

procedura da seguire al fine di rilevare irregolarità relative ad una sanzione amministrativa: si interviene, per le vie brevi, presso il V.-Comandante della Polizia municipale, con riserva di ulteriore intervento. A seguito di numerose istanze relative alla mancata contestazione di violazioni stradali, si procede all'esame delle relative sentenze e si constata che la Suprema Corte ha precisato che le multe non contestate sono valide solo in cinque casi. Su richiesta di sei Cittadini si verifica la regolarità della procedura di notifiche di sanzioni elevate dalla Polizia municipale. Otto Cittadini segnalano il pericolo causato da numerose auto posteggiate irregolarmente in un tratto di strada della città: si interviene presso il Comandante della Polizia municipale, con esito di collaborazione. Due Cittadini lamentano le modalità di contestazione del pagamento I.C.I., ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

L'importance des droits en matière linguistique est fondée sur le rôle essentiel que joue la langue dans l'existence, le développement et la dignité de l'être humain. C'est par le langage que nous pouvons former des concepts, structurer et ordonner le monde autour de nous. Le langage constitue le pont entre l'isolement et la collectivité, qui permet aux êtres humains de délimiter les droits et obligations qu'ils ont les uns envers les autres et, ainsi, de vivre en société.
(Cour suprême du Canada, Renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba, 1985)

Due Cittadini lamentano l'inevasione di una nota di richiesta danni per infiltrazioni d'acqua in un immobile (fornite indicazioni, si chiedono chiarimenti al Sindaco, con esito di fattiva collaborazione); un altro di una lettera inerente la richiesta di lavori necessari per porre in sicurezza una zona interessata da eventi franosi risalenti negli anni (si interviene presso il Sindaco, con esito da definire).

Due Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di incompatibilità a partecipare a gare di appalto bandite dall'Amministrazione, con riferimento alla L.r. n. 4/95; due altri aspetti del piano regolatore comunale in relazione alla normativa regionale, con riferimento a lavori su immobili del centro storico.

Per due Cittadini che lamentano irregolarità nell'assegnazione di spazio lavorativo, chiesto conto al Sindaco e convocato il Segretario comunale, si ottiene la relativa documentazione, che risulta esaustiva (con l'occasione, si approfondiscono prospettive di miglioramento amministrativo con il Sindaco); per altri due, che contestano la legittimità e le modalità di un provvedimento rilasciato dalla Commissione edilizia, si interviene presso il Sindaco, con esito di adeguata puntualizzazione.

MINISTERI

*L'Europa che dovremmo sognare è un'Europa non solo dei mercati
e neppure solo degli Stati e delle Regioni ma dei popoli e dei cittadini.
Sogniamo un'Europa riconciliata e capace di riconciliare, un'Europa dello spirito.
(C. M. Martini)*

*Occorre essere tanto grandi da prendere sul serio le cose dei piccoli
(Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento
per gli Affari sociali)*

a) Generale

Trentotto Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico regionale in rapporto ai Ministeri, sei in rapporto alla Corte dei Conti, tre agli Enti privati gestori di pubblico servizio. Su istanza di tre Cittadini di altra Regione, si forniscono indicazioni su eventuali strutture valdostane per arresti domiciliari in presenza di situazioni familiari precarie interessanti Paesi vicini. In collaborazione con i Direttori della Casa circondariale e dell'Agenzia del Lavoro e con il Direttore del Personale scolastico si approfondiscono vie di miglioramenti 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. A sei Cittadini si forniscono indicazioni sul Pit-servizi europeo. Un Cittadino espone una controversia sorta con un Ufficio dipendente dal Ministero della Difesa: accertata la non competenza specifica, si forniscono indicazioni.

Cinquantacinque Cittadini chiedono di essere informati sul diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/90 (uno all'interno di una contestazione di addebiti); undici sulla pratica della R. a mano e sull'obbligo o meno di accettazione da parte degli Uffici pubblici, otto sulle raccomandate A.R.; diciotto sul valore probatorio del fax; venti sui tempi di evasione da parte di Uffici pubblici; nove sulla normativa in materia di mobilità interregionale all'interno del pubblico impiego. Due Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa riguardante l'iscrizione nel registro A.I.R.E., con riferimento al trasferimento da altro Comune italiano: con l'occasione si verifica la correttezza dell'*iter*.

Ventiquattro Cittadini chiedono informazioni su Enti privati gestori di pubblico servizio; uno sulla tassa aggiuntiva per pagamenti telefonici; tre su obbligo e tempi di evasione di richieste scritte; tre su aspetti della normativa riguardante la tutela dei lavoratori all'interno delle Poste, con riferimento all'assegnazione di funzioni superiori; uno su aspetti della normativa in materia di assunzione, con riferimento alla disciplina per i soggetti titolari di contratti a tempo determinato; due su di un *iter* innescato da Azienda privata gestore di pubblico servizio in rapporto a L.n. 241/90; tre in materia di c.c. postali. Un Sindaco, a nome di un Comune di montagna, teme la chiusura del servizio postale, in presenza anche di microcomunità e agriturismo (si provvede ad approfondire la problematica con il Direttore di Aosta, con esito di efficace collaborazione); un Cittadino il mancato ricevimento da parte del destinario di vaglia postali internazionali (si chiedono chiarimenti al Direttore dell'Ufficio competente, con esito di collaborazione).

b) Presidenza del Consiglio dei Ministri- Ministero della Funzione Pubblica

Otto Cittadini lamentano di non aver ricevuto, dopo anni, la corresponsione del trattamento economico previsto e preannunciato con lettera al Difensore civico: si interviene presso la Presidenza, con esito di evasione dopo solleciti. Su richiesta di un Cittadino si provvede ad illustrare la normativa in materia di diritti e doveri fra pubblici dipendenti, con esito positivo per una delicata problematica. In riferimento ad un'istanza, oggetto della precedente Relazione, riguardante la possibilità di autocertificare i dati contenuti nel certificato generale del casellario giudiziale, il Dirigente del Servizio per la comunicazione e le relazioni con i Cittadini risponde affermativamente dopo solleciti. In riferimento ad una vicenda oggetto della precedente Relazione e stante la mancanza di indicazioni da parte dei competenti Ministeri, si registra con favore la sentenza del T.A.R. della Liguria che conferma quanto sostenuto dai Difensori civici interessati e dal C.C.I.E. (Centro comunale Immigrati extracomunitari di Aosta), stabilendo che anche i Cittadini immigrati non in possesso della cittadinanza possono partecipare ai pubblici concorsi. In riferimento a un caso, giacente da tempo presso

l’Ufficio e inerente il trattamento economico dovuto a otto Dipendenti per mansioni superiori, giunge il parere più volte sollecitato al Dipartimento della Funzione pubblica.

c) Ministero Affari Esteri

Su istanza di un Cittadino si interviene presso l’U.R.P. onde verificare i motivi del diniego del permesso di entrata in Italia per un Cittadino extracomunitario: della vicenda viene interessato anche il Difensore civico competente per territorio, con esito di puntuale documentazione.

d) Ministero dell’Economia e delle Finanze

Tre Cittadini lamentano l’inevasione di due raccomandate A.R. da parte dell’Ufficio del Registro (si interviene presso il Direttore, che risolve la vicenda); due l’inevasione di una lettera da parte dell’Agenzia delle Entrate per la Valle d’Aosta, riguardante l’ingiustificato ritardo nel corrispondere un rimborso di tributo non dovuto (si interviene presso il Responsabile dell’Ufficio Gestione Tributi, che comunica l’impossibilità di effettuare il rimborso per mancanza di fondi; successivamente il caso si risolve); due l’inevasione di una richiesta di rimborso I.L.O.R. (si interviene presso il Direttore responsabile nell’ambito dell’Ufficio Entrate per la Valle d’Aosta, che, dopo solleciti, provvede a fornire le spiegazioni del caso).

A seguito di ricorso alla Commissione tributaria relativo a problema di accatastamento, tre Cittadini vengono indirizzati, con esito positivo. Un Cittadino lamenta irregolarità da parte dell’U.T.E. di Aosta nella gestione di un immobile di proprietà del Ministero: se ne chiede conto al Direttore territoriale, con esito positivo dopo svariati solleciti. Su richiesta di due Cittadini si verifica la correttezza della procedura seguita U.T.E. di Aosta nel procedere alla numerazione di mappali. A seguito di istanza presentata da un Cittadino, si chiedono al Direttore dell’U.T.E. chiarimenti in merito alla normativa in materia di variazione d’ufficio delle rendite catastali, con esito di sollecita puntualizzazione.

Due Cittadini contestano le cartelle di pagamento relative al contributo straordinario per beni di lusso a fronte di ricorso (si chiedono chiarimenti al Direttore dell’Ufficio Entrate, con esito di correttezza dell’*iter*; con l’occasione, relativamente a un problema di rateizzazione, si forniscono indicazioni); un Cittadino il pagamento di cartelle esattoriali (ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità); un Cittadino l’ingiustificato ritardo da parte dell’Amministrazione nel corrispondere un rimborso di imposta la cui legittimità è stata riconosciuta da anni (si interviene presso il Direttore dell’Agenzia delle Entrate di Aosta, con esito di formale evasione del relativo decreto in attesa della dovuta liquidità); sette il rimborso tardivo di contributi I.R.P.E.F. (si interviene presso il Direttore dell’Ufficio Entrate Valle d’Aosta, che comunica l’impossibilità ad effettuare il rimborso causa la mancanza di fondi; ad istanza di due altri Cittadini, si chiedono nuovamente al Direttore i motivi del ritardo e i criteri di erogazione, con esito di puntualizzazione e successiva erogazione); due Cittadini la richiesta di somme indebitamente percepite a titolo di assistenza (da quanto dichiarato, il debito risulta prescritto: si forniscono indicazioni). In riferimento ad una vicenda riguardante la richiesta di rimborso I.R.P.E.F., versata da Cittadino di altra Regione, valutata la documentazione presentata dagli Istanti si investe della questione il Difensore civico competente per territorio, con esito da definire. Quattro Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di pagamento delle imposte in presenza di successione

ereditaria; tre in materia di pagamento di cartelle (con l'occasione si verifica l'avvenuta rateizzazione); quattro la procedura per presentare richiesta di rimborso di alcune imposte versate erroneamente, con riferimento ai tempi di prescrizione; tre aspetti della procedura per presentare ricorso alla Commissione tributaria provinciale, con riferimento alle modalità di notifica e alla liquidazione delle spese in caso di esito negativo; uno tempi e modalità di pagamento della tassa di successione. In riferimento ad una vicenda riguardante il pagamento dell'I.C.I., cinque Cittadini vengono indirizzati in ordine ad eventuale rimborso, relativamente al pagamento del bollo auto per anni precedenti, a sei Cittadini si forniscono indicazioni anche sul Difensore civico competente per territorio, così come a tre altri per una sanzione comunicata dall'Amministrazione per mancato versamento di imposte (se ne verifica la correttezza). A seguito di numerose istanze presentate da Cittadini che segnalano gravi ritardi da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze nell'effettuare rimborsi di imposte, la cui legittimità è stata riconosciuta in alcuni casi da anni, si è proposto al Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali di approfondire il problema al fine di valutare possibili soluzioni da proporre agli Organi competenti, a tutela soprattutto delle fasce deboli e della stessa regolarità contabile della Pubblica Amministrazione; la scrivente ha proposto, dal canto suo, un miglioramento amministrativo.

e) Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

In riferimento a smarrimento del libretto di circolazione e successivo ritrovamento, un Cittadino viene indirizzato. Quattro Cittadini chiedono di conoscere la procedura di ricorso avverso il provvedimento di sospensione della patente a seguito di visita medica collegiale.

f) Ministero dell'Interno

Su istanza di tre Cittadini vengono date informazioni per intervento delle forze di Polizia in riferimento a problema di ordine pubblico. Quindici Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa nazionale riguardante l'erogazione di contributi a seguito degli eventi alluvionali; tre la procedura di ricorso avverso contravvenzioni elevate dalla Polizia stradale, che risultano corrette. Due Cittadini lamentano la mancata contestazione di una violazione stradale da parte della Polizia, ma, esaminata la problematica, non risultano irregolarità; a seguito di queste e di altre istanze relative alla mancata contestazione di violazioni stradali, 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. Un Cittadino chiede aiuto per risolvere una vicenda relativa ad una sanzione amministrativa, a suo dire ingiusta: viene indirizzato. Si forniscono indicazioni sulla genericità di una cartella di pagamento di sanzione amministrativa per violazione del Codice della strada a due Cittadini; per un verbale di contestazione riguardante sanzioni amministrative a tre Cittadini; a venti per ricorso prefettizio avverso sanzione amministrativa comminata in altra Regione; a otto per la procedura di ricorso al giudice di Pace avverso sanzione amministrativa. Per comunicazione del Difensore civico di Trento, che solleva una complessa problematica riguardante i criteri di redazione delle cartelle di pagamento di sanzioni amministrative, si condivide l'opportunità di un esame della materia in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, nell'ottica proattiva di una proposta di miglioramento amministrativo. In riferimento ad una problematica, oggetto di precedenti Relazioni, riguardante il ritardo dell'Amministrazione nell'erogare un contributo spettante ad una Società, il Dirigente responsabile, dopo solleciti, comunica l'avvenuta corresponsione del beneficio. Due Cittadini chiedono informazioni sul

servizio ausiliario: si contatta la Compagnia dei Carabinieri di Aosta, con esito di collaborazione. In riferimento ad una grave situazione riguardante la tutela di minori, illustrate le competenze, il Difensore civico provvede ad indirizzare due Cittadini all’Ufficio minori della Questura di Aosta. Un Cittadino lamenta una mancata risposta e chiede di conoscere i tempi di evasione delle richieste scritte da parte degli Enti Pubblici: viene indirizzato. In riferimento a una problematica riguardante la corresponsione di un assegno rinnovabile ai sensi del D.P.R. n. 1092/73, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore centrale competente, con esito da definire (contestualmente, si chiede al Difensore civico competente per territorio di seguire la problematica).

Previa efficace collaborazione dei competenti Uffici della Questura di Aosta, tre Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di immigrazione, con riferimento anche alla procedura per opporsi al decreto di espulsione; ventiquattro, per il tramite anche di Volontari, aspetti della normativa in materia di ricongiungimento familiare, nonché tempi e modalità di richiesta di carta o permesso di soggiorno (per due casi si interviene, per le vie brevi, presso l’Ufficio Immigrati, con esito positivo); due Cittadini aspetti della normativa in materia di rinnovo del permesso di soggiorno con riferimento ai motivi di studio; due per motivi di salute, diciotto con riferimento alla prestazione di garanzia per ricerca del lavoro (si provvede a indirizzare gli istanti anche al C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati extracomunitari di Aosta, previo contatto per le vie brevi); otto per ottenere la cittadinanza, anche a seguito di matrimonio con Cittadino italiano; tre complesse problematiche riguardanti il permesso di soggiorno per turismo (esito positivo in due casi). Tre Cittadini lamentano gravi disagi a seguito del cambiamento della motivazione per il rilascio del permesso di soggiorno di un familiare: grazie al pronto intervento, per le vie brevi, del Dirigente dell’Ufficio Immigrati, il caso si risolve. Su istanza di due Cittadini si interviene presso l’U.R.P. onde verificare la possibilità di ottenere il permesso di entrata in Italia per un Cittadino extracomunitario o il controllo dei motivi di diniego: della vicenda viene interessato anche il Difensore civico della Provincia di Roma, con esito di puntuale riscontro della correttezza del diniego. A seguito di istanza presentata a questo Ufficio da un Cittadino, si chiede al Dirigente dell’Ufficio elettorale valdostano 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 alla revoca di un provvedimento di espulsione, si contatta, per le vie brevi, la Questura di Aosta, con esito positivo e sollecito; in riferimento a una complessa problematica riguardante il rilascio di un permesso di soggiorno, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, un Responsabile della Questura, con esito sollecito e positivo.

g) Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca Scientifica

Come da istanza di cui alla precedente Relazione, relativa alla richiesta, ai fini dell’assunzione del personale docente, del certificato generale del Casellario giudiziale in luogo dell’autocertificazione, si chiede al Ministero della Pubblica Istruzione di rispondere al quesito, con esito di evasione a favore dei Cittadini dopo solleciti. Un Cittadino lamenta gravi disagi a seguito di una controversia sorta con l’I.N.P.D.A.P. e con due Provveditorati per smarrimento documentazione rilevante ai fini pensionistici: si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito negativo dopo solleciti (si evidenziano anche scorrettezze nelle relazioni con il pubblico di personale di un Provveditorato); successivamente, si interviene presso la Direzione generale dell’I.N.P.D.A.P. e del Ministero dell’Istruzione, Università e Ricerca scientifica, al fine di sollecitare la ricerca dei documenti, presumibilmente smarriti dai competenti Uffici regionali, con esito da definire. Due Cittadini chiedono di intervenire per disgridi relativi alla fruizione di borse di studio universitarie per progetti europei: si contatta il Difensore civico competente per territorio, con

esito positivo. Per richiesta di tre Cittadini, in riferimento a procedure concorsuali, si approfondisce il problema dell'equipollenza dei titoli di studio, con particolare riferimento alla laurea in ambito europeo. In riferimento a un caso, precedentemente trattato, riguardante un errore di iscrizione universitaria, due Cittadini segnalano l'esito positivo della vicenda. Relativamente all'ammissione con riserva a prova concorsuale, un Cittadino viene indirizzato anche al Difensore civico competente per territorio; in riferimento a procedura concorsuale, un Cittadino chiede di approfondire alcuni aspetti in materia di ricorso straordinario al Capo dello Stato. In riferimento a una complessa problematica riguardante l'istruzione scolastica per Cittadini stranieri ristretti nella Casa circondariale, su istanza di due Cittadini e della Direzione del Carcere si convoca il Direttore del Personale, con esito di approfondimento e programmazione, in rapporto anche ad altre Regioni.

h) Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali

Su istanza di un Cittadino, si chiede conto al Direttore I.N.A.I.L. della mancata liquidazione di emolumenti coincidenti con congedo parentale, con esito positivo. Un Cittadino lamenta di non aver ricevuto la rendita al netto del recupero indebito entro la data prevista: si chiedono chiarimenti al Direttore I.N.A.I.L., con esito di collaborazione e verifica di correttezza. In riferimento a una complessa vicenda, due Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di infortunio sul lavoro (si forniscono indicazioni, con riserva di intervento); due di conoscere tempi e modalità per presentare richiesta di pensione di invalidità I.N.P.S.; due altri, in riferimento ad un complesso problema di rapporto I.N.P.S.-I.N.A.I.L., aspetti della normativa in materia previdenza sociale (vengono indirizzati, con riserva di intervento). In riferimento al pagamento di contributi previdenziali, due Cittadini, indirizzati al Difensore civico dai Servizi sociali, chiedono ed ottengono la necessaria rateizzazione per far fronte a grave situazione (si constata la puntuale collaborazione dell'Ufficio I.N.P.S.); due di approfondire la normativa in materia di contributi previdenziali obbligatori con riferimento alle casse private; in riferimento a complessa problematica riguardante una domanda di ricongiunzione previdenziale, su istanza di un Cittadino si inoltra documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo. In riferimento a problematiche riguardanti l'I.N.P.S., quattro Cittadini vengono indirizzati; due altri sulla procedura per contestare una richiesta di restituzioni somme notificata dall'I.N.P.S.; tre in riferimento alla variazione di procedura per presentare richiesta di pensione; due in riferimento a pagamenti I.N.P.S.; tre sulla procedura per presentare ricorso avverso un provvedimento emanato dalla Commissione medica I.N.P.S.; altri tre su aspetti della normativa in materia di versamento contributi, con riferimento alla possibilità di anticipare i tempi di pensionamento. Quattro Cittadini contestano la legittimità di una graduatoria riferita ad una selezione interna I.N.P.S. (si interviene presso il Direttore, con esito di puntualizzazione dell'*'iter'*). Un Cittadino lamenta il ritardo dell'Ufficio I.N.P.S. di un Comune italiano nell'effettuare il ricongiungimento dei contributi lavorativi (si provvede ad illustrare diritti e doveri specifici, con riserva di intervento presso il Difensore civico competente per territorio); su istanza di un Cittadino si interviene presso il Difensore civico competente per territorio al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta inoltrata all'I.N.P.S. di un Comune, con esito positivo. In riferimento ai tempi di erogazione della malattia e alle modalità di verifica medica, su istanza di due Cittadini si chiedono chiarimenti, per le vie brevi, al Direttore I.N.P.S., con esito di adeguata puntualizzazione. Su richiesta di un Cittadino si verifica la legittimità di ritenute effettuate dall'Ente sulla pensione. Sette Cittadini lamentano il ritardo dell'Amministrazione nell'erogazione dell'indennità di accompagnamento riconosciuta da oltre un anno (si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo in due casi, da definire per gli altri; si segnala la sparizione di un fascicolo); due il ritardo di un Ufficio I.N.P.S. nell'effettuare il

ricongiungimento dei contributi lavorativi (si provvede ad illustrare diritti e doveri specifici, con esito positivo). In collaborazione con il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento si approfondiscono aspetti della normativa in materia di trasparenza nell'erogazione dei trattamenti pensionistici I.N.P.D.A.P., intervenendo anche presso il competente Ministero, che, dopo solleciti, provvede a fornire i chiarimenti del caso. Un Cittadino lamenta gravi disagi a seguito di una controversia sorta con l'I.N.P.D.A.P. e con due Provveditorati per smarrimento documentazione rilevante ai fini pensionistici: si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito negativo dopo solleciti (si evidenziano anche scorrettezze nelle relazioni con il pubblico di personale di un Provveditorato); successivamente, si interviene presso la Direzione generale dell'I.N.P.D.A.P. e del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica, al fine di sollecitare la ricerca dei documenti, presumibilmente smarriti dai competenti Uffici regionali, con esito da definire. Un Cittadino chiede di approfondire un *iter* di ritardo nella riliquidazione dell'indennità di buonuscita, preannunciata dall'I.N.P.D.A.P. con lettera, con esito positivo. Diciotto Cittadini, di cui tre invalidi, chiedono informazioni sull'Ufficio di Collocamento; tre su aspetti della normativa in materia di immigrazione con riferimento alle inievase competenze salariali di un lavoratore; uno su aspetti della normativa in materia di collocamento obbligatorio per i disabili; due su funzioni e competenze di Enti diretti a facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro di soggetti portatori di invalidità civile, nonché sulla procedura per chiedere la visita medico-legale che stabilisca quali funzioni può assolvere un soggetto invalido nell'ambito del posto di lavoro assegnato. Due Cittadini invalidi lamentano di non essere mai stati chiamati dall'Ufficio di collocamento nonostante risultino iscritti da anni: senza intervenire si provvede ad illustrare normativa e pratica in materia. Relativamente al reitero della certificazione di invalidità a seguito di infortunio, due Cittadini vengono indirizzati. In riferimento a problematica oggetto della precedente Relazione e stante la mancanza di indicazioni da parte dei competenti Ministeri, si registra con favore la sentenza del T.A.R. della Liguria che conferma quanto sostenuto dai Difensori civici interessati e dal C.C.I.E., stabilendo che anche i Cittadini immigrati non in possesso della cittadinanza possono partecipare ai pubblici concorsi. Tre Cittadini lamentano difficoltà nell'ottenere la trasformazione del permesso di soggiorno per motivi di studio in permesso di soggiorno per motivi di lavoro (si interviene presso l'Ufficio del Lavoro, che provvede a risolvere il caso anche per altri); un Cittadino di non essere stato segnalato per anni dall'Ufficio di Collocamento, per assunzione a tempo indeterminato, nonostante l'anzianità di servizio (si chiedono e ottengono puntuali chiarimenti); un altro, invalido civile con diritto all'assunzione obbligatoria, di non essere avviato da anni, nonostante abbia provveduto a tutti gli adempimenti di legge: sentito un Responsabile dell'Ufficio del Lavoro, si approfondisce il complesso *iter* amministrativo di riferimento. Su istanza di due Cittadini si interviene presso la Direzione regionale del lavoro per verificare lo stato di una pratica riguardante un Cittadino extracomunitario, con esito da definire. In riferimento a problematica riguardante il mancato inserimento nelle liste di mobilità e licenziamento, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro, con esito di puntualizzazione anche di prospettive. In riferimento ad una problematica riguardante l'erogazione dell'indennità di accompagnamento, su istanza di sei Cittadini si chiede al Difensore civico competente per territorio di seguire la vicenda, con esito da definire.

i) **Ministero della Sanità**

Due Cittadini chiedono di approfondire alcuni aspetti di una Direttiva comunitaria riguardante il riconoscimento di emolumenti a favore dei Medici iscritti a corsi di specializzazione. In collaborazione con il Difensore civico di altra Regione, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di rilascio delle cartelle cliniche da parte delle A.S.L.. Un

Cittadino lamenta l'inevasione di una lettera relativa alla richiesta di cartelle cliniche necessarie per l'attivazione dei diritti di cui alla L.n. 210/92: si trasmette la documentazione al Difensore civico competente, con esito di evasione che lascia aperti problemi di compiuta documentazione. Quattro Cittadini chiedono di conoscere la procedura per risarcimento danni a seguito di intervento chirurgico eseguito fuori Valle.

INDIRIZZO

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

Settantaquattro Cittadini chiedono informazioni per la difesa civica in altra Regione. A richiesta di due Cittadini, interessati a rimuovere disguidi relativi alla fruizione di borse di studio universitarie per progetti europei, si contatta il Difensore civico competente per territorio, con esito positivo, così come a tutela del diritto alla salute di un Cittadino a seguito di un complesso intervento chirurgico. Un Cittadino lamenta gravi disagi a seguito di una controversia sorta con l'I.N.P.D.A.P. e con due Provveditorati per smarrimento documentazione rilevante ai fini pensionistici: si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito sostanzialmente negativo, per cui si decide di intervenire presso il Ministero del Lavoro, Salute e Politiche sociali e il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica e di chiedere aiuto al Difensore civico della Provincia di Roma, con esito da definire. Quattro Cittadini contestano sanzioni amministrative elevate in altra Regione: in un caso, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità; negli altri si forniscono indicazioni per il ricorso, con riserva di intervento presso il Difensore civico competente. Per comunicazione di un Difensore civico riguardante i criteri di redazione delle cartelle di pagamento di sanzioni amministrative, si condivide l'opportunità di un esame della problematica in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali in funzione proattiva. A seguito di numerose istanze presentate da Cittadini che segnalano gravi ritardi da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze nell'effettuare rimborsi di imposte la cui legittimità è stata riconosciuta in alcuni casi anche da anni, si è proposto al Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali di approfondire il problema al fine di valutare possibili soluzioni da proporre agli Organi competenti, a tutela soprattutto delle fasce deboli e della stessa regolarità contabile della Pubblica Amministrazione. In riferimento ad una vicenda oggetto della precedente Relazione e stante la mancanza di indicazioni da parte dei competenti Ministeri, si registra con favore la sentenza del T.A.R. della Liguria che conferma quanto sostenuto dai Difensori civici interessati e dal C.C.I.E., stabilendo che anche i Cittadini non in possesso della cittadinanza possono partecipare a pubblici concorsi; relativamente all'ammissione con riserva a prova concorsuale, un Cittadino extracomunitario viene indirizzato anche in riferimento al Difensore civico competente per territorio. Per quesito posto da Difensori civici sull'esercizio del diritto di accesso, si esprime il richiesto parere; su richiesta di Difensori civici comunali si forniscono chiarimenti in merito ad aspetti dell'applicazione della legge sulla *privacy* in rapporto agli obblighi facenti capo alle Pubbliche Amministrazioni e della normativa in materia di ricorsi elettorali; ad un Comune italiano vengono fornite indicazioni per inoltrare istanza al *Médiateur européen*. In riferimento a problemi di eredità inerenti i rapporti tra Stati europei, su istanza di dieci Cittadini si contatta il *Médiateur de la République française*, con esito di collaborazione. A seguito di istanza presentata a questo Ufficio da 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; su istanza di un Cittadino, onde verificare la possibilità di ottenere il permesso di entrata in Italia per un Cittadino extracomunitario e il controllo dei motivi di diniego, si interessa il Difensore civico competente per territorio, con esito di puntualizzazione del caso. In collaborazione con il Difensore civico di altra Regione, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di rilascio delle cartelle cliniche e si ottengono per un Cittadino, che già ne aveva da tempo fatto richiesta ad una A.S.L., onde attivare i diritti di cui alla L. n. 210/92. Un Cittadino chiede di conoscere la procedura di risarcimento danni a seguito di intervento chirurgico eseguito fuori Valle: illustrate le competenze, si indirizza al Difensore civico competente per territorio. Sette Cittadini lamentano il ritardo dell'Amministrazione nell'erogazione dell'indennità di accompagnamento riconosciuta da oltre un anno (si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo in due casi, da definire per gli altri; si segnala la sparizione di un fascicolo); due il ritardo di un Ufficio I.N.P.S. nell'effettuare il ricongiungimento dei contributi lavorativi (si provvede ad illustrare diritti e doveri specifici, con esito positivo); due l'erogazione di sanzioni amministrative da parte della Polizia municipale di un Comune (si interviene presso il Difensore civico competente, al fine di valutare possibili soluzioni, con esito di puntuale riscontro). In riferimento a problematica riguardante la corresponsione di un assegno rinnovabile

ai sensi del D.P.R. n. 1092/73, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore centrale e si sollecita il Difensore civico competente per territorio a seguire la problematica, con esito da definire. Per pagamento I.C.I. in altra Regione e problemi catastali, tre Cittadini vengono indirizzati al Difensore civico competente. In riferimento ad una richiesta di inquadramento di personale docente nei ruoli regionali ritardata da due Provveditorati, su istanza di un Cittadino si provvede a trasmettere la relativa documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito da definire; in riferimento ad una vicenda riguardante la richiesta di rimborso I.R.P.E.F., versata da Cittadino di altra Regione, valutata la documentazione presentata dagli Istanti si investe della questione il Difensore civico competente per territorio, con esito da definire.

Con riferimento a specifici problemi, trecentoundici Cittadini e tre Associazioni chiedono di conoscere o approfondire vie di tutela e procedure giudiziarie varie; sedici il gratuito patrocinio in rapporto all'Avvocato d'ufficio; sette diritti di tutela penitenziaria; ventitre la normativa in materia di *privacy*; tredici le competenze dei Medici legali; venticinque le competenze del Giudice di pace; trentaquattro modalità ed esiti del T.A.R.; trentacinque problemi di deontologia professionale; sedici diritti e doveri del tutore; sessantaquattro procedure per diritto di famiglia e violenza su minori e anziani; centotrentacinque problemi di diritto del lavoro; ventinove procedure di sfratto; ventitre problemi di diritto societario; ventuno diritti assicurativi; trentacinque procedure relative ad Enti privati erogatori di pubblici servizi; otto problemi di regolarità bancaria; cinquantacinque problemi di condominio; quarantotto problemi di proprietà, vicinato, servitù prediali; trentuno gli istituti di usucapione e azioni possessorie; sette la responsabilità in materia di animali domestici; cinquantaquattro problemi di contratto e truffa; cinquantaquattro problemi di eredità e donazioni; ventidue problemi di inabilità-interdizione; trentuno problemi di volture; sessantaquattro la procedura di risarcimento danni; quarantasei procedura fallimentare.