

LE REGIONI ITALIANE PER UNA DIFESA CIVICA EUROPEA

DOCUMENTO PRESENTATO IN SEDE DI AUDIZIONE DEI DIFENSORI CIVICI REGIONALI DA PARTE DEL CONGRESSO DELLE REGIONI (ROMA 17.1.2002)

L'istituto del difensore civico va sempre più diffondendosi e potenziandosi, quale mezzo a disposizione del cittadino e di ogni altro soggetto interlocutore delle pubbliche amministrazioni, per dare effettività al diritto ad una buona amministrazione, nel senso manifestato dalla "Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea" (art. 41-43).

La frammentarietà della legislazione italiana in materia di difesa civica segnala, da un lato, la corretta intuizione del legislatore che vuol dare risposta ad una domanda reale che viene dalla società (domanda di tutela in forme dialogiche, immediate, di facile accesso a fronte di irregolarità, ritardi, iniquità, carenze di informazione, discriminazioni in cui si imbatte il cittadino), mentre, da un altro lato, tale frammentarietà rivela la sinora mancata maturazione di una risposta organica a tale esigenza, in conformità a quanto si è già consolidato nella quasi totalità dei Paesi i cui ordinamenti si ispirano ai principi delle democrazie liberali e nella stessa Unione europea.

Dopo le ultime modificazioni costituzionali è discusso se lo Stato possa ancora dettare norme in materia di difesa civica. In ogni caso non vi è dubbio che spetti in via principale alle Regioni la potestà normativa in materia, allo scopo di determinare le modalità per assicurare le prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere tutelati su tutto il territorio nazionale in quanto costituzionalmente garantiti. Rimane aperto il problema della tutela del cittadino nei confronti delle amministrazioni centrali dello Stato, nonché quello della rappresentatività della difesa civica italiana nei confronti delle istituzioni comunitarie e degli organismi internazionali.

Il processo di riforme istituzionali ed amministrative che ha caratterizzato l'ultimo decennio delle vicende pubbliche italiane ha avuto fra le sue tendenze più incisive: a) il progressivo estinguersi dei controlli preventivi di legittimità sugli atti; b) il rafforzamento degli organi esecutivi rispetto alle assemblee; c) l'attribuzione agli apparati tecnico-burocratici di accresciuti poteri di gestione.

Queste tendenze hanno prodotto una forte attenuazione di incisività del sindacato sugli atti degli organi esecutivi e dei loro apparati burocratici, sia sotto il profilo giuridico sia sotto il profilo politico.

In questo quadro il cittadino è spinto a considerare come unica sede di tutela dei propri diritti quella giurisdizionale, provocandone la progressiva paralisi, senza contare il problema dei relativi costi sociali ed economici.

Ragioni di funzionalità e soprattutto di giustizia sostanziale in vista della pace sociale consigliano la messa in opera di meccanismi che prevengano e limitino il sovraccarico di contenzioso giurisdizionale. Il difensore civico è un qualificato presidio finalizzato a tale scopo in tutti i Paesi dove è stato attivato ed efficacemente opera.

Per riportare la normativa ad un criterio di organicità comprensivo di tutte le più rilevanti esigenze sembra necessaria l'adozione, a livello nazionale o regionale secondo la competenza di ciascuno, di misure che si ispirino ai principi di seguito elencati:

1) il difensore civico è organo di tutela che opera secondo criteri e procedure non giurisdizionali al quale possono rivolgere istanze i soggetti interlocutori delle pubbliche amministrazioni e di ogni altro erogatore di pubblici servizi a fronte di atti, provvedimenti e comportamenti ritenuti illegittimi o comunque lesivi dei principi di imparzialità, buona amministrazione e dignità della persona. Alla difesa civica sono preclusi interventi sull'esercizio delle funzioni giudiziarie, di difesa nazionale e di sicurezza pubblica

2) fatte salve le prerogative degli organi legislativi e giurisdizionali, il difensore civico svolge funzioni di valutazione e sollecitazione su atti e comportamenti delle pubbliche amministrazioni e di ogni altro erogatore di pubblici servizi, funzioni di composizione delle controversie in cui sia parte un soggetto pubblico, funzioni di promozione e di atti di riforma

3) il difensore civico, nei casi stabiliti dalla legge, ai fini di conciliazione e di contenimento delle controversie giurisdizionali, sospende per un tempo prefissato l'efficacia degli atti amministrativi, fissa i termini per provvedere, esercita i controlli sostitutivi previsti dalla legislazione statale e regionale

4) il difensore civico è eletto dalle Assemblee con modalità atte ad assicurarne la indipendenza, e ad esse risponde dell'esercizio delle sue funzioni

5) il difensore civico nell'esercizio delle sue funzioni non riceve alcuna direttiva da altra autorità; egli agisce su richiesta o di propria iniziativa; la procedura davanti al difensore civico è svincolata da ogni formalità; ogni soggetto investito di una pubblica funzione è tenuto ad assicurargli la collaborazione

6) le disposizioni che disciplinano lo status del difensore civico assicurano condizioni e strumenti per l'assolvimento adeguato dei suoi compiti

7) il difensore civico nell'ambito delle sue competenze ha accesso a tutti gli atti, documenti ed informazioni utili all'espletamento delle sue funzioni

8) il sistema della difesa civica della Repubblica è costituito dai difensori civici regionali e delle province autonome di Trento e Bolzano, e dai difensori civici degli Enti locali opportunamente fra loro coordinati, al fine di assicurare in ogni regione la tutela nei confronti delle amministrazioni statali, regionali e locali, nonché dei collaterali dell'azione

10) la legge regionale determina gli ambiti territoriali della difesa civica secondo criteri di sussidiarietà e adeguatezza sistemi di erogazione di pubblici servizi

9) le Regioni, le Province autonome e gli Enti locali regolano l'esercizio delle funzioni di difesa civica, assegnano le risorse necessarie e riconoscono autonomia organizzativa e finanziaria per assicurare la indipendenza e l'efficacia

11) la legge disciplina le modalità di esercizio dei poteri sostitutivi in caso di mancata istituzione del difensore civico affinché nessun cittadino rimanga privo di tutela.

I difensori civici regionali e delle province autonome confidano nell'iniziativa del Congresso delle Regioni, quale sede di più compiuta rappresentanza dei Parlamenti regionali, per giungere presto all'attivazione della difesa civica in quelle Regioni ove ancora manca e per incidere efficacemente nei processi legislativi in corso a livello nazionale e a livello regionale (Legge di semplificazione 2001, razionalizzazione delle *Authority*, revisione della Legge 241/1990, revisione del decreto legislativo n. 267/2000, provvedimenti di attuazione della riforma del Titolo V della Costituzione, nuovi Statuti regionali) al fine di portare a compimento un ordinamento della difesa civica italiana allineato a quello degli altri Stati dell'Unione Europea, confermando così la lungimiranza dei legislatori regionali che consentì il decollo della difesa civica nel nostro Paese nella prima stagione delle Regioni.

**PROPOSTE DI MIGLIORAMENTI NORMATIVI E AMMINISTRATIVI
(R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNI CONVENZIONATI, MINISTERI)**

R.A.V.A.

- Onde valutare possibili prospettive per la Valle d'Aosta, si trasmette agli Organi competenti un documento, inviato dal Difensore civico della Regione Liguria, redatto dalla Commissione speciale per la stesura del nuovo Statuto regionale, che pone in risalto l'opportunità di rafforzare l'istituto del Difensore civico a livello statutario.
- A seguito di lamentele per informazioni errate ricevute riguardo l'iter di procedure amministrative, a tutela soprattutto delle fasce deboli si sollecitano i competenti Responsabili di settore a verificare che il personale si limiti a fornire informazioni su argomenti di specifica competenza; il tutto, tenuto conto di quanto opportunamente afferma P. Bitoun nel suo *Eloge du fonctionnaire (Le travail de guichet est le plus épuisant. Je n'imaginais pas que ça pouvait être aussi difficile avec la multiplication des problèmes posés par les gens. Il faut aimer les gens pour être au guichet)*, del Codice di comportamento del personale della Commissione europea approvato nel settembre 2000, dei Decreti e delle Circolari della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica del 2000 e 2001, e nell'attesa del Codice di comportamento dei dipendenti dell'Amministrazione regionale, di cui al c. 7, art. 53, L.r. n. 45/95 e succ. mod., più volte sollecitato dal Difensore civico.
- Per disagio manifestato da Responsabili di strutture RAVA, si chiede agli Organi competenti di rivedere gli organici onde procedere agli opportuni incrementi e ad eventuali riduzioni col fine di garantire un'omogenea qualità dei servizi, nonché un'equa tutela dei diritti dei lavoratori.
- Con riferimento a lamentele per documentati ritardi nell'emissione di ordinanze prefettizie in materia di ricorsi amministrativi avverso sanzioni, a tutela dei Cittadini e della stessa Pubblica Amministrazione si raccomanda agli Uffici competenti di rispettare i termini di legge.
- In riferimento alle numerose richieste di alloggi in emergenza abitativa, anche al fine di evitare il moltiplicarsi dei casi sociali a carico delle Pubbliche Amministrazioni si è rinnovata e ottenuta la disponibilità per un incontro tra Enti interessati (in particolare Comune di Aosta e A.R.E.R.) onde valutare, di comune accordo e nei rispettivi campi di competenza, possibili soluzioni e prospettive. In riferimento poi alla richiesta proveniente dai lavoratori stranieri presenti nella nostra Regione, si è chiesta e ottenuta un'audizione da parte della II Commissione consiliare regionale onde approfondire la problematica e contribuire alla pace sociale. Infine, si chiede ai Sindaci di dare adeguata diffusione e scrupolosa applicazione alla deliberazione della Giunta reg. n. 5004 del 24.12.2001 avente ad oggetto: "Nuova definizione delle modalità di presentazione delle domande e dei criteri di priorità per l'assegnazione degli alloggi riservati, ai sensi dell'art. 23 della L.r. 4.09.1995 n. 39 e succ. mod."
- In riferimento alle L.r. n. 19/94 e n. 44/98, a seguito anche di istanze del volontariato si è provveduto ad organizzare riunioni congiunte con il Direttore delle Politiche sociali, il Capo Servizio sociale e il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, al fine di meglio definire e pubblicizzare criteri e tempi di erogazione dei contributi, nonché le motivazioni di diniego, a garanzia di equità, di regolarità contabile e di rispondenza tra la *ratio* normativa e le esigenze delle fasce deboli, nell'ottica altresì di una possibile

semplificazione-revisione amministrativa e normativa. In merito si deve ancora lavorare per un'effettiva applicazione della programmazione concordata, in vista anche di una corretta valorizzazione della figura dell'Assistente sociale e di un miglior coordinamento tra i diversi servizi dell'Assessorato.

- A seguito di lamentele di Cittadini e Operatori sociali sul ritardo con cui vengono comunicati agli utenti di servizi sociali gli aumenti delle relative rette, con conseguente impedimento dell'esercizio del diritto di recesso, si è proposto ai Responsabili di settore, per quanto di competenza, una programmazione biennale e coordinata nei tempi e nelle modalità di applicazione dei provvedimenti.
- Con riferimento a problematiche inerenti l'assistenza legale all'interno dei Consultori, si è attuato un incontro tra il Responsabile U.S.L. e il Capo Servizio sociale dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di migliorare la divulgazione del servizio, con successivo lavoro sinergico volto a valutare la possibilità di ampliamento delle competenze a tutela delle fasce deboli e a favore della pace sociale.
- A seguito di complessa istanza, si è chiesto alla Soprintendenza ai Beni culturali di valutare l'opportunità di un migliore coordinamento con i vari Uffici regionali e comunali competenti, onde evitare l'insorgere di legittime aspettative successivamente disattese dalla stessa Pubblica Amministrazione.
- In una serie di incontri con il Sovrintendente agli Studi, alla luce di lamentele e richieste di Cittadini si sono esaminate prospettive di operatività volte a meglio garantire su tutto il territorio il rispetto dei minori: sono stati approfonditi i criteri di valutazione e i metodi didattici, la qualità del servizio, gli esiti scolastici in riferimento alle procedure di recupero, la necessità di una formazione permanente al diritto per Dirigenti e Docenti.
- In collaborazione con i Direttori della Casa circondariale e dell'Agenzia del Lavoro e con il Direttore del Personale scolastico si stanno approfondendo le problematiche dell'Istruzione scolastica e dell'avviamento al lavoro per Cittadini stranieri ristretti presso il Penitenziario, con particolare riferimento a piani di istruzione per immigrati non in possesso di regolare permesso di soggiorno.
- A seguito di istanze conseguenti ai provvedimenti di diniego di provvidenze economiche a favore degli studi universitari per quanti hanno conseguito la laurea all'estero e necessitano di riconoscimento in Italia, si è provveduto a sollecitare all'Ufficio competente prospettive di miglioramento normativo e amministrativo indispensabili per ragioni di giustizia sostanziale nell'ottica europea; con riferimento ad altri disagi inerenti l'attribuzione di assegni di studio universitario, si è chiesto al Direttore delle Politiche sociali di rivedere alcuni punti del bando di concorso al fine di renderli più chiari e comprensibili.
- Con riferimento a diffuso disagio inerente i servizi di trasporto studenti, si è chiesto all'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e all'Assessore all'Istruzione e Cultura di valutare l'opportunità di individuare soluzioni alternative anche in riferimento all'utilizzo di servizi navetta e buoni mensa.
- Con riferimento a lamentele inerenti la mancata comunicazione di ammissione al beneficio di cui alla L.r. n. 76/84, si chiede nuovamente all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche di valutare l'opportunità di utilizzare la pratica delle raccomandate A.R., a tutela di diritti e legittime aspettative dei Cittadini e della trasparenza amministrativa.
- Con riferimento a diffuse lamentele inerenti l'iscrizione dei lavoratori nelle liste di mobilità e relativi termini, si sono chieste al V.-Presidente della Commissione regionale per l'impiego informazioni sulle problematiche e prospettive amministrative in materia, in vista di un impegno sinergico in sede ministeriale.

U.S.L.

- Per disagio manifestato da Responsabili di strutture USL e da Cittadini, si chiede agli Organi competenti di rivedere gli organici onde procedere agli opportuni incrementi e ad eventuali riduzioni col fine di garantire un'omogenea qualità dei servizi, nonché un'equa tutela dei diritti dei lavoratori.
- Si è proposto al Primario del Pronto Soccorso dell'Ospedale di Aosta, di valutare la possibilità di rivedere alcuni aspetti dell'organizzazione interna del servizio ed eventualmente incrementare strutture e personale al fine di far diminuire i tempi di attesa; nel contempo si è definito un orizzonte sinergico di educazione specifica dei Cittadini e degli Operatori sul territorio.
- Con riferimento a diffuse preoccupazioni inerenti la presenza di personale professionale sulle autoambulanze, si è chiesto al Direttore gen. e al Direttore di Area territoriale distrettuale di riconsiderare la problematica, al fine di meglio garantire diritti e legittime aspettative di Cittadini e Operatori.
- Con riferimento a problematiche inerenti l'assistenza legale all'interno dei Consultori, si è attuato un incontro tra il Responsabile U.S.L. e il Capo Servizio sociale dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di migliorare la divulgazione del servizio, con successivo lavoro sinergico volto a valutare la possibilità di ampliamento delle competenze a tutela delle fasce deboli.

A.R.E.R.

- In riferimento alle numerose richieste di alloggi in emergenza abitativa, anche al fine di evitare il moltiplicarsi dei casi sociali a carico delle Pubbliche Amministrazioni si è rinnovata e ottenuta la disponibilità per un incontro tra Enti interessati (in particolare Comune di Aosta e A.R.E.R.) onde valutare, di comune accordo e nei rispettivi campi di competenza, possibili soluzioni e prospettive. In riferimento poi alla richiesta proveniente dai lavoratori stranieri presenti nella nostra Regione, si è chiesta e ottenuta un'audizione da parte della II Commissione consiliare regionale onde approfondire la problematica e contribuire alla pace sociale. Infine, si chiede ai Sindaci di dare adeguata diffusione e scrupolosa applicazione alla deliberazione della Giunta reg. n. 5004 del 24.12.2001 avente ad oggetto: "Nuova definizione delle modalità di presentazione delle domande e dei criteri di priorità per l'assegnazione degli alloggi riservati, ai sensi dell'art. 23 della L.r. 4.09.1995 n. 39 e succ. mod.",

COMUNI CONVENZIONATI

- In riferimento alle numerose richieste di alloggi in emergenza abitativa, anche al fine di evitare il moltiplicarsi dei casi sociali a carico delle Pubbliche Amministrazioni si è rinnovata e ottenuta la disponibilità per un incontro tra Enti interessati (in particolare Comune di Aosta e A.R.E.R.) onde valutare, di comune accordo e nei rispettivi campi di competenza, possibili soluzioni e prospettive. In riferimento poi alla richiesta proveniente dai lavoratori stranieri

presenti nella nostra Regione, si è chiesta e ottenuta un'audizione da parte della II Commissione consiliare regionale onde approfondire la problematica e contribuire alla pace sociale. Infine, si chiede ai Sindaci di dare adeguata diffusione e scrupolosa applicazione alla deliberazione della Giunta reg. n. 5004 del 24.12.2001 avente ad oggetto: "Nuova definizione delle modalità di presentazione delle domande e dei criteri di priorità per l'assegnazione degli alloggi riservati, ai sensi dell'art. 23 della L.r. 4.09.1995 n. 39 e succ. mod."

- A seguito di lamentele per informazioni errate ricevute riguardo l'iter di procedure amministrative, a tutela soprattutto delle fasce deboli si sollecitano i competenti Responsabili di settore a verificare che il personale si limiti a fornire informazioni su argomenti di specifica competenza; il tutto, tenuto conto di quanto opportunamente afferma P. Bitoun nel suo *Eloge du fonctionnaire (Le travail de guichet est le plus épuisant. Je n'imaginai pas que ça pouvait être aussi difficile avec la multiplication des problèmes posés par les gens. Il faut aimer les gens pour être au guichet)*, del Codice di comportamento del personale della Commissione europea approvato nel settembre 2000, dei Decreti e delle Circolari della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica del 2000 e 2001, e nell'attesa del Codice di comportamento dei dipendenti dell'Amministrazione regionale, di cui al c. 7, art. 53, L.r. n. 45/95 e succ. mod., più volte sollecitato dal Difensore civico.
- A seguito di istanza relativa al computo dei termini per la presentazione di domande di concorso, fatta salva l'autonomia dell'Ente locale, si è proposto al Sindaco di Aosta, con esito positivo, di unificare la prassi, favorevole ai Cittadini, già vigente nell'ambito del comparto unico; parimenti, si propone di rivedere i criteri di assunzione a tempo determinato a seguito di graduatorie concorsuali, con esito da definire.
- A seguito di istanza, si è proposto, con esito positivo, all'Assessore alle Politiche sociali del Comune di Aosta di ridefinire qualche punto del Regolamento in materia di asili nido, con particolare riferimento all'"attualità" amministrativa in vista del controllo della residenza.

MINISTERI

- A seguito di numerose istanze di Cittadini che lamentano gravi ritardi nell'effettuare rimborsi di imposte, la cui legittimità è stata riconosciuta in alcuni casi da anni, si è proposto al Ministero dell'Economia e delle Finanze di approfondire il problema al fine di attuare i necessari miglioramenti amministrativi, a tutela soprattutto delle fasce deboli e della stessa regolarità contabile della Pubblica Amministrazione.
- Con riferimento a diffuse lamentele inerenti l'iscrizione dei lavoratori nelle liste di mobilità e relativi termini, si sono chieste al V.-Presidente della Commissione regionale per l'impiego informazioni sulle problematiche e prospettive amministrative in materia, in vista di un impegno sinergico in sede ministeriale.
- In collaborazione con i Direttori della Casa circondariale e dell'Agenzia del Lavoro e con il Direttore del Personale scolastico si stanno approfondendo le problematiche dell'istruzione scolastica e dell'avviamento al lavoro per Cittadini stranieri ristretti presso il Penitenziario, con particolare riferimento a piani di istruzione per immigrati non in possesso di regolare permesso di soggiorno.

LE ISTANZE

*Bisogna recuperare il “tempo dell’ascolto”
(L. Ronco)*

*La langue officielle de votre choix.... faut l’entendre!
(Commissariat aux langues officielles du Canada)*

*L’Ombudsman doit aussi écouter la population qui ne
fait pas confiance à l’Administration.
Dès lors, il doit prendre les moyens pour établir cette confiance.
Il a pour mission de rendre l’Administration plus transparente, comme
le veut l’écologie de la démocratie
(D. Jacoby)*

*Io posso avere torto e tu puoi avere ragione, ma per mezzo di uno sforzo
comune possiamo avvicinarci alla verità
(K. Popper)*

*Solo un individuo libero può fare una scoperta
(A. Einstein)*

*Le travail de guichet est le plus épuisant. Je n’imaginai pas que
ça pouvait être aussi difficile avec la multiplication des problèmes
posés par les gens. Il faut aimer les gens pour être au guichet
(P. Bitoun)*

*C’est aux compétences à chaque niveau qu’il faut demander davantage
(L. Laplante)*

*In difesa dei diritti umani le persone comuni possono fare
molto di concreto, in contrasto con le ipocrisie dei governi.
L’indignazione si trasformi in azione
(D. Scaglione)*

*Non esiste un uomo che sia più importante
di un altro uomo
(K. Popper)*

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. 17/2001 e al sollecito di risposte inevase, a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni.

a) Generale

Cinque Associazioni e novantatre Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico in rapporto alla R.A.V.A.; venti le competenze del Giudice di Pace in rapporto ai servizi amministrativi; due incompatibilità tra le funzioni di Difensore civico e di Giudice di pace; quindici la gerarchia delle fonti, con riferimento alla valenza delle Circolari; ventidue portatori di invalidità civile funzioni e competenze delle Cooperative sociali per opportunità di lavoro alternative all'obbligo di conoscenza della lingua francese.

Novantanove Cittadini vengono informati sul diritto di accesso ai documenti amministrativi (due in relazione al fascicolo personale) e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; tre Associazioni e novantotto Cittadini su obbligo e tempi di risposta da parte dell'Ente pubblico; quarantasette sulla raccomandata A.R. e sulla pratica della R. a mano (e relativo obbligo o meno di accettazione da parte degli Uffici pubblici); ventuno sulla normativa in materia di diritto alla riservatezza, diciotto sull'autocertificazione; quattro sugli appalti pubblici in riferimento alle modalità di pagamento dei lavori da parte dell'Amministrazione.

A sedici Cittadini vengono fornite indicazioni su tempi e modalità di intervento dell'A.R.P.A.

b) Presidenza del Consiglio

Onde valutare possibili prospettive per la Valle d'Aosta, si trasmette agli Organi competenti un documento, inviato dal Difensore civico della Regione Liguria, redatto dalla Commissione speciale per la stesura del nuovo Statuto regionale, che pone in risalto l'opportunità di rafforzare l'istituto del Difensore civico a livello statuario.

Su istanza di cinque Cittadini si approfondiscono aspetti della normativa in materia di trattamento previdenziale dei Consiglieri regionali.

c) Presidenza della Regione

Tre Cittadini lamentano l'inevasione di lettere (si interviene presso il Presidente, con esito di puntualizzazione in due casi e, nell'altro, di verifica dell'infondatezza della lamentela); cinque la richiesta di marca da bollo da parte di Uffici regionali per la domanda di accesso ai documenti amministrativi (si chiede al Presidente di verificare la fondatezza del reclamo, con esito di puntuale riscontro delle diramate opportune direttive); trenta la violazione della normativa in materia di diritto alla riservatezza (si interviene presso il Presidente, con esito da definire).

In riferimento a numerosi casi segnalati dall'Ufficio, si sollecita al Presidente e all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche il controllo della regolarità di convocazione dell'apposita Commissione E.R.P., con esito di formale assicurazione. A seguito di istanza presentata da due Cittadini per un nucleo consistente versante in gravi condizioni, si interviene presso il Presidente e il Dirigente E.R.P., al fine di valutare la possibilità di risolvere un caso di emergenza abitativa venutosi a creare a seguito del provvedimento di un Sindaco, con esito da definire solo per le competenze prefettizie esplicitamente invocate dal Difensore civico. Per un'istanza relativa ad impatto ambientale, su istanza di diciassette Cittadini si chiedono chiarimenti al Presidente in ordine a competenze regionali sollevate da un Sindaco, con esito di collaborazione. In riferimento agli assegni di cui alla L. n. 448/98, si resta a disposizione di due

Cittadini per eventuali interventi di competenza prefettizia. A due Cittadini si forniscono indicazioni sul controllo analitico dell'acqua a carico del proprietario e sulla relativa vigilanza comunale, con riserva di intervento in ordine alle funzioni prefettizie. A seguito di istanza di un Cittadino, si chiede al Dirigente dell'Ufficio elettorale di conoscere lo stato della richiesta di cittadinanza, con esito positivo anche grazie all'intervento del Collega della Provincia di Roma a livello ministeriale. In riferimento a problemi di ristrutturazione per ordine pubblico, due Cittadini vengono indirizzati. Sessantanove Cittadini chiedono di conoscere meglio la procedura di ricorso al Presidente della Regione, in qualità di Prefetto, e al Giudice di Pace avverso sanzioni amministrative, nonché l'*iter* di sospensione della patente; tre aspetti della normativa vigente in materia di ricorsi amministrativi, con riferimento alle ordinanze prefettizie emesse oltre i termini di legge; uno tempi e modalità per presentare ricorso avanti il giudice di Pace avverso un provvedimento di ingiunzione emesso dal Presidente. A seguito di numerose istanze relative alla mancata contestazione di violazioni stradali, al fine di rispondere adeguatamente alle lamentele, senza intervenire, si procede all'esame delle relative sentenze e si verifica che la Suprema Corte ha precisato che le multe non contestate sono valide solo in cinque casi. Due Cittadini lamentano di aver pagato due volte la stessa sanzione amministrativa, come riconosciuto dal Servizio Sanzioni amministrative con lettera di richiesta rimborso (si sollecita il Servizio Riscossione Tributi per i tempi di esecuzione, con esito da definire); sei il comportamento scorretto della Polizia municipale di un Comune (in assenza di Convenzione, si segnala il problema al Presidente); tre disagi pluriennali, causati dal ritardo nell'esecuzione di lavori da parte dell'Amministrazione per la messa in sicurezza di zone soggette a frane e ad eventi alluvionali (si chiedono chiarimenti al Presidente e all'Assessore al Territorio, con esito da definire).

In riferimento ad annosa controversia tra la R.A.V.A. e una Società, dopo solleciti si ottiene adeguato aggiornamento dal Coordinatore del Dipartimento legislativo e legale. A trentaquattro Cittadini vengono date indicazioni sui contributi per danni alluvionali e relative problematiche, con particolare riferimento alle domande respinte in sede comunale o regionale e a lamentele riguardanti presunti ritardi nella messa in sicurezza di case e terreni; a sessantuno in merito alla procedura da seguire per segnalare agli Organi competenti una situazione che si sarebbe creata nel Comune di appartenenza a seguito degli eventi alluvionali. Cinque Cittadini lamentano disagi causati dall'intenso traffico autostradale giornaliero, con rumori oltre i limiti consentiti: si interviene presso il Presidente, con esito da definire.

Sei Cittadini chiedono di approfondire aspetti della L.r. n. 45/95 e succ. mod. relativi ai concorsi e ai diritti dei lavoratori; ventotto problemi di rapporto gerarchico e tra pari grado all'interno del pubblico impiego; diciotto problemi di deontologia e *privacy*; dodici la pratica della valutazione di risultato e relativi ricorsi; due normativa e problematiche per la riammissione in servizio; due problemi di contestazione di addebito e tutela da correttezza; uno le conseguenze di un ricorso al T.A.R. con sentenza favorevole; sette la normativa in materia di mobilità regionale e interregionale; sette aspetti della normativa in materia di *part-time*; cinque la normativa in materia di assenze per malattia e aspettativa per motivi di salute (date informazioni, il problema si risolve in un caso); tre l'*iter* per ottenere il trasferimento di profilo professionale (si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, con esito di collaborazione); due aspetti della normativa in materia di sostegno della maternità e paternità, sette criteri di stesura delle graduatorie bidelli e procedure di trasferimento (per due casi si provvede a convocare il Direttore dello Sviluppo organizzativo, con esito di formale correttezza e approfondimento della problematica in un caso, da definire nell'altro); nove aspetti della normativa in materia di comunicazione di procedimento disciplinare a pubblici dipendenti; quattordici la normativa in materia di assegnazione di funzioni superiori ed eventuale riconoscimento economico, con riferimento anche al regime di delegificazione; quattro il rapporto tra diritti economici e giuridici, in riferimento alle mansioni superiori; uno la procedura per richiedere personale supplente a tempo determinato, con particolare riferimento alla prova di accertamento della lingua francese. Due Cittadini lamentano l'illegittima esclusione da due concorsi indetti dalla R.A.V.A. (si

interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale, con esito di non accettazione di quanto segnalato dal Difensore civico a tutela della stessa Pubblica Amministrazione); tre irregolarità in due Concorsi R.A.V.A. di cui si è già occupato il Difensore civico (si forniscono indicazioni); cinque irregolarità nello svolgimento di un pubblico concorso (ma dalla documentazione presentata non risultano irregolarità); due scarsa puntualizzazione degli incarichi ricevuti (si chiedono informazioni ai relativi Direttore e Coordinatore, con esito di concordata programmazione); due la mancata recezione, dopo circa un anno, del fondo cessazione servizio (in un caso si chiedono chiarimenti al Direttore Dipartimento Personale e Organizzazione, con esito positivo, nell'altro l'*iter* risulta regolare dalla documentazione); dieci la restituzione di somme indebitamente liquidate a titolo di indennità di cessazione del rapporto di impiego (valutata la documentazione, non risultano irregolarità; in merito, si chiede al Direttore Amministrazione Personale copia del parere giuridico all'uopo acquisito, con esito da definire); ventidue la mancata applicazione della mobilità verso Enti del comparto unico a seguito dell'ultimo contratto stipulato dalle OO.SS. (non si interviene in quanto la nota non è sottoscritta). Su istanza di otto Cittadini si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione al fine di approfondire aspetti della disciplina relativa al trasferimento del personale, con esito positivo come da successiva Circolare; in riferimento a problematiche di inquadramento del personale nel sistema di classificazione previsto dal C.C.R.L. 1998/2001, su istanza di quattro Cittadini si convoca il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, con esito di collaborazione. Un Cittadino, in precaria situazione socio-sanitaria per cure inadeguate, chiede di essere seguito dovendo sostenere una selezione. A seguito di istanza, si indirizzano tre Cittadini sulla procedura per contestare alcuni addebiti disciplinari, con esito positivo; in riferimento ad istanze oggetto di precedenti Relazioni, si esaminano le modalità innovative per la compilazione delle schede di risultato. Su istanza di un Cittadino extracomunitario ed in riferimento a problematica oggetto della precedente Relazione, si illustra la possibilità, come avvenuto in altra Regione, di presentare domanda di ammissione a concorsi indetti dalla Pubblica Amministrazione pur in assenza del requisito della cittadinanza. A seguito di lamentele di Cittadini per informazioni errate ricevute da alcuni dipendenti regionali, a tutela soprattutto delle fasce deboli si sollecita ai Responsabili degli Uffici di verificare che il personale si limiti a fornire informazioni su argomenti di specifica competenza. In riferimento a domanda di mobilità presentata per motivi di salute, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, il Direttore dello Sviluppo organizzativo, con esito di verifica della correttezza dell'*iter* e del metodo di lavoro instaurato. Due Cittadini segnalano il comportamento deontologicamente scorretto di un funzionario: si interviene presso il Dirigente competente, con esito di collaborazione; ai sensi dell'art. 13 della L.r. n. 17/2001 si segnalano agli Amministratori competenti due Dirigenti e due Funzionari R.A.V.A. per ostacolo o mancata collaborazione allo svolgimento dei compiti assegnati al Difensore civico-Médiateur.

Trentanove Cittadini chiedono informazioni sull'Agenzia del Lavoro (in riferimento ad alcuni casi sociali gravi, si convoca il Direttore dell'Agenzia per valutare prospettive a favore di Cittadini anziani e di invalidi con diritto all'assunzione obbligatoria, con esito di approfondimento delle complesse problematiche). In collaborazione con i Direttori della Casa circondariale e dell'Agenzia del Lavoro e con il Direttore del personale scolastico si approfondiscono vie di miglioramento inerenti la problematica dell'istruzione scolastica e dell'avviamento al lavoro dei Cittadini stranieri ristretti presso il Penitenziario, con particolare riferimento a piani di istruzione per Cittadini immigrati non in possesso di regolare permesso di soggiorno.

Per sette Cittadini giunge a buon termine l'*iter* espropriativo più volte sollecitato per ritardi anche comunali; in riferimento a un caso da tempo giacente presso l'Ufficio e riguardante una procedura espropriativa, un Cittadino segnala l'esito positivo, ponendo altresì il problema dell'equità nei confronti di coloro che non si sono rivolti al Difensore civico.

d) Assessorato Agricoltura e Risorse Naturali

Due Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa regionale in materia di agriturismo (si forniscono indicazioni e si constata la correttezza dell'*iter*); due complesse problematiche riguardanti contributi europei.

In riferimento agli eventi alluvionali due Cittadini manifestano perplessità in merito alla bontà di alcune opere eseguite dall'Amministrazione nel corso dei lavori di ricostruzione a vantaggio di terreni agricoli: a richiesta, si provvede ad illustrare eventuali vie di tutela.

In riferimento ad una vicenda riguardante l'utilizzo di una sorgente, due Cittadini chiedono di conoscere funzioni e competenze del Corpo forestale. Due Cittadini contestano la regolarità di una sanzione amministrativa elevata dalla Forestale in relazione del codice della strada in territorio di Aosta: si provvede a convocare il responsabile, anche in riferimento ad irregolarità formali, e successivamente il Coordinatore del Dipartimento Risorse naturali e il Direttore del Corpo forestale valdostano, con esito di approfondimento con gli Organi sovraordinati delle competenze e della deontologia specifica, che non risultano osservate dal funzionario interessato (anche l'Assessore viene informato per le vie brevi).

e) Assessorato Industria, Artigianato ed Energia

Su istanza di un Cittadino, si verifica la correttezza di un procedimento sanzionatorio avviato a seguito di violazione di un Regolamento regionale. In rapporto ad equità amministrativa, un Cittadino chiede informazioni per attività commerciali.

f) Assessorato Istruzione e Cultura

Per specifiche problematiche, cinque Cittadini vengono informati sul rapporto tra ricorso al Difensore civico e al T.A.R.; undici sulla gerarchia delle fonti, con particolare riferimento alla valenza delle Circolari; sei sul Pit-servizi europeo; sette su normativa e pratica del diritto di accesso. In riferimento alla richiesta di documentazione relativa agli esami di maturità, due Cittadini vengono indirizzati, così come due altri in riferimento a complessa problematica riguardante iscrizioni tardive, con attinenza ai termini ordinatori e perentori.

In riferimento a delicata situazione venutasi a creare in una Scuola elementare, si provvede a convocare il Sovrintendente, con esito di collaborazione per il distacco dell'Insegnante. Un Cittadino lamenta la condotta di un Docente di Scuola media inferiore a fronte di minore versante in grave situazione familiare (si provvede a convocare il Sovrintendente, con esito di collaborazione). In riferimento a un articolo riguardante possibili episodi di violenza nelle scuole, sentito anche il Sovrintendente, si chiede al Responsabile del C.C.I.E. di verificare, per quanto di competenza, la fondatezza della problematica, con esito di sdrammatizzazione. Quarantun Cittadini segnalano disagi in un Istituto scolastico, nonché l'inevasione di una lettera di genitori da parte dell'Amministrazione (si interviene presso l'Assessore, con esito di riscontro dopo solleciti); due, in rappresentanza di tredici famiglie, problematiche relative al metodo di insegnamento adottato in una classe elementare (si forniscono indicazioni, con riserva di intervento). Relativamente a problemi didattici inerenti minori, su istanza di un Cittadino si convoca il Sovrintendente, con esito di programmazione solutoria; per problemi didattici e di valutazione riguardanti un Istituto medio superiore, su istanza di due Cittadini si

convoca il Sovraintendente, con esito di collaborazione in vista di future programmazioni, così come per i criteri seguiti da un altro Istituto medio superiore nella definizione dei voti di condotta e nel calcolo del credito formativo a richiesta di tre Cittadini (si interviene anche, per le vie brevi, presso la relativa Dirigenza, con esito di chiarificazione). Relativamente a problemi didattici specifici, su istanza di tre Cittadini si provvede a convocare il Dirigente scolastico e il Sovraintendente, con esito di collaborazione e verifica della correttezza dirigenziale. Relativamente alla soluzione di problemi logistici gravanti su tre famiglie interessate dall'ubicazione di un'Istituzione scolastica, si convoca il Sovraintendente, con esito di collaborazione in vista di possibili soluzioni (si segnala la scarsa collaborazione del Dirigente nei confronti degli Organi sovraordinati). Relativamente a problemi di regolarità di scrutinio in una Scuola media superiore due Cittadini vengono indirizzati; relativamente a problemi didattici tre Cittadini; in riferimento a problemi di *privacy* e verbalizzazione scolastica, due Cittadini; in materia di pari opportunità e legittime aspettative, con particolare riferimento a strutture ricettive in funzione scolastica, un numero cospicuo di Cittadini. Su istanza di due Cittadini, in riferimento a una complessa problematica riguardante l'inserimento scolastico di minore disabile, contattato anche il Capo Servizio sociale dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali si provvede a convocare il Dirigente scolastico, con esito di collaborazione. Grazie alla collaborazione di un Sindaco e di un Dirigente scolastico, si imposta positivamente la continuità di programmazione del recupero di un minore all'interno di una struttura scolastica (con l'occasione si approfondiscono problematiche di rapporto con il servizio mensa). Relativamente all'inquadramento Docenti nei ruoli regionali, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore del Personale, con esito di puntualizzazione della procedura interessante altro Provveditorato. Si illustrano a quattro Cittadini le procedure per contestare atti infondati e/o comportamenti scorretti da parte di Docenti, con esito positivo da parte dei Dirigenti scolastici.

Sette Cittadini vengono indirizzati sull'autocertificazione; otto sulla deontologia del pubblico impiego, due sulla contestazione di addebiti; tre sui rapporti gerarchici. Tredici Cittadini contestano la legittimità delle graduatorie permanenti, con riferimento alle quattro fasce (si interviene presso il Direttore del Personale, che ribadisce la regolarità del procedimento; successivamente, a seguito di sentenza del T.A.R. del Lazio favorevole ai Cittadini, si contatta nuovamente il Direttore anche rispetto al D. M. relativo a due scaglioni, con esito di adeguata programmazione); un Cittadino il punteggio assegnato in graduatoria a seguito di concorso straordinario (accertato il mero errore materiale, grazie alla pronta collaborazione della Direzione Personale, il caso si risolve). Su istanza di due Cittadini si verifica la correttezza del punteggio assegnato in una graduatoria a seguito di partecipazione a pubblico concorso e si approfondisce il problema dell'equipollenza dei titoli di studio e della valenza del diploma di laurea in ambito europeo. In materia di pari opportunità nelle modalità di assegnazione delle cattedre per concorso ordinario e di scelta tra Scuola media inferiore e superiore, su istanza di due Cittadini si contatta, per le vie brevi, il Direttore del Personale, con esito di puntualizzazione. Un Cittadino lamenta di non essere stato ammesso ad una prova orale di abilitazione: si interviene presso il Direttore del Personale, con esito di compiuta documentazione. In riferimento a problematica riguardante uno scambio sede tra Docenti, si interviene presso il Direttore del Personale, ottenendo un'analitica risposta chiarificatrice e, successivamente, positiva soluzione nell'ottica dell'equità. Relativamente a problemi di incompatibilità tra insegnamento, libere professioni e consulenze all'interno della Pubblica Amministrazione, su istanza di un'Associazione si interviene presso il Sovraintendente e il Direttore Personale, con esito di puntuale inquadramento della problematica da parte del Direttore. Due Cittadini chiedono informazioni sull'Università valdostana in riferimento alla disponibilità di cattedre e all'eventuale esame di francese.

In collaborazione con i Direttori della Casa circondariale e dell'Agenzia del Lavoro e con il Direttore del personale scolastico si approfondiscono vie di miglioramento inerenti la problematica dell'istruzione scolastica e dell'avviamento al

lavoro dei Cittadini stranieri ristretti presso il Penitenziario, con particolare riferimento a piani di istruzione per immigrati non in possesso di regolare permesso di soggiorno. In riferimento a segnalazione scritta di mancato rimborso di una quota di iscrizione scolastica, si comunica a due Cittadini la disponibilità ad intervenire, per quanto di competenza e previa formalizzazione della richiesta. In materia di pari opportunità nel diritto allo studio sei Cittadini vengono indirizzati; in riferimento a vicenda riguardante i contributi previsti a favore degli studenti universitari, si provvede ad illustrare a due Cittadini la materia, con riserva di intervento per problematica legata al cambio di Facoltà. Sei Cittadini contestano il provvedimento con cui è stata respinta l'istanza per ottenere provvidenze economiche a favore di studenti universitari (valutata la documentazione, non risultano irregolarità); tre il provvedimento con cui è stata respinta la richiesta di provvidenze economiche a favore degli studi universitari di quanti hanno conseguito una laurea all'estero (si chiedono chiarimenti al Direttore delle Politiche educative, con esito di programmazione di miglioramento normativo e amministrativo specifico, indispensabile per ragioni di giustizia sostanziale nell'ottica europea, che si continua a seguire); in riferimento a problematiche riguardanti l'equa attribuzione di assegni di studio universitario, su istanza di quattro Cittadini si contatta per le vie brevi il Direttore delle Politiche educative, con esito di puntualizzazione della correttezza dell'*iter*.

Tre Cittadini chiedono informazioni sui tempi di evasione di richieste scritte; tre lamentano l'inevasione di una nota da parte del competente Ufficio Beni paesaggistici (si chiedono chiarimenti, con esito di puntuale risposta, dopo sollecito, e di collaborazione anche per le competenze comunali). Due Cittadini contestano la legittimità di una richiesta effettuata dall'Amministrazione nell'ambito della ristrutturazione di un immobile: si interviene presso l'Assessore, con esito di risposta formale che lascia aperti problemi di correlazione tra Uffici pubblici, per cui si inoltra una proposta di miglioramento amministrativo volta ad evitare l'insorgere di legittime aspettative. In riferimento ad un caso, precedentemente trattato, riguardante permesso di abitabilità, diritto di accesso e vincoli ambientali, due Cittadini vengono indirizzati.

g) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali

Ottantasei Cittadini e tre Associazioni di volontariato chiedono di essere informati sulla L.r. n. 19/94, anche per problemi di riscaldamento (come da indicazioni scritte dal Presidente della Regione a seguito di richiesta di miglioramento amministrativo del Difensore civico); ventotto sulle competenze delle Assistenti sociali; ventidue e un'Associazione sulla L.r. n. 44/98; un Cittadino non residente sull'applicazione della L.r. n. 19/94, che risulta corretta. Ventitre Cittadini lamentano il mancato riscontro a domanda di assegno *post-natale ex L.r. n. 44/98* (per un caso si chiedono chiarimenti al Dirigente Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di documentazione della correttezza dell'*iter*, dopo sollecito, per un altro, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità (si fa' notare che il Cittadino solleva infondati rilievi per un funzionario); quattordici la mancata risposta dopo mesi per contributi *ex L.r. n. 19/94* (si chiedono chiarimenti al Dirigente delle Politiche sociali e al Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di riscontro della non concessione per un caso, di documentazione troppo sintetica da parte dell'Assistente sociale per un altro e da definire per un altro ancora); all'interno di un grave caso sociale, due Cittadini il ritardo nel rispondere alla richiesta di contributo *ex L. r. n. 19/94* (si interviene, per le vie brevi, presso il Capo del Servizio sociale, con esito di compiuta documentazione, così come per una complessa problematica concernente l'utilizzazione temporanea di abitazione su istanza di un Cittadino); quindici la reiezione della domanda di contributo straordinario ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94 (si danno indicazioni, con riserva

di intervento; per un caso, particolarmente grave, si contatta, per le vie brevi, il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione socio-assistenziali, con esito di programmazione solutoria; due casi si risolvono; uno resta sospeso). A seguito di incidente domestico, due Cittadini chiedono chiarimenti sull'applicazione della normativa: si interviene, per le vie brevi, presso il Dirigente delle Politiche sociali, onde valutare la possibilità di sanare alcune situazioni nella prima fase di applicazione della legge, con esito positivo. Su istanza di tre Cittadini si chiede, per le vie brevi, al Capo servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali di verificare lo stato della richiesta del minimo vitale ex L.r. n. 19/94, con esito positivo, così come per due Cittadini, privi di assistenza familiare e invalidi, per i quali si interviene, presso il Dirigente delle Politiche sociali. In riferimento ad una serie di casi e alla dettagliata richiesta scritta di un'Associazione di volontariato sull'applicazione della L. r. n. 19/94, si provvede a convocare il Direttore delle Politiche sociali, il Capo del Servizio sociale e il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione socio-assistenziali, con esito di programmazione di miglioramenti amministrativi a tutela delle fasce deboli e della stessa regolarità contabile della Pubblica Amministrazione (ma sulla pratica di quanto concordato, c'è ancora molto da fare). Relativamente alla domanda di contributo, ai sensi della L.r. n. 19/94, su istanza di un nucleo di sette persone in situazione particolare interessante anche competenze prefettizie, si chiedono nuovamente chiarimenti al Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito da definire. Parimenti, con riferimento ad un diniego interessante un caso sociale, due Cittadini e un'Associazione di volontariato chiede di approfondire alcuni aspetti della L.r. n. 22/93, nonché i criteri di proporzione tra i vari tipi di contributi previsti dalle leggi regionali; un Cittadino problemi di rapporto tra Cooperative e servizi sociali. In riferimento a vicende riguardanti la tutela di minori diciannove Cittadini chiedono informazioni sulla procedura per ottenere l'intervento o il cambio dell'Assistente sociale; due su tempi e modalità per chiedere l'intervento dell'Assistente sociale a tutela dei figli minori (si prendono anche contatti con i Servizi, che collaborano con efficacia); due le competenze dell'*équipe* socio-psicologa messa a disposizione dall'Amministrazione al fine di seguire i casi più gravi. In riferimento a otto vicende riguardanti delicate situazioni socio-assistenziali a tutela di minori, si interviene per le vie brevi presso il Capo del Servizio sociale, con esito di fattiva collaborazione, così come per un problema riguardante il rapporto tra diritto al lavoro e residenza. Due Cittadini lamentano il comportamento di Assistenti sociali (al fine di verificare la fondatezza, si contatta, per le vie brevi, il Capo Servizio sociale, con esito di pronta collaborazione); tre altri disagi patiti da minori extracomunitari causa il comportamento scorretto di un Assistente sociale (si provvede ad informare, per le vie brevi, il Capo Servizio sociale, concordando l'opportuna segnalazione per futuro miglioramento dell'Assistente); due altri e un Operatore sociale il ritardo nella comunicazione dell'aumento della quota per fornitura pasti nelle microcomunità (si provvede a convocare il Segretario della Comunità montana e il Direttore delle Politiche sociali, con esito di programmazione per efficiente rapporto tra Enti a salvaguardia del diritto di recesso). Relativamente ad altro problema di mense comunali, su istanza di un Cittadino in grave situazione socio-economica, si contatta per le vie brevi il Capo del Servizio sociale, con esito di collaborazione; in riferimento a caso sociale, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, il Capo Servizio sociale e l'Assistente sociale competente, con esito da definire. Tre Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di assistenza agli anziani ricoverati in microcomunità, con particolare riferimento alla suddivisione del pagamento della retta tra privati e Regione; due aspetti delle L.r. n. 44/98 e n. 18/80, con particolare riferimento alla richiesta di contributo integrativo previsto per le famiglie numerose e alla concessione di provvidenze economiche a favore degli invalidi civili. Due Cittadini vengono indirizzati all'assistenza legale all'interno dei Consultori per gravi problematiche sociali; su richiesta di sei Cittadini ed in riferimento a casi sociali anche di violenza familiare su minori, si provvede a contattare i Servizi sociali e ad indirizzare alla Consulta regionale femminile e all'assistenza legale U.S.L., con esito di collaborazione in vista altresì dell'ampliamento del servizio; per una complessa vicenda attinente l'abbandono di minori da parte di uno straniero, un Cittadino viene indirizzato a Servizi assistenziali specialistici. Tredici Cittadini e un'Associazione vengono indirizzati su