatore comunale. Su precedente istanza di una Cittadina e di un Cittadino, relativa a concessione in sanatoria, l'Ufficio tecnico, più volte sollecitato, provvede a fornire le spiegazioni del caso. Si segue ancora, fino a soluzione, il caso della fontana oggetto di istanze da parte di una Cittadina, a nome di una frazione; per mancanza di acqua destinata ad irrigare i campi, quattro Cittadine e sei Cittadini, in rappresentanza di venticinque, chiedono come ottenere dai competenti Organi, comunali e regionali, la verifica delle turnazioni stabilite. Due Cittadine e un Cittadino chiedono di approfondire un problema di risarcimento danni per forzata chiusura di esercizio a seguito di apertura senza preavviso di un cantiere, nell'ambito di un'istanza presentata da una Cittadina, si constata la correttezza della procedura attivata dall'Amministrazione per far fronte ad una richiesta di risarcimento danni; una Cittadina lamenta il mancato risarcimento danni da parte dell'Assicurazione del Comune, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità. Una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la normativa in materia di espropriazione con riferimento all'occupazione senza titolo. Due Cittadine e un Cittadino lamentano protrarsi del disturbo arrecato da un esercizio pubblico: si verifica con l'Assessore alle Attività produttive, Turismo, Commercio, Artigianato, Agricoltura, Edilizia residenziale pubblica e con i competenti Uffici comunali che il locale non possiede la licenza per piano bar e cantante, per cui, grazie anche alla collaborazione della Polizia municipale, si provvede ad attivare le verifiche del caso, con esito positivo.

Due Cittadine chiedono di conoscere le forme di tutela per presunte irregolarità concorsuali. A seguito di istanza presentata da cinque Cittadine e tre Cittadini si chiede al Dirigente Servizi istituzionali, Personale, Commercio e Turismo di conoscere le prime dieci posizioni della graduatoria bidelli, con esito positivo. Una Cittadina e un Cittadino lamentano irregolarità nella procedura attivata per l'assegnazione di un posto apicale: si interviene presso il Sindaco, con esito da definire. Una Cittadina contesta la graduatoria finale di una selezione A.P.S., ma, chiesta la relativa documentazione e convocato il Presidente dell'Azienda, non risultano irregolarità: con l'occasione si approfondiscono prospettive di miglioramento amministrativo. Su istanza di undici Cittadini, a seguito di problematiche inerenti i servizi di reperibilità e disagio, superati gli esiti di un pregresso intervento del Difensore civico presso il Dirigente Servizi istituzionali, Personale, Commercio, Turismo, a garanzia di imparzialità e nell'ottica del miglioramento si contattano il Sindaco e l'Assessore competente, con esito di sinergica progettualità.

Due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per contestare l'importo di una bolletta relativa al consumo di acqua, nonché la normativa in materia di installazione contatori: nell'indirizzarli, si interviene presso l'Assessore competente con proposta di eventuale installazione di singoli contatori ed esito di collaborazione. Un Cittadino lamenta di aver pagato due volte la stessa sanzione amministrativa, come riconosciuto dal Servizio Sanzioni amministrative della Presidenza della Regione con lettera di richiesta rimborso: si sollecita il Servizio Riscossione Tributi per i tempi di esecuzione, con esito da definire. Due Cittadini contestano una sanzione elevata dalla Polizia municipale: si interviene presso il Comandante, con esito di regolarità; due Cittadini lamentano il pagamento di una sanzione amministrativa, ma, esaminata la documentazione, se ne constata la regolarità (a richiesta si illustrano comunque le procedure di ricorso); su istanza di una Cittadina si verifica la correttezza di una sanzione amministrativa elevata a seguito di controlli effettuati dalla Polizia municipale in collaborazione con la Questura di Aosta; in riferimento ad una vicenda riguardante una controversia sorta con l'Amministrazione, una Cittadina chiede di approfondire aspetti della normativa in materia di sanzioni amministrative in riferimento al ricorso gerarchico. Due Cittadini contestano sanzioni amministrative erogate dall'A.P.S., ma, dopo gli opportuni riscontri del Direttore, l'iter risulta corretto; due Cittadini, in grave situazione economica, contestano il pagamento di una sanzione amministrativa, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità; una Cittadina e un Cittadino lamentano inadeguata segnaletica urbana: si chiedono chiarimenti, per le vie

brevi, al Comandante della Polizia municipale, con esito di collaborazione per miglioramento segnaletica: sempre per miglioramento del servizio e con esito di collaborazione, a seguito di istanze di Cittadini/e si chiede di intensificare i controlli nelle zone cittadine a traffico limitato al fine di evitare sanzioni agli aventi diritto. Un Cittadino lamenta un comportamento vessatorio da parte della Polizia municipale: verificati alcuni documenti, si provvede a convocare il Comandante, con esito di attenta verifica dei fatti e di programmazione a garanzia dell'imparzialità. A conclusione di istanze di numerosi Cittadini/e e a seguito di proposte di miglioramento per problemi di sicurezza stradale, si segnala la pronta disponibilità a sopralluoghi e soluzioni, a breve e a lungo termine, da parte dell'Assessore ai Lavori pubblici, Acquedotto, Segnaletica, Aree verdi, Igiene urbana, Grandi progetti, Manutenzione ordinaria e straordinaria, Patrimonio immobiliare. Quattro Cittadini chiedono informazioni relative all'I.C.I., un altro lamenta il ricevimento di un avviso di accertamento per mancato pagamento I.C.I., ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità; una Cittadina e un Cittadino chiedono informazioni in merito alla procedura per contestare una cartella esattoriale riguardante tributi comunali; un'altra in merito al pagamento dell'I.C.I. (viene informata, con riserva di intervento). Una Cittadina lamenta il mancato pagamento di una somma di denaro da parte di una Società esecutrice di servizio appaltato: si interviene per le vie brevi presso il Capo Gabinetto del Sindaco per segnalazione di competenza, con esito di pronta collaborazione per miglioramento amministrativo; due Cittadine lamentano il mancato pagamento di emolumenti da parte di una Società privata, esecutrice di un servizio in concessione comunale: si danno indicazioni di tutela anche per l'Ente pubblico.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT- JEAN

PAGINA BIANCA

Su richiesta di tre Cittadine e due Cittadini, si interviene presso le Presidenze del Consiglio e della Giunta per conoscere lo stato della pratica riguardante l'approvazione della Convenzione tra il Comune di Gressoney-Saint-Jean e la R.A.V.A. per l'Ufficio del Difensore civico, con esito di definizione.

Sei Cittadine e otto Cittadini chiedono informazioni sulle R.R.R. e sulla R. a mano, nonché sull'obbligo di motivazione di cui alle L.n. 241/90-L r. n. 18/99.

Tre Cittadine e quattro Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di piano regolatore comunale, nonché la procedura di rilascio concessione edilizia.

Una Cittadina e un Cittadino chiedono informazioni in merito ad una problematica insorta con il Comune in ordine a trasparenza di graduatorie e incrocio di istituti attinenti legittime aspettative e imparzialità: date indicazioni di principio, si interviene con richiesta di documentazione e motivazione e con convocazione solutoria, ex art. 10, c. 2, l.) c., L. r. n. 5/92 e succ. mod., con esito di pronta collaborazione in vista di miglioramento amministrativo.

Relativamente a presunte irregolarità per un'assegnazione, su istanza di una Cittadina si chiedono chiarimenti al Segretario comunale, con esito da definire.

PAGINA BIANCA

MINISTERI

PAGINA BIANCA

a) Generale

Nell'ambito delle competenze ministeriali, quarantatre Cittadini e quarantotto Cittadine chiedono di approfondire competenze e modalità di intervento del Difensore civico in rapporto alla tutela giurisdizionale, con particolare riferimento a T.A.R. e Giudice di Pace; ventiquattro Cittadini e ventisette Cittadine di essere informati su normativa e pratica del diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/90; quattordici Cittadini e sedici sulla R.R.R. e sulla pratica della R. a mano; ventiquattro Cittadini e ventotto Cittadine sulla pratica della semplificazione burocratica e sui tempi di evasione di richieste scritte da parte degli Enti pubblici.

Una Cittadina e un Cittadino chiedono informazioni sulla tutela dei diritti, in particolare penitenziari. Il Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano pone un quesito, relativo al rapporto con Organi del Ministero Grazia e Giustizia, al quale si provvede a rispondere alla luce delle competenze previste dall'art. 16 della L. n. 127/97, così come modificato dall'art. 27 della L. n. 191/98. Una Cittadina presenta il problema di un detenuto che necessita di operazione urgente: si segue la problematica sotto il duplice profilo regionale e ministeriale; a richiesta di un Cittadino vengono fornite indicazioni sull'applicazione della L. r. n. 19/94 a favore di un Cittadino ristretto nella Casa circondariale. Anche su richiesta di Cittadini e Volontari, facendo seguito alla collaborazione da tempo instaurata con il C.C.I.E. (Centro comunale immigrati extrac) e il Direttore del Carcere, si chiede di favorire l'apertura di sportelli C.C.I.E. e l'inserimento di figure di mediatori culturali, a garanzia di imparzialità tra detenuti.

Una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per registrare le dichiarazioni di soggetti capaci ma impossibilitati a firmare: vengono indirizzati, previo contatto per le vie brevi con i competenti Uffici. Con riferimento ad incidente sul lavoro, tre Cittadini lamentano il ritardo, causato dalla carenza di Giudici, con il quale vengono discusse le cause pendenti avanti il Tribunale: si illustrano le competenze del Difensore civico e le procedure per ottenere l'aggravamento dell'invalidità.

Una Cittadina e un Cittadino lamentano l'inevasione di una richiesta di risarcimento danni inviata all'A.N.A.S.-Compartimento di Aosta e al Servizio espropriazioni ed usi civici della Presidenza della Regione: si chiedono informazioni, con esito di fattiva collaborazione. A seguito di incontri con il P.I.T.-Servizi eur., la Direzione Relazioni esterne delle F.S. comunica che gran parte delle Stazioni ferroviarie vald. non sono più presidiate, ma saranno rivalizzate dagli Enti locali: ci si rende disponibili per opportuni aggiornamenti della problematica; un Cittadino lamenta di aver dovuto pagare una sanzione suppletiva nell'impossibilità di munirsi di biglietto alla Stazione ferroviaria: si chiedono informazioni al Direttore Direzione Trasporti dell'Assessorato regionale Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, con esito di rimborso; in risposta al Difensore civico del Piemonte, si chiedono informazioni all'Ufficio regionale dei Trasporti degli accordi esistenti tra R.A.V.A. e F.S., nonché inoltro di materiale dell'Ufficio Stampa della Presidenza della Regione relativamente agli eventi alluvionali; centoquarantotto Cittadini presentano una petizione all'Assessore regionale al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e alla Direzione regionale Valle d'Aosta-Trenitalia S.p.A. in merito alla rete ferroviaria *post*-alluvionale, inoltrandola p.c. al Difensore civico: si chiedono chiarimenti agli Uffici competenti, con esito di puntuale collaborazione; quattro Cittadine lamentano disguidi di coincidenze con consistenti conseguenze: in un caso si segue la risposta di Trenitalia S.p.A., formalmente corretta solo in vista del futuro. In risposta a lettera inoltrata p. c. da parte di un Cittadino che lamenta di non aver potuto visionare le prove di un concorso indetto dalle Poste italiane-S.p.A. di Aosta, premessa la non competenza specifica del Difensore civico, se ne sollecita l'evasione, con esito di collaborazione interlocutoria da parte del Direttore a garanzia di trasparenza; una Dipendente delle Poste valdostane chiede di approfondire aspetti della normativa in materia di ridimensionamento del

personale. Una Cittadina, in grave condizione socio-economica, chiede di conoscere le procedure per evitare la sospensione dell'erogazione di energia elettrica

b) Presidenza del Consiglio dei Ministri

Otto Cittadini lamentano di non aver ancora ricevuto, dopo anni, la corresponsione del trattamento economico previsto e preannunciato con lettera al Difensore civico: si interviene presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, con esito da definire.

c) Ministero della Difesa

In riferimento ad una controversia riguardante il riconoscimento di speciali elargizioni da parte dell'Amministrazione, due Cittadine chiedono di conoscere la procedura di ricorso al T.A.R.; una Cittadina e un Cittadino la normativa in materia di cessazione del rapporto di lavoro per cause di servizio: si indirizza anche al Difensore civico competente per territorio. Due Cittadini chiedono di essere informati relativamente a vitto e alloggio attinenti il servizio civile (si ha modo di apprezzare la collaborazione dei Vertici militari vald.); un Cittadino sulla normativa in materia di obiettori di coscienza con riferimento alle Convenzioni stipulate fra il Ministero e gli Enti di destinazione (si esamina la normativa in collaborazione con i competenti Uffici di Aosta); una Cittadina e sei Cittadini la normativa in materia di svolgimento del servizio di leva con riferimento alla procedura di rinvio per motivi di studio, nonché eventuali cause di esonero.

d) Ministero delle Finanze

Un Cittadino lamenta l'inevasione di una richiesta di rimborso inoltrata all'Intendenza di Finanza: si interviene presso il Direttore, che provvede a fornire le spiegazioni del caso dopo solleciti. Due Cittadini lamentano la mancata evasione, da parte della Direzione delle Entrate per la Valle d'Aosta, della nota con la quale richiedevano la definizione del rimborso proposto alla Comm. trib. di 1° grado e parzialmente accolto: si interviene, con esito positivo; una Cittadina e un Cittadino lamentano nuovamente l'inevasione di un ricorso presentato alla competente Comm. trib.: si interviene presso il Direttore dell'Ufficio del Territorio di Aosta, che, dopo solleciti, conferma il ritardo causato dalla quantità di reclami; un Cittadino lamenta l'inevasione di un'istanza di rimborso da parte dell'Ufficio Entrate di un Comune it. (senza intervenire, lo si indirizza), una Cittadina il ritardo nel rimborso di somma risultata non dovuta a seguito di un ricorso amministrativo (si interviene presso il Direttore dell'Ufficio del Registro di Châtillon). In riferimento a pregresse vicende oggetto di vari solleciti, il Coordinatore dell'Ufficio Gestione Tributi della Direzione delle Entrate per la Valle d'Aosta comunica che la liquidazione di somme di denaro a favore di due Cittadini è in via di soluzione: si resta in attesa della conferma definitiva, che dovrebbe risolvere il problema anche per altri aventi diritto. Un Cittadino lamenta ritardi nel rimborso di contributi I.R.P.E.F. e chiede di conoscere criteri e tempi relativi: si interviene presso il Direttore dell'Ufficio Entrate Valle d'Aosta, con riscontro di collaborazione ed esito conclusivo di programmata soluzione. Un Cittadino lamenta l'inevasione di una lettera-ricorso inoltrata alla Comm. trib. provinciale, con la quale chiedeva il declassamento del proprio appartamento: si chiede alla Comm. di effettuare gli accertamenti di competenza, con esito positivo; due Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di verifiche fiscali; quattro Cittadine e due Cittadini la normativa in materia di agevolazioni fiscali con riferimento ai lavori di ristrutturazione immobili. Due Cittadini lamentano l'ingiustificato ritardo, da parte del Monopolio di Stato, nel pagare una vincita relativa a lotteria, ma, dai

controlli effettuati, il tagliando risulta perdente: poiché, però, gli Istanti e un Amministratore contestano la risposta, copia della documentazione viene inviata al Difensore civico competente per territorio, con esito di fattiva collaborazione e conferma dell'esito. Due Cittadine e due Cittadini contestano l'importo di cartelle esattoriali: in un caso, esaminata la documentazione e accertato il fondamento della lamentela, la questione si risolve per le vie brevi. Una Cittadina contesta l'importo degli oneri notificati, ritenendolo eccessivo, ma, verificata la documentazione, l'iter risulta regolare. Un Cittadino e una Cittadina chiedono informazioni sulla procedura da seguire per contestare una sanzione amministrativa conseguente il mancato pagamento di una tassa. A seguito della variazione di alcuni dati della Carta di identità, due Cittadine chiedono informazioni in merito alla procedura per ottenere la modifica del Codice fiscale. Una Cittadina e un Cittadino lamentano le procedure di richiesta pagamento bollo a seguito di demolizione dell'autovettura e una sanzione notificata dal Ministero per mancato pagamento della tassa di circolazione, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità; relativamente al pagamento di bollo auto si forniscono indicazioni a due Cittadini e ad una Cittadina; un Cittadino chiede aiuto per risolvere una vicenda relativa alla notifica di cartelle di pagamento riguardanti tasse automobilistiche: grazie alla sollecita collaborazione del Direttore dell'A.C.I. il caso si risolve. In riferimento ad una vicenda riguardante il pagamento dell'I.C.I., due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per contestare la categoria assegnata all'alloggio di proprietà.

e) Ministero della Funzione pubblica-Presidenza del Consiglio dei Ministri

Per opportuna segnalazione del C.C.I.E. e a tutela di un Cittadino già residente in Valle d'Aosta, avviato a selezione per la copertura in ruolo di un posto di giardiniere presso un Comune it. e successivamente sottoposto dal Comune stesso a parere c/o il Dipartimento Funzione pubblica, previa consulenza di due Esperti di settore si inoltra documentazione al Difensore civico competente per territorio e si ottiene l'intervento del Coordinamento naz. dei Difensori civici regionali, con esito positivo. Per istanza del Gruppo Carabinieri di Aosta, successiva ad accoglimento di precedente reclamo da parte dell'Ufficio legale della Presidenza della Regione in ordine alla richiesta della Sovrintendenza agli Studi della Valle d'Aosta, ai fini dell'assunzione del personale docente, del certificato generale del Casellario giudiziale in luogo dell'autocertificazione, si chiede ai Ministeri della Pubblica Istruzione e della Funzione Pubblica di rispondere al quesito, con esito di invasione dopo solleciti. Per una serie di problematiche, si consiglia ad un Cittadino un quesito scritto relativo all'applicazione della semplificazione amministrativa di cui alla recente normativa.

f) Ministero dell'Industria, Commercio, Artigianato e Commercio con l'estero

In riferimento ad una vicenda oggetto di precedenti Relazioni, un Cittadino lamenta la mancata erogazione di un contributo statale predisposto da anni: si interviene nuovamente presso il Direttore della Divisione competente, con esito da definire.

g) Ministero dell'Interno

Con la fattiva collaborazione della Questura di Aosta, si approfondisce il caso di un rifugiato politico e si danno informazioni a tre Cittadine e a cinque Cittadini sulla procedura per ottenere il ricongiungimento familiare e/o cure mediche (con particolare riferimento ai minori); ad una Cittadina sulla procedura per far ottenere al figlio maggiorenne il rinnovo del permesso di soggiorno per motivi di salute; ad un Cittadino per problemi di permesso di soggiorno in rapporto a diritto al lavoro; su istanza di un Cittadino, in riferimento al rilascio di permessi di soggiorno e alla richiesta di

ricongiungimento familiare, si contatta per le vie brevi la Questura di Aosta, con esito di puntuale collaborazione. Un Cittadino lamenta le modalità di erogazione di una multa, si chiede al Comandante della Polizia stradale di Aosta di effettuare gli accertamenti di competenza, con esito di formale correttezza; su istanza di tre Cittadine si verifica la correttezza di sanzioni amministrative elevate dalla Polizia stradale. Per una serie di problematiche, si consiglia ad un Cittadino un quesito scritto relativo all'applicazione della semplificazione amministrativa di cui alla recente normativa.

h) Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale

Ventisei Cittadini e ventotto Cittadine chiedono informazioni su disoccupazione e U.R.L.M.O.. A seguito di istanze, per quattro Cittadine e cinque Cittadini si chiede al Direttore U.R.L.M.O. copia dei certificati storici, con esito di collaborazione. Una Cittadina contesta la graduatoria di una selezione interna, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità. Su istanza di alcuni Cittadini, il Difensore civico chiede al Direttore U.R.L.M.O. di conoscere gli interventi effettuati dall'Amministrazione in relazione alla L. n. 68/99, con successiva trasmissione di documentazione di interesse; su richiesta di Cittadini, in relazione agli adempimenti previsti dalla L. n. 68/99 e al fine di consentire interventi sinergici e mirati, si chiede all'U.R.L.M.O. di essere informati sullo stato di attuazione degli stessi; successivamente si procede, *ex lege* istitutiva, a convocare i Direttori U.R.L.M.O. e Agenzia regionale del Lavoro e il Medico del Lavoro con finalità sinergica e preventiva, soprattutto per i disabili; per conoscere in modo più approfondito le giuste cause di licenziamento relativamente al lavoro dei disabili, si contatta per le vie brevi il Medico del Lavoro, con esito di puntuale collaborazione. Per opportuna segnalazione del C.C.I.E. e a tutela di un Cittadino già residente in Valle d'Aosta, avviato a selezione per la copertura in ruolo di un posto di giardiniere presso un Comune it. e successivamente sottoposto dal Comune stesso a parere c/o il Dipartimento Funzione pubblica, previa consulenza di due Esperti di settore si inoltra documentazione al Difensore civico competente per territorio e si ottiene anche l'intervento del Coordinamento naz. dei Difensori civici regionali, con esito positivo. Un Cittadino, portatore di grave situazione socio-economica, lamenta per iscritto mancato avviamento al lavoro, non ostante l'iscrizione alle liste di collocamento da parecchi anni: si comunica disponibilità di intervento, per quanto di competenza; un Cittadino contesta la regolarità della procedura, adottata dall'Amministrazione regionale e dall'U.R.L.M.O., in base alla quale è stato assunto a tempo determinato, ma, sentito l'Ufficio, non risultano irregolarità. Tre Cittadini lamentano l'inevasione della richiesta I.N.A.I.L. di adeguamento rendita: si interviene presso il Direttore, con esito di puntualizzazione; a richiesta di un Cittadino, si approfondiscono problematiche relative ad un capofamiglia invalido per incidente sul lavoro; con riferimento ad incidente sul lavoro un Cittadino e due Cittadine chiedono di approfondire l'*iter* per richiedere l'invalidità e l'aggravamento della stessa; su istanza di una Cittadina, si chiede conto al Direttore I.N.A.I.L. della mancata liquidazione di emolumenti coincidenti con congedo parentale, con esito da definire. Un Cittadino lamenta di non aver ricevuto la rendita al netto del recupero in debito entro la data stabilita: si chiede conto al Direttore I.N.A.I.L., con esito da definire. Su istanza di un gruppo di pensionati I.N.P.D.A.P., il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, interviene presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, il Ministero del Tesoro e del Lavoro e della Previdenza sociale per evidenziare disfunzioni nel trattamento di quiescenza e relative comunicazioni, con esito di parziale evasione alle richieste più volte sollecitate: si segue la problematica per quanto di interesse. Tre Cittadine e due Cittadini chiedono informazioni su complesse vicende riguardanti l'I.N.P.S.; in riferimento a pagamenti I.N.P.S., una Cittadina chiede di conoscere la procedura per presentare ricorso; una Cittadina contesta pagamenti all'Ufficio I.N.P.S., ma, verificata la documentazione, l'*iter* risulta regolare; una Cittadina chiede informazioni sulla procedura da seguire per ottenere la reversibilità della pensione; un'altra contesta la legittimità della richiesta di contributi arretrati notificata da una Cassa previdenziale di natura privata (illustrate le competenze, si provvede ad indirizzarla); otto Cittadini lamentano di non aver ancora ricevuto, dopo anni, la

corresponsione del trattamento economico previsto e preannunciato con lettera al Difensore civico. si interviene presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, con esito da definire.

i) Ministero delle Politiche Agricole e Forestali

Nell'ambito di una vicenda riguardante l'applicazione di un decreto emesso dal Presidente della Regione, due Cittadini contestano la legittimità di una sanzione amministrativa elevata dalla Guardia di Finanza: senza intervenire, si forniscono indicazioni.

l) Ministero Pubblica Istruzione

Due Cittadine e due Cittadini vengono indirizzati per problematiche inerenti il pubblico impiego in ambito scolastico; tre Cittadine per regolarizzare di errore formale presso Provveditorato agli Studi di altra Regione. Una Cittadina chiede di essere seguita per il recupero di documenti, smarriti da due Provveditorati, necessari per gli spettanti diritti previdenziali.; una Cittadina, a nome anche di altri, per possibilità di reitero concorsuale. In riferimento a vicende riguardanti l'espletamento dei concorsi straordinari abilitanti per Docenti in Scuole legalmente riconosciute, si provvede a trasmettere al Difensore civico competente per territorio le osservazioni effettuate dall'Ufficio in merito a possibili interventi a garanzia dell'imparzialità, con finalità di miglioramento normativo e amministrativo. Sei Cittadine e sette Cittadini, a nome di altri centoventuno, chiedono di approfondire diritti e legittime aspettative, imparzialità e discrezionalità, termini perentori ed ordinatori in ordine a problematiche relative a concorsi e graduatorie Scuole. Per istanza del Gruppo Carabinieri di Aosta, successiva ad accoglimento di precedente reclamo da parte dell'Ufficio legale della Presidenza della Regione in ordine alla richiesta della Sovrintendenza agli Studi della Valle d'Aosta, ai fini dell'assunzione del personale docente, del certificato generale del Casellario giudiziale in luogo dell'autocertificazione, si chiede ai Ministeri della Pubblica Istruzione e della Funzione Pubblica di rispondere al quesito, con esito di inevasione dopo solleciti. Tre Cittadine e tre Cittadini chiedono di approfondire aspetti del C.C.N.L., con particolare riferimento alla aspettativa non retribuita negli Istituti parificati. Cinque Cittadine lamentano la situazione di precariato in rapporto alle ultime disposizioni per assegnazione definitiva: si forniscono indicazioni anche sul rapporto diritti-legittime aspettative.

m) Ministero della Sanità

Una Cittadina segnala il rifiuto, da parte di un Ospedale it., di rilasciare copia della documentazione riguardante l'assistenza medica ricevuta: viene indirizzata. A richiesta di una Cittadina e di un Cittadino dell'Europa dell'est, si prende in esame con i Responsabili di settore la possibilità di procurare un medicamento costoso: grazie all'intervento di due Regioni it. e del Consolato rumeno e con la collaborazione del Primario di Oncologia e di un'Associazione di volontariato della Valle d'Aosta, il problema si risolve anche sotto il profilo della collaborazione sanitario-assistenziale. Una Cittadina presenta il problema di un detenuto che necessita di operazione urgente: si segue la problematica sotto il duplice profilo regionale e ministeriale. A richiesta del Sottosegretario di Stato del Ministero della Sanità, si esamina la possibilità di istituire il Procuratore degli animali, che non risulta compatibile con la L.r. istitutiva del Difensore civico: peraltro, per i diritti in oggetto, l'Ufficio valdostano ha sempre riservato attenzione, per quanto di competenza.

n) Ministero Trasporti e Navigazione

Un Cittadino lamenta irregolarità nell'inoltro dell'avviso di *mora* per mancato pagamento di sanzione amministrativa, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità. A seguito di problematiche inerenti pratiche di immatricolazione, due Cittadini vengono indirizzati su diritti e doveri relativamente a corrispondenza intercorsa con il Direttore dell'Ufficio di Aosta. Un Cittadino lamenta il sequestro e il ritiro della patente da parte della Polizia municipale di altra Regione: sentito un responsabile della Motorizzazione civile della Valle d'Aosta ed esaminata la documentazione, il provvedimento sembra infondato, per cui si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo grazie anche alla collaborazione dell'Ufficio Anagrafe di un Comune valdostano. Un Cittadino chiede di approfondire aspetti della normativa in materia di circolazione stradale con riferimento alle direttive emanate dalla Comunità europea.

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

Su istanza di cinque Cittadini, si forniscono indicazioni per problemi di reiterati e generalizzati esiti negativi dell'ultimo esame precedente la laurea per un'Università it.. Due Cittadini chiedono di approfondire un delicato problema di *iter* universitario con un Rettore, di cui si constata la pronta disponibilità; sei Cittadine e sette Cittadini la problematica del "numero chiuso" e connesse forme di tutela. Due Cittadine chiedono di intervenire per disguidi relativi alla fruizione di borse di studio universitarie per progetti europei: si contatta il Difensore civico competente per territorio, con esito da definire.

INDIRIZZO

Vengono riportati i casi di competenza di altri Difensori civili, 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.

PAGINA BIANCA

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Illustrate le competenze e previo opportuno contatto telefonico, vengono indirizzati al Difensore civico competente per territorio: sei Cittadine e tre Cittadini in riferimento a controversie sorte con Amministrazioni comunali; una Cittadina in riferimento a grave problema sociale; tre Cittadini per ingiustificato ritardo da parte del Monopolio di Stato nel pagare una vincita-lotteria (dai controlli effettuati presso gli Uffici competenti, si constata che il tagliando risulta perdente); tre Cittadine per una problematica di residenza, riconoscimento titoli, lavoro; due Cittadine e due Cittadini per assistenza socio-sanitaria e tutore di due fratelli invalidi al 100% (la richiesta viene inoltrata al Sindaco, in assenza di Difensore civico); un Cittadino per una vicenda riguardante un ricorso presentato al Prefetto di altra Regione, con esito positivo; due Cittadine per urgente problema concernente l'affidamento di minori; due Cittadine e due Cittadini in riferimento a vicende riguardanti l'espletamento dei concorsi straordinari; per opportuna segnalazione del C.C.I.E. e a tutela di un Cittadino già residente in Valle d'Aosta, avviato a selezione per la copertura in ruolo di un posto di giardiniere presso un Comune it. e successivamente sottoposto dal Comune a parere c/o il Dipartimento Funzione pubblica, previa consulenza di due Esperti di settore, con esito positivo (si segnala l'intervento anche del Coordinamento regionale dei Difensori civici regionali); a richiesta di due Cittadine e di un Cittadino dell'Europa dell'est per procurare un medicamento costoso, con esito positivo anche sotto il profilo della collaborazione sanitario-assistenziale grazie all'intervento di due Regioni it. e del Consolato rumeno e alla collaborazione del Primario di Oncologia e di un'Associazione di volontariato della Valle d'Aosta; per un complesso problema di diritto internazionale, interessante due Cittadini e tre Cittadine indirizzati all'Ufficio del Difensore civico dal Tribunale di Aosta per impossibilità di procedere a legittima dichiarazione di divorzio necessaria per regolare uno stato di famiglia (si prendono contatti operativi con il *Bureau du Médiateur de la République française*, con rapida e positiva conclusione per quanto attiene il contatto con il Consolato somalo). Una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per richiesta di adozione internazionale, con particolare riferimento al ruolo ricoperto dagli Assistenti sociali locali: illustrate le competenze del Difensore civico, si provvede ad indirizzarla al Difensore civico competente per territorio; una Cittadina e un Cittadino chiedono informazioni per altro Difensore civico competente. In assenza di Difensore civico regionale, una Cittadina e un Cittadino chiedono informazioni sui servizi sociali per persona anziana e malata. Un Cittadino lamenta il sequestro e il ritiro della patente da parte della Polizia municipale di altra Regione: sentito un responsabile della Motorizzazione civile della Valle d'Aosta ed esaminata la documentazione, il provvedimento sembra infondato, per cui si trasmette, la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo grazie anche alla collaborazione dell'Ufficio anagrafe di un Comune vald.. In riferimento ad una controversia sorta con un Comune it., due Cittadini chiedono di approfondire alcuni aspetti della normativa sul Difensore civico; due Cittadine di intervenire per disguidi relativi alla fruizione di borse di studio universitarie per progetti europei: si contatta il Difensore civico competente per territorio, con esito da definire.

Con riferimento a specifici problemi, cinquantatre Cittadine e cinquantacinque Cittadini chiedono di conoscere vie di tutela e gratuito patrocinio; sette Cittadine e quattordici Cittadini le competenze del Giudice di pace in rapporto al Difensore civico; sedici Cittadine e tredici Cittadini le competenze del T.A.R.. Dodici Cittadine e nove Cittadini chiedono informazioni per problemi di deontologia del legale di fiducia; quattro Cittadine e due Cittadini per problemi di querela; tre Cittadine e tre Cittadini per problemi di atti/notifiche; nove Cittadine e otto Cittadini per aspetti del nuovo Codice di procedura civile; undici Cittadine e tredici Cittadini sulla tutela dei diritti penitenziari; due Cittadine per problemi di Cooperative; dodici Cittadine e dieci Cittadini in merito ai diritti assicurativi; una Cittadina e un Cittadino per regolarità bancaria; diciotto Cittadine e sedici Cittadini per sfratto; quattro Cittadini e sei Cittadine per problemi di pignoramento; nove Cittadine e sei Cittadini per problemi di interdizione; sei Cittadine e otto Cittadini per problemi di condominio; dodici Cittadine e nove Cittadini per problemi di proprietà e vicinato; sette Cittadine e cinque Cittadini per problemi di

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

servitù prediali; sette Cittadine e sei Cittadini per problemi di usucapione; venti Cittadine e quindici Cittadini per problemi di contratto; dodici Cittadine e quindici Cittadini per problemi di eredità e donazioni; sei Cittadine e sei Cittadini per problemi relativi ad Enti privati erogatori di pubblici servizi; quattro Cittadine e quattro Cittadini per problemi di volture; undici Cittadine e sedici Cittadini per problemi di passaggio e fondi interclusi; dodici Cittadine e dieci Cittadini per problemi di diritto del lavoro; due Cittadine e due Cittadini per problemi di licenziamento; venticinque Cittadine e venti Cittadini per problemi di risarcimento danni; trentasei Cittadine e ventuno Cittadini per problemi di diritto di famiglia; quattro Cittadine e otto Cittadini per diritti e doveri di cura e tutela dei minori e delle persone anziane.