

**ATTI PARLAMENTARI**

**XIV LEGISLATURA**

---

# **CAMERA DEI DEPUTATI**

---

**Doc. CXXVIII**  
**n. 2/1**

## **RELAZIONE**

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

**(15 marzo 2002-7 marzo 2003)**

*(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 12 marzo 2003**

---

PAGINA BIANCA

## INDICE

Dati essenziali sull'Ufficio valdostano . . . . .	Pag. 5
In Valle e fuori . . . . .	» 7
Incontri di lavoro e Convegni cui il difensore civico valdostano ha partecipato anche con Relazioni. . . . .	» 26
<i>Le Médiateur valdôtain, carrefour de la protection des Citoyens</i> (contributo per l'«Ottava lettera di collegamento» del <i>Médiateur européen</i> ) . . . . .	» 29
<i>Discours d'ouverture et de bienvenue du Secrétaire Général au Conseil d'Administration de l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie) en Vallée d'Aoste (La Salle 23.10.2002).</i> . . . .	» 31
<i>Interventi di saluto del difensore civico/Médiateur valdostano e Secrétaire Général de l'A.O.M.F. al Seminario IILA-ASSLA-CNR (Roma 21-22.2.2002).</i> . . . .	» 33
<i>Risoluzione in materia di difesa civica – Congresso delle regioni (Roma 5.6.2002).</i> . . . .	» 39
Costituzione del Gruppo di lavoro tecnico-politico per la riforma della difesa civica regionale e locale in Italia (Firenze 2.10.2002) . . . . .	» 41
Pubblicazioni e lavori di ricerca con riferimento all'Ufficio valdostano . . . . .	» 42
Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., Comuni, Ministeri) . . . . .	» 43
Le istanze . . . . .	» 47
R.A.V.A. . . . .	» 49
a) Generale . . . . .	» 50
b) Presidenza del Consiglio . . . . .	» 50
c) Presidenza della regione . . . . .	» 50
d) Ass.to Agricoltura e Risorse naturali . . . . .	» 53
e) Ass.to Industria, Artigianato ed energia . . . . .	» 54
f) Ass.to Istruzione e cultura . . . . .	» 54
g) Ass.to Sanità, salute e politiche sociali . . . . .	» 56

## XIII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

h) Ass.to Territorio, ambiente e opere pubbliche . . . . .	Pag. 58
i) Ass.to Turismo, sport, commercio e trasporti . . . . .	» 60
j) Comuni e comunità montane . . . . .	» 60
U.S.L. . . . .	» 63
A.R.E.R. . . . .	» 67
Comune di Aosta. . . . .	» 69
Comune di Brusson . . . . .	» 73
Comune di Gressoney-Saint-Jean . . . . .	» 75
Comune di Quart. . . . .	» 77
Ministeri . . . . .	» 79
a) Generale . . . . .	» 80
b) Min.o Economia e finanze. . . . .	» 81
c) Min.o Esteri. . . . .	» 81
d) Min.o Interno . . . . .	» 81
e) Min.o Istruzione, Università e ricerca scientifica . . . . .	» 82
f) Min.o Lavoro e politiche sociali . . . . .	» 82
g) Min.o Salute . . . . .	» 83
Indirizzo . . . . .	» 85

**REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA**  
**UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR**

**DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR**

Dott. Prof. MARIA GRAZIA VACCHINA

**SEGRETERIA DEL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR**

MARIA GRAZIA

BIN

.....

**SECRETARIAT GENERAL A.O.M.F. (ASSOCIATION DES OMBUDSMANS  
ET MEDiateURS DE LA FRANCOPHONIE)**

DOTT. MICOL TAGLIANI

**CONSULENTI**

AVV. ORAZIO GIUFFRIDA  
AVV. MARISA BERTULETTI

\* \* \*

**ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

MARTEDI'	h. 09.00-12.00; 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: [www.consiglio.regione.vda.it](http://www.consiglio.regione.vda.it)

E.mail: [difensore.civico@consiglio.regione.vda.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.vda.it)

\* \* \*

IL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR SI RECA PRESSO I DIVERSAMENTE ABILI. PREDISPONE E AGGIORNA LA BIBLIOGRAFIA SPECIFICA, I LIBRETTI INFORMATIVI E I DEPLIANTS (*IL DIFENSORE CIVICO IN VALLE D'AOSTA/LE MEDiateUR EN VALLEE D'AOSTE; CHI È IL DIFENSORE CIVICO/QUEL EST LE ROLE DU MEDiateUR*). CURA LA VERSIONE ITALIANA E FRANCESE DELLA RELAZIONE ANNUALE

PAGINA BIANCA

*IN VALLE E FUORI*

*La nostra civiltà si contraddistingue soprattutto per i suoi contenuti scientifico-tecnici. Per cui non ci si inserisce nelle sue istituzioni e non si opera con efficacia dal di dentro delle medesime se non si è scientificamente competenti, tecnicamente capaci, professionalmente esperti*  
(Papa Giovanni XXIII)

*Ogni processo di modernizzazione avviene con travaglio, con tensioni sociali, insomma pagando anche prezzi alti alla conflittualità*  
(M. Biagi)

*Solo lo stato di diritto e le libertà civili possono allentare la presa del fondamentalismo sull'individuo*  
(Tahar Ben Jelloun)

*Non si può parlare di immigrati solo in termini di problema. La presenza di donne, uomini e bambini stranieri e immigrati è una risorsa e una grande opportunità*  
(U. Busso)

*Tutto ciò che ha valore nella società umana dipende dalle opportunità di progredire che vengono accordate ad ogni individuo*  
(A. Einstein)

*Alfuien escondió la Justicia entre las Leyes.  
Los que desprecian la Justicia annua muchas  
Leyes*  
(C.-Y. Lopez Nieves)

*Il linguaggio astruso è uno strumento di potere per mantenere il cittadino in stato di inferiorità*  
(F. Bassanini)

*Remettre le citoyen au cœur de l'action de l'Etat*  
(B. Stasi)

*I diritti dei deboli non sono affatto diritti deboli*  
(D. Tettamanzi)

In concomitanza con la presentazione alla Stampa (*ex art. 15, c. 3, L.r. n. 17/2001*) della Relazione marzo 2001-marzo 2002, importanti appuntamenti si sono succeduti, dentro e fuori la Valle, per la difesa civica.

In primo luogo, la sollecita audizione (*ex art. 15, c. 1, L.r. n. 17/2001*), il 23.4.2001, del Difensore civico da parte della I Commissione del Consiglio regionale, per l'illustrazione della Relazione stessa, con esito di approfondimento delle problematiche, soprattutto in ottica proattiva, e conseguente accordo di inoltro *in itinere* di tutte le proposte di miglioramento normativo e amministrativo via via avanzate dalla scrivente agli Organi competenti. Ma vediamo il relativo Comunicato Stampa: "nella sua riunione di oggi, martedì 23 aprile, la I Commissione consiliare 'Istituzioni e autonomia', presieduta dal Consigliere Guglielmo Piccolo, ha ascoltato l'illustrazione della relazione annuale del Difensore civico della Valle d'Aosta, dott.ssa Maria Grazia Vacchina, relativamente al periodo 19 marzo 2001-15 marzo 2002, così come previsto dalla normativa vigente. Si è trattato di un primo incontro nel quale il Difensore civico si è soffermato su alcuni aspetti importanti. Nella prima parte della relazione è stata sottolineata l'importanza di dotarsi di un Codice in grado di stabilire dei criteri di base sulle qualità del servizio offerto, in pratica un Codice di buona condotta amministrativa. Inoltre, è stato precisato come la figura del Difensore civico è *super partes*, né a favore né contro le varie componenti. Nella seconda parte, invece, sono state evidenziate le problematiche sociali, in modo particolare la questione della prima casa, evidenziando che sono necessari degli investimenti negli stabili di proprietà pubblica. In ultimo, sono stati affrontati anche i temi riguardanti la scuola e il sistema carcerario. Quanto detto va incontro alla figura di questo istituto perché ottimizza i servizi rivolti ai cittadini da parte degli amministratori pubblici, al fine di migliorare la qualità della vita". Un intento peraltro perseguito, a livello mondiale, dall'U.E. al Libano, con il supporto di specifici "Codici di condotta del funzionario" e di apposite "Carte del Cittadino", nell'ottica di nuove relazioni con gli Uffici pubblici. Da segnalare, altresì, il fatto che il Comune convenzionato di Gressoney-Saint-Jean ha preso atto della Relazione svolta dal Difensore civico con apposita deliberazione (n. 20 del 29.4.2002) e che sempre più Comuni e Comunità montane risultano interessate a stipulare Convenzioni con l'Ufficio regionale del Difensore civico, con esiti concreti per Quart e Brusson. Del resto, è sotto gli occhi di tutti l'impegno pluriennale della scrivente a favore di soluzioni non giudiziali, e dunque preventive, dei conflitti. E quando le Pubbliche Amministrazioni non si sono attenute alle prospettive del Difensore civico, successive pronunce del T.A.R., a titolo es., ne hanno ribadito la correttezza.

In secondo luogo, l'incontro del 21-22.3.2002, a Torino e a Brissogne, con una delegazione della "Commissione Giustizia" del Senato (preposta ad una serie di sopralluoghi negli Istituti penitenziari, comprensivi di incontri specifici con i Difensori civici regionali e con il mondo del volontariato) presieduta da G. Zancan. E' stata l'occasione per far conoscere quanto conseguito in Valle nel campo del diritto alla salute, allo studio-formazione e al lavoro, ma anche per fare il punto su quanto ancora si deve e si vuole fare, con specifico riferimento alla rimozione di ostacoli burocratici che impediscono percorsi di recupero dei ristretti, a danno della pace sociale dell'intera Comunità. "Se il successo scolastico ha un'importanza sempre rilevante - scrive, con la sua *équipe*, C. Sergi, Dirigente scolastico dell'I.T.C. di Aosta, che coordina un corso, fino a poco fa' volontario, all'interno del Carcere - questo successo diventa addirittura positivamente dirompente in un ambiente particolare come quello carcerario. Ne discende la necessità di far uscire la scuola in carcere dalla dipendenza dal volontariato per passare ad una condizione istituzionalizzata, possibilmente all'interno della più complessa problematica dell'educazione degli adulti". Un obiettivo per il quale ci siamo impegnati mediante la promozione di una serie di riunioni congiunte tra le Direzioni del Carcere, di Scuole interessate, dell'Agenzia del Lavoro e del Personale scolastico, con esito di definizione di percorsi di fattibilità, sia all'interno dell'attuale normativa nazionale che nell'ottica europea, mirata alla pratica sostanziale dei diritti. L'appuntamento di Brissogne è coinciso anche con l'apertura sperimentale, da parte del C.C.I.E. (Centro comunale Immigrati extracomunitari di Aosta), di uno "sportello carcerario" per i detenuti immigrati, che abbiamo favorito sia per



l'inserimento *in loco* che per il reinserimento nei paesi di origine. Un'iniziativa di solidarietà concreta e ragionevolmente progettata, in sinergia tra Ente pubblico e mondo del volontariato, cui la scrivente guarda con fiducia anche nell'ottica della mediazione culturale, che si rende indispensabile per l'alta presenza di detenuti extracomunitari. "I continui colloqui con il Centro comunale Immigrati - dice M. G. Giampiccolo, Direttore del Carcere - hanno evidenziato l'urgenza di promuovere un appoggio ai detenuti immigrati in considerazione del loro numero molto elevato. Le difficoltà di comunicazione richiedono la presenza di un mediatore interculturale per supportare il personale carcerario nel contatto giornaliero con queste persone". L'iniziativa rappresenta anche un positivo esempio di superamento di difficoltà burocratiche tra Organi competenti, che auspichiamo esteso ad altri percorsi di formazione-educazione. Più in generale, in vista di un'efficace sinergia abbiamo assicurato piena disponibilità al Presidente della Commissione Giustizia del Senato A. Caruso, nella direzione di un sostanziale miglioramento del "pianeta carcere", peraltro rispondente al lavoro che il Commissario europeo per i diritti umani sta portando avanti con gli *Ombudsmans*. Così, quando il progetto-obiettivo di medicina carceraria è stato messo in forse, dopo anni di positiva pratica, dall'Assessorato regionale Sanità, Salute e Politiche sociali e dall'U.S.L., la scrivente è intervenuta doverosamente, a tutela della salute e del recupero sociale delle persone ristrette nel Carcere di Brissogne ma anche della pace sociale della Comunità valdostana, certa che, superate tensioni e incomprensioni emerse anche agli onori della cronaca, i Responsabili di vertice avrebbero trovato gli accordi necessari alla prosecuzione di un progetto che ha visto la Valle d'Aosta maestra di diritto e di saggezza amministrativa nell'ottica della cura e della prevenzione del disagio. E ciò non solo perché finalmente le stesse direttive romane si muovono in quest'ottica, ma anche e soprattutto perché val bene la pena di spendere per eliminare il grave disagio che i Valdostani incontrerebbero se una persona scortata e ammanettata fosse condotta nelle strutture pubbliche per essere curata. Tanto più che l'atteso repartino ospedaliero è ormai una realtà e che tutto ciò che impedisce al Carcere di essere polveriera nel territorio risponde non meno alla convenienza dei Cittadini in situazione di libertà che ai diritti dei carcerati. Positivo, anche se dilazionato, sembra esserne l'esito.

Il tutto nell'ottica dell'impegno a favore delle persone sottoposte a misure di polizia o di restrizione cui ci stiamo impegnando in campo europeo e internazionale, sia come *Secrétaire Général de l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie)* che come delegato a rappresentare l'Italia in significativi Convegni e incontri tra Difensori civici, Università e Organismi specifici di tutela. Così, insieme al Presidente dell'A.O.M.F. B. Stasi, abbiamo partecipato all'*European Ombudsman meeting in Vilnius* (4-5.4.2002), organizzato dal Consiglio d'Europa-*Commissioner for Human Rights* insieme agli *Ombudsmen of the Republic of Lithuania* sul tema *The Role of the Ombudsman in the Protection of Human Rights people*. La conferenza, organizzata a prosieguo di una serie di incontri congiunti con gli *Ombudsmans* dal *Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe* A. Gil-Robles, con ottica mirata al consolidamento della democrazia in Europa, fa' eco ad un impegno di fondo dell'A.O.M.F.. Nel corso dei lavori è ripetutamente emerso come, in ogni Paese, al di là del diverso stadio nel cammino della democrazia, l'*Ombudsman* costituisca un punto di riferimento del tutto particolare. Le singole tematiche hanno ruotato intorno al ruolo dell'*Ombudsman* nel funzionamento normale dell'Amministrazione, al godimento quotidiano dei diritti umani, alla protezione degli stessi in situazioni di crisi, all'accesso all'istruzione dei *Roms*. Il che ha portato anche ad approfondire, sulla scia dell'incontro di Zurigo del novembre 2001, il tema del rispetto dei diritti nelle stazioni di Polizia e all'interno delle Carceri, in vista del quale, per sollecitazione dell'Europa, alcune leggi sulla difesa civica hanno previsto specifiche competenze per gli *Ombudsmans* (così in Francia), in parallelo peraltro con la già citata richiesta di collaborazione della Commissione Giustizia del Senato italiano. Ne abbiamo dato informazione nel corso del Convegno, con effetto di ripresa a conclusione dei lavori, così come per quanto attiene l'indispensabile requisito dell'indipendenza dell'*Ombudsman* per la specifica tutela della democrazia nel quotidiano, fatto salvo il rispetto dell'autonomia degli Enti pubblici che ne

disciplinano l'effettività, con esito di accoglimento della proposta da parte dell'I.I.O. (Istituto internazionale dell'*Ombudsman*) per un Convegno sul tema. Di non poco conto il fatto che A. Gil-Robles, dopo aver lasciato la Presidenza della 3<sup>a</sup> sezione (*L'Ombudsman et la protection des droits de l'homme dans les situations de crise*, con intervento introduttivo forte da parte dell'*Ombudsman* del Kosovo M. A. Nowieki) all'*Avocat parlementaire* del *Center for human Rights of Moldove*, abbia concluso che la gravità del pericolo terrorismo dopo l'11 settembre, cui non va riservata condiscendenza, non deve lasciare spazio ad alcuna forma di introduzione della tortura e di altri trattamenti disumani come strumento di lotta contro il fenomeno. E' questo - ha detto - un campo in cui gli *Ombudsmans* europei devono lavorare con grande impegno, in sinergia con la Commissione europea per i diritti umani. A margine, ma di rilievo anche per la Valle d'Aosta, il pomeriggio conclusivo dedicato ai *Roms*, sia come problema specifico da affrontare in Europa che come simbolo di minoranza in crisi. Le conclusioni del Convegno hanno ribadito l'importanza di una continuità di colleganza operativa per la tutela dei diritti tra la Commissione dei diritti umani e gli *Ombudsmans* europei, focalizzando l'importanza di questi ultimi soprattutto nei periodi di transizione verso la democrazia (ma quale momento di quale società non lo è?). L'11 settembre - ha sottolineato Gil-Robles - ricorda all'*Ombudsman* che deve sempre vegliare sui diritti umani, anche e soprattutto quando i governi mal sopportano la sua attività: perché non è un intellettuale sulle nuvole, bensì una persona con i piedi sulla terra, che parla dritto e chiaro tanto ai semplici quanto ai potenti. Per questo non deve stancarsi di ricordare ai governanti che i diritti vanno garantiti, costi quel che costi, sempre e dovunque e per tutti. Perciò la Commissione europea continuerà a lavorare con gli *Ombudsmans* e a proporre momenti forti di confronto operativo in Congressi congiunti: ne va lo stesso peso dell'Europa nel mondo. Col fine anche, ci permettiamo di aggiungere per la nostra Italia, di rendere inutile la nascita di nuovi Organismi quali il recente progetto di un "Alto Commissariato" per la prevenzione e il contrasto della corruzione e di altre forme di illecito all'interno della Pubblica Amministrazione, di cui al "Collegato P.A." della fine 2002.

In merito, vale la pena di ricordare che, anche nella civilissima Valle d'Aosta, vengono segnalati da Cittadini responsabili casi di forzato inadempimento del diritto-dovere all'istruzione primaria, per sospensione dei servizi di *scuolabus* e/o mensa ad immigrati poveri da parte di alcuni Comuni: il che abbiamo contribuito a combattere anche in vista della pace sociale. Sempre in Valle d'Aosta c'è ancora molto da fare perché la qualità dei servizi e delle opportunità venga garantita a tutti, anche e soprattutto ai diversamente abili: un forte richiamo a questo obiettivo primario, così come alla qualità umana degli operatori, è venuto dall'A.I.S.M. (Associazione italiana Sclerosi multipla) nel corso della giornata annuale (19.5.2002), cui abbiamo partecipato con convinzione e profitto e con un intervento volto a chiarire le modalità specifiche del servizio del Difensore civico per i "diversamente abili". La collaborazione è proseguita, a richiesta dell'U.S.L., con un altro intervento, in occasione del Corso di aggiornamento professionale obbligatorio del 26.10.2002 (*Epilessia e Società*), sul tema *I diversamente abili: l'esperienza di un Difensore civico*. In quell'occasione, abbiamo sottolineato che, se si pensa che vi siano nella società degli "abili" e dei "disabili", è perché lo hanno stabilito i più forti (quanto meno di numero), ergendosi a misura referente dell'universo umano. Più realistico, oltre che più rispettoso delle persone, sarebbe parlare di "diversamente abili", quali tutti siamo. Per chi crede in Dio, non sarebbe imbarazzante e penalizzante se il Padre Eterno, l'unico davvero abile, ci misurasse? L'espressione è stata da me usata sin dalla prima *Relazione annuale* come Difensore civico della Valle d'Aosta (1995-96), con intento volutamente provocatorio, al fine di portare un contributo non meno contro l'ipocrisia che contro la discriminazione (del resto, quante vere disabilità ho conosciuto, dentro e fuori di me, sebbene mascherate da esemplare riuscita personale, professionale e sociale...). Dalla Valle come da fuori, sollecite telefonate mi facevano notare che dovevo essermi sbagliata .... Ho risposto garbata ma cocciuta, come sempre quando credo in una causa, e ho tirato dritto. Gli effetti si sono visti: oggi, nella scuola valdostana, ad esempio, e tra i Colleghi Difensori civici l'espressione è comune. Ne è prova, tra l'altro, la

neonata Associazione valdostana C. Champion che così si è voluta chiamare (“Pro diversamente abili”). Intendo proseguire su questa strada, con le parole e con i fatti (scendo io le scale del palazzo, ad esempio, visto che l’Ufficio del Difensore civico è al 4° piano di un vecchio edificio, per incontrare chi non può salire), perché a questa scuola sono cresciuta. Da quando sono Difensore civico, ho un motivo in più per credere e impegnarmi in questa direzione: perché il mio obiettivo è quello di contribuire a garantire l’equità nel rispetto della diversità. Ho pertanto approfondito, anche a livello di conoscenza, sulla scia del diritto greco-romano incarnato nella pratica della migliore difesa civica mondiale, l’istituto dell’equità, ben più preziosa dell’astratto *jus* (*summum jus summa iniuria*, sentenziavano a Roma). *Une justice douce*, dicono i Francesi dell’equità; una “giustizia umana”, dicevano i Latini. Una forma di giustizia sostanziale che, non estranea ai tribunali, è specifica di chi fa per mestiere il conciliatore, essendo più importante trovare soluzioni e prospettive, regalare speranza nella vita e fiducia nelle Istituzioni che individuare colpe e colpevoli. Per questo, usando l’immagine tipica della bilancia, i piatti non sono pari se non quando si aggiunge “umanità” al “diritto”: il che può avvenire solo se, dall’esterno, qualcuno pigia sul piatto che più vola in alto, perché di minor peso. E questo non è solo giusto per chi sembra avere meno valore, è bene per l’intera Comunità. Certo, non è facile tradurre questo in coerenza di azione e positività di risultato. Ma non vi è altra strada. Così mi sono mossa anche quando alcuni Cittadini, caratterizzati dalle peculiarità fisiche che sono oggetto del nostro incontro e che lascio ai Medici definire, si sono rivolti a me (tipico caso per la patente, ma anche per la scuola e per il diritto-dovere che consegue al contratto lavorativo). In questa logica abbiamo lavorato con l’U.S.L., risolvendo o chiarendo alcune situazioni. Un altro dato risulta significativo. La legge-quadro n. 104/92 (*Per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*) costituisce anche il primo riconoscimento ufficiale della difesa civica sul piano normativo nazionale, per di più senza settorializzazione alcuna rispetto agli ambiti territoriali di intervento, e lo fa proprio a tutela della diversità dei cosiddetti soggetti deboli: per alcuni reati penali - suona il c. 2 dell’art. 36 - il Difensore civico può costituirsi parte civile se l’offeso è persona “handicappata” (così il testo). Dunque, proprio gli apparenti disabili hanno fatto scrivere in legge, e pertanto regalato all’Italia, il riconoscimento ufficiale del Difensore dei Cittadini.

Parimenti importante la partecipazione, in rappresentanza del Coordinamento nazionale di Difensori civici regionali, alla Riunione intercontinentale, a.c. di Unione europea-America latina-Caribe, che si è tenuta a Madrid (24-25.5.2002) sul tema *Tutela de los derechos humanos*: un titolo essenziale, che sottende precisi obiettivi e conseguenti articolazioni nei sottotitoli (*Institutiones internacionales y tutela de los derechos humanos*; *Procedimientos no judiciales de protection en ambito estatal*; *Democracia y tutela de los derechos humanos*; *La abolicion de la pena de muerte y la tortura*; *El Tribunal Penal International*). Nel corso dei lavori si è focalizzato il rapporto tra la fondamentale “funzione dialogica” Cittadini-Istituzioni, rappresentata dal Difensore civico, e i limiti di questo ruolo rispetto ad altri Organismi preposti alla tutela dei diritti. A tale scopo, con parallelismo rassicurante rispetto a precedenti riunioni, alla presenza dei massimi Vertici dello Stato (a partire dal Re di Spagna Don Juan Carlos, che ha aperto l’assise ricordando che i diritti umani non ammettono frontiere, fino a C. Del Ponte, invitata speciale) e in sinergia tra Universitari-Magistrati-*Ombudsmans*, si è approfondito il binomio democrazia-tutela dei diritti nel quotidiano (abbiamo portato un contributo a partire dall’Italia e dall’A.O.M.F., nell’ambito dei diversi stadi del cammino nella democrazia, con opportunità offerte dagli stessi momenti di crisi) e la conseguente necessità di garantire specificità di funzione e indipendenza al Difensore civico. Più in generale, si è rilevato che, per leggi specifiche e pratica quotidiana di difesa civica (a titolo es. il Portogallo), sempre più gli *Ombudsmans* lavorano in ottica preventiva, mediante proposte di miglioramento normativo o di interpretazione di leggi e regolamenti. E’ significativo che, in questo contesto, il *Médiateur européen* J. Söderman sia tornato a focalizzare il “Codice di buon comportamento amministrativo” e che al Difensore civico-*Médiateur* della Valle

d'Aosta sia stata riservata una visita particolare alla *Ofizina del Defensor del Pueblo* spagnolo, con approfondimento dei problemi italiani e internazionali di difesa civica e l'onore di una medaglia.

Ugualmente stimolante il successivo Convegno europeo di Cracovia (22-24.5.2002), 6<sup>th</sup> *European Ombudsmen Conference*, sul tema *Activities of the Ombudsmen in the beginning of XXI Century*, organizzato dall'E.O.I. (Istituto europeo dell'Ombudsman) presieduto da A. Cañellas e dal *Commissioner for Civil Rights Protection of the Republic of Poland*, che ha visto la presenza di Universitari e Politici di spicco e i lavori significativamente ubicati nei locali dell'Università Jagiellonian. Gli specifici temi, correlati ai precedenti incontri di Saint-Vincent, Zurigo, Vilnius, sono stati approfonditi in tre ambiti (*Rôle of Ombudsmen under the extreme and Extraordinary Circstances; Ombudsmen and the Protection of Refugees' Rights in the Light of International Legislation; the Effectiveness of Ombudsman Activities*) e sono culminati nella visita-cerimonia all'*Auschiwitz Concentration Camp Museum*, nell'ottica di *the Auschiwtz Experience-An Inspiration for Human Rights Protection*. Ancora, A. Gil-Robles, *Commissaire du Conseil de l'Europe pour les droits de l'homme*, ha insistito sul ruolo fondamentale dell'Ombudsman per il fenomeno acuto dell'immigrazione, affermando, tra l'altro, che *l'intégration des étrangers constituera le défi principal pour les générations à venir. C'est de la réussite de cette mission que dépend en effet la stabilisation sociale en Europe (...). Il est donc évident qu'il sera nécessaire établir un plan des actions sociales ayant pour objectif l'aide aux immigrés et l'assistance à leur adaptation. L'accessibilité des logements, de l'éducation, de l'assistance médicale et de l'emploi sont des éléments-clé de ce processus. De même sont indispensables les programmes ayant pour objectif la propagation du respect entre la population autochtone et les nouveaux arrivés. (...) Les Médiateurs ont un rôle à jouer dans le domaine de la protection des droits sociaux des immigrés qui sont garantis dans la plupart des pays européens par la Charte communautaire des droits sociaux*. Un terreno sul quale da tempo si sta muovendo il Difensore civico in Valle d'Aosta, in sinergia con altri responsabili, per mettere in moto specifiche responsabilità. Dal canto suo, la scrivente ha ripercorso la linea che lega il Congresso di Saint-Vincent, del febbraio 2000, a Zurigo, Vilnius, Cracovia, facendo il punto su quanto fatto e da fare per garantire la difesa dei diritti umani e sociali soprattutto agli emarginati (con esito di ripresa dell'intervento in sede di valutazione scientifica del Convegno). *En tant que Médiateur polonais* - ha concluso dopo la visita-cerimonia ai campi di sterminio il Difensore civico polacco A. Zoll. - *je fais un appel à tous les participants du VI<sup>e</sup> Congrès de l'Institut Européen du Médiateur et leur demande d'entreprendre des actions orientées sur Ovswiecim-Auschwitz de telle sorte que l'on perçoive cette ville comme un endroit où l'on parle des droits de l'homme d'une manière singulière. Ovswiecim restera pour toujours hospitalier et ouvert à tout genre d'initiatives qui seront à l'appui de la protection des droits de l'homme, ouvert avant tout au dialogue sur les droits de l'homme et sur les sources des dangers qui les menacent*. Perché i valori democratici non sono mai conquiste definitive: pertanto, la loro difesa deve essere continua e vigile in ogni tipo di regime.

Non meno importanti, e non solo per la Valle, gli appuntamenti interni alla Regione, in particolare nel corso dei mesi di maggio e ottobre 2002, con realizzazione, il 13-15.5.2002, di una *Mission parlementaire wallonne* in Aosta, finalizzata all'incontro della *Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique du Parlement wallon*, presieduta da J. M. Javaux, con i Sindaci di Aosta e Gressoney-Saint-Jean, il Presidente della I Commissione consiliare regionale G. Piccolo e i *Médiateurs* valdostano e vallone, per l'esame delle "Convenzioni" stipulate tra gli Enti locali e l'Ufficio regionale del Difensore civico-*Médiateur*, cui intende ispirarsi la Wallonie. Il che persegue, sulla scorta di precisi accordi di cooperazione tra le due Regioni, una colleganza specifica anche in tema di difesa civica. Suona riassuntivo della valenza dell'incontro il Comunicato Stampa del Sindaco di Aosta: *le Syndic d'Aoste, Guido Grimod, accueillera lundi prochain, le 13 mai à 18h30, une délégation de la Commission des Affaires Intérieures et de la Fonction Publique du Parlement Wallon. Le but de cette mission est celui d'expérimenter sur le terrain des expériences*

*de médiation communale et locale, avec une attention particulière pour les conventions - telle celle qui a été approuvée récemment par le Conseil communal d'Aoste - attribuant au Médiateur régional les fonctions de Médiateur local. La Commission du Parlement Wallon est composée par onze parlementaires et par le Médiateur de la Région Wallonne, M. Frédéric Bovesse. A la rencontre - qui se déroulera dans le salon Ducal de l'Hôtel de Ville - sera présent aussi, provenant du Québec, M. Daniel Jacoby, Ancien protecteur du citoyen du Québec et Président fondateur de l'Association des Ombudsmans/Médiateurs de la francophonie. Par une ultérieure rencontre programmée le 14 mai, la délégation approfondira l'expérience valdôtaine de médiation communale ainsi que les problèmes afférant la médiation par rapport à la francophonie.*

I giorni 15-17.5.2002, poi, hanno visto l'apertura ufficiale del *Secrétariat Général de l'A.O.M.F.* in Valle d'Aosta, presso l'Ufficio del Difensore civico-Médiateur, eletto *Secrétaire Général* in Andorra nel corso del 2° Convegno statutario dell'ottobre 2001. La cerimonia, segnata da una Conferenza stampa della Presidenza del Consiglio regionale (il 16.5.2002) rappresentata da E. Perron (futuro Presidente del Consiglio, attento all'Ufficio) e da D. Squarzino, è stata accompagnata da intenso lavoro di *transfert des dossiers*: il tutto garantito e sorretto dalla presenza di D. Jacoby, *Président fondateur et honoraire de l'A.O.M.F.*, accanto allo staff della Francia (già Segretariato generale e attuale Presidenza) formato da Ph. Bardiaux (*Conseiller pour les Affaires Internationales*) e da V. Fontaine (da tempo *déléguée A.O.M.F.*). In merito, per ridurre al minimo gli impegni internazionali e finalizzarli alla francofonia, il Difensore civico/Médiateur valdostano ha rinunciato alla candidatura europea per l'I.I.O. (*International Ombudsman Institute*), non ostante le insistenze dei Colleghi, soprattutto di lingua spagnola e inglese, che già in passato l'avevano proposta e votata per il Consiglio di Amministrazione quale *Director* europeo. L'occasione è stata valorizzata anche per perfezionare la preparazione del *Conseil d'Administration A.O.M.F.*, che si è poi tenuto in ottobre in Valle d'Aosta (23-25, La Salle, Courmayeur, Gressoney-Saint-Jean) e che ha visto la nostra Regione (rappresentata, oltre che dal Difensore civico, dal futuro Presidente del Consiglio regionale E. Perron, dall'Assessore regionale all'Istruzione e Cultura E. Pastoret e dal Presidente della I Commissione consiliare G. Piccolo) ospitare Autorità francofone provenienti da tutti i continenti, in particolare *Médiateurs-Ombudsmans*, oltre a presenze d'onore di Ambasciate e Consolati francesi e spagnoli, con risultanze significative anche per la collaborazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e, soprattutto, dei Comuni interessati. Le ricadute, sul piano dell'immagine e della francofonia, oltre che specificatamente della difesa civica impegnata nella democrazia del quotidiano, sono state notevoli, come sottolineato dai *mass-media* in loco e dai Colleghi stranieri a livello internazionale. Gli *Atti*, di recente usciti a c. della scrivente e con la collaborazione di M. Tagliani, delegata per l'A.O.M.F., ne ripropongono e diffondono la valenza in Valle e nel mondo.

Esperienze tutte che giustificano il prolungarsi dell'interesse per l'esperienza valdostana da parte del mondo universitario (tesi di laurea e di dottorato e lavori di ricerca di Centri universitari sui diritti degli individui e dei popoli), con conseguente stimolo all'impegno del Difensore civico per la specifica tutela dei diritti, promozione della buona amministrazione e miglioramento delle relazioni tra Cittadini e Istituzioni.

D'altro canto, con sempre maggior frequenza il Difensore civico valdostano viene interpellato come esperto internazionale di difesa civica o chiamato a tenere corsi di formazione sulla difesa civica in rapporto alla responsabilità del pubblico impiego e/o all'area scolastico-educativa (cfr., a titolo es., St. Christophe, 12.6.2002, Progetto regionale di Formazione sul tema *Responsabilità civile e penale degli operatori di area educativa*; incontro con le classi III e V del Liceo delle Scienze sociali di Verrès, 2.12.2002, sul tema *La figura del Difensore civico, con particolare riferimento ai diritti dei Cittadini più deboli, come i diversamente abili e i detenuti*). Così come viene chiamato a partecipare ad incontri ristretti sulla difesa ravvicinata al Cittadino: cfr., a titolo es., I.I.O.-Regione Europa, Lisbona 22.7.2002, sul tema *Les relations entre le Médiateur national et les Médiateurs régionaux, locaux et sectoriels* (è stata ancora una volta

l'occasione per far conoscere e confrontare le peculiarità della Valle d'Aosta, dell'Italia e dell'A.O.M.F. nell'ambito della difesa civica e per riflettere a proposito del numero crescente dei membri votanti in seno all'I.I.O., specificatamente nella Regione Europa, dove esistono non solo *Ombudsmans* nazionali ma anche regionali e locali, per cui occorre forse proporre una nuova struttura organizzativa della massima Associazione mondiale di difesa civica): I.I.O.-Région Europe, Ljubljana 6-7.12.2002 (*Annual Meeting of the voting members sul tema Independence of the Ombudsman*, come da noi richiesto a Vilnius, con articolazione su *The ombudsman and political structures; The ombudsman and civil society; Financial independence of the ombudsman; The ombudsman and the media*, con riscontro per la difesa civica in Europa, sia per quanto concerne le identità che per ciò che ne caratterizza la varietà).

In Valle, l'impegno del Difensore civico è stato soprattutto a tutela dei diritti fondamentali per i più deboli. In merito, abbiamo partecipato il 27-28.6.2002 al Convegno *Palmares Federcasa 2002* sul tema *Un'esperienza innovativa valdostana "Contratto per il quartiere Cogne"*, che si è tenuto a Saint-Vincent, a c. dell'A.R.E.R., sul problema della casa. Parimenti abbiamo preso parte attiva ad una serie di incontri diocesani che, nel novembre 2002, a c. di Caritas-A.C.L.I.-San Vincenzo ecc., hanno focalizzato il tema delle varie forme di povertà e conseguenti problematiche, con particolare riferimento a famiglia, immigrazione, tossicodipendenza, disabilità, carcere. Incontri ricchissimi per la prospettiva di sinergia tra pubblico e privato, che deve essere perseguita a favore di chi subisce "*deficit di cittadinanza*", con conseguente vantaggio per l'intera Comunità.

Nella stessa logica, in attesa del *Codice di buona condotta amministrativa* ex L.r. n. 45/95 e succ. mod. di cui alle precedenti Relazioni (arrivato, sembra, a definizione), ci siamo impegnati a diffondere in Valle *Il Codice di buona condotta* predisposto dal *Médiateur européen* J. Söderman per gli Organi dell'Unione europea e adottato dal Parlamento europeo con una risoluzione datata 6.9.2001, come antidoto alla cattiva amministrazione. "Il Codice - afferma Söderman - è destinato ai cittadini e ai funzionari pubblici europei. In esso si spiega ai cittadini ciò che hanno diritto di aspettarsi dall'amministrazione e ai funzionari pubblici quali sono i principi da osservare nelle loro attività. Sono fermamente convinto che la completa applicazione del codice farà aumentare la fiducia dei Cittadini nell'Unione Europea e nelle sue Istituzioni". Come noto, la "Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea", proclamata nel corso del vertice di Nizza del dicembre 2000, comprende, tra i diritti fondamentali della cittadinanza, "il diritto ad una buona amministrazione" (art. 41) e "il diritto di sottoporre al *Médiateur européen* casi di cattiva amministrazione". Una specifica trasmissione radiofonica di "Giornale radio R.A.I.-G.R. Parlamento" (19.4.2002), cui la scrivente ha preso parte accanto al protagonista *Médiateur européen* J. Söderman, è stata dedicata al problema. In quest'ottica, l'Ufficio valdostano è orientato anche da precisi interventi del Dipartimento della Funzione pubblica, sulla scorta del Ministro F. Frattini, non a caso impegnato anche a ridurre, se non eliminare, "il burocrate negli atti della Pubblica Amministrazione" (M. Rogari). Una buona tradizione questa, che risale al *Codice di stile* del '93 dell'allora Ministro della Funzione pubblica S. Cassese, scarsamente recepito ma successivamente ripreso da F. Bassanini e, per due volte, da F. Frattini. In merito osserva G. A. Stella: "E' quasi un quarto di secolo che di ministro in ministro, a partire dal 'Rapporto Giannini' sui guasti del burocrate, ci assicurano una semplificazione del linguaggio degli uffici pubblici. Ci pensò Sabino Cassese, che sbuffando su idiozie tipo lo 'sportello impresenziato', la 'lettera codiciata', la 'nota attergata' varò un *Codice dello stile*. E ci provarono Giuliano Urbani e poi Franco Frattini e poi Franco Bassanini e poi Tullio De Mauro e poi di nuovo Frattini. Il quale, deciso a farla finita con un vocabolario dove lo sfrattato è un 'cittadino passivo di procedimento esecutivo di rilascio' e chi viene convocato in tribunale è 'diffidato a comparire' (dibattiti in famiglia: 'ma me diffida ad anda' o a non anda?') ha detto basta". E si è impegnato tanto da avviare (giugno-novembre 2002) un progetto e da promuovere un premio aperto a tutte le Amministrazioni, sul tema: 'Chiario!'. Esempio, in merito, la direttiva del Ministro (8 maggio 2002) *Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi*, dove si legge in Premessa: "Le amministrazioni pubbliche

utilizzano un linguaggio molto tecnico, specialistico, lontano dalla lingua parlata dai cittadini che pure ne sono i destinatari. Invece, tutti i testi prodotti dalle amministrazioni devono essere pensati e scritti per essere compresi da chi li riceve e per rendere comunque trasparente l'azione amministrativa". Insomma, "negli uffici pubblici come a casa propria". La promessa è del Ministro della Funzione pubblica F. Frattini, che ha presentato, il 18.6.2002, un'iniziativa dedicata all'"ufficio pubblico ideale". Una ricerca affidata all'I.S.P.O. ha rilevato quali sono le richieste più urgenti avanzate dai Cittadini. Ne è uscito l'*identikit* dell'ufficio pubblico ideale: personale qualificato e cortese, segnaletiche chiare ecc.. Ma il primo obiettivo sarà "sconfiggere l'attesa" perché, ha detto il Ministro, "non vorremmo più vedere file come quelle che hanno dovuto fare i pensionati per presentare la certificazione per l'aumento ad un milione". Frattini assicura che entro l'anno si emanerà una direttiva per invitare tutte le amministrazioni ad applicare il modello di ufficio ideale e che, nel 2003, si cominceranno a vedere i risultati. Speriamo bene.

Ma un altro rischio è in agguato o, meglio, in atto: la politicizzazione degli alti burocrati, a danno talora dei Cittadini. Inquadra opportunamente il problema S. Sepe: "le nuove modalità di scelta dei vertici amministrativi, introdotte nel nostro ordinamento con il decreto legislativo 80 del 1998, sono state viste dai più come l'introduzione, nel nostro Paese, del sistema di privatizzazione del rapporto d'impiego dei dirigenti. Chi governa deve fare molta attenzione a usare la tagliente arma che si è messa nelle mani. I dirigenti pubblici, dal canto loro, devono: rivendicare autonomia nei confronti dei politici sul piano delle scelte gestionali; assicurare risultati soddisfacenti e rispondenti agli obiettivi fissati; garantire 'lealtà istituzionale' nella traduzione dell'indirizzo politico. Per avere dirigenti preparati servono criteri di selezione adeguati. La legge Frattini ha opportunamente ripristinato il corso-concorso di selezione (di una parte) della dirigenza affidato alla Scuola superiore della pubblica amministrazione. E' un buon segnale, perché induce a credere che il governo voglia valersi di buone palestre (alla S.S.P.A. è affidato anche il compito di fare formazione permanente per tutti i dirigenti) per nuove leve di alti burocrati. Tra i quali scegliere (con oculatezza, si spera), i vertici degli apparati". In merito, risulta valida la prospettiva del Ministro della Funzione Pubblica L. Mazzella, secondo il quale "alla pubblica amministrazione vanno restituiti l'orgoglio di appartenenza e la fiducia a svolgere un ruolo importante nella vita della Nazione" (a patto che i funzionari, ad ogni livello e in ogni ambito, siano fedeli al loro ruolo).

Cosa cui tentiamo di cooperare, soprattutto nel campo del sociale, a beneficio delle cosiddette fasce deboli. Perché, se, come dice Frattini, "il nostro linguaggio sembra fatto apposta per non essere capito", sono a rischio la tutela dei diritti e la trasparenza amministrativa. Già in passato, l'impegno della scrivente nei confronti della Commissione regionale "Servizi istituzionali per la revisione dello Statuto" è stato determinato dalla convinzione della necessità che gli Statuti codifichino con chiarezza i diritti della cittadinanza nella specifica identità del territorio: a tutt'oggi, però, la Valle d'Aosta, contrariamente ad altre Regioni, non ha recepito la funzione della difesa civica-*médiation* nello Statuto, non ostante l'evidente diffondersi in Valle della cultura della conciliazione, cui collaboriamo convinti. Analogamente, abbiamo favorito la ripresa di una presenza visibile ed istituzionale della difesa civica in Italia, mediante la valorizzazione di saluti ufficiali anche dove non abbiamo potuto essere presenti di persona (a titolo es., giornata di studio dell'Unione ciechi di Roma, 16.5.2002), un più corretto collegamento funzionale tra difesa civica regionale e locale e la ripresa di un dialogo costruttivo con il nuovo Presidente della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali e delle Province autonome R. Nencini. Quest'ultimo ha aperto spazi di concreta collaborazione al Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, segnati dall'incontro con il Congresso delle Regioni e con il Presidente della Repubblica C. A. Ciampi, al fine di rafforzarne il servizio in prospettiva europea, come recepito dalla determinante *Risoluzione in materia di difesa civica* del Congresso delle Regioni, del 5.6.2002, comprensiva del riconoscimento ufficiale del Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e della sua rappresentatività in ambito europeo e internazionale. Il che assume una portata di forte innovazione istituzionale, aprendo prospettive di riforme che

richiederanno approfondimenti nelle sedi opportune. Del resto, tra gli Organi della Conferenza figura un gruppo di lavoro su *Questioni relative ai diritti dell'elettore, alla difesa civica e alle tematiche sociali*, con Coordinatore-Presidente M. De Cristofaro.

Ci siamo, comunque, sempre attivati per ogni forma di collaborazione in vista della democrazia nel quotidiano e della pace sociale: dovunque fossimo chiamati a portare il contributo della nostra esperienza. Così, ci siamo resi disponibili ad intervenire al Seminario sulla difesa civica organizzato dalla S.E.P.A. (Scuola eugubina di pubblica Amministrazione) di Gubbio sul tema *Il Difensore civico: superfluo o necessario?*, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Il Difensore civico al servizio della democrazia nel quotidiano* (15.3.2003). Parimenti, su indicazione dell'U.E. e per invito del *Ministre d'Etat pour la Réforme Administrative* del Libano Rouad-El-Saed, abbiamo partecipato al colloquio di Beyrouth del 2-3.6.2002, organizzato sotto l'alto patrocinio del Presidente della Repubblica gen. E. Lahoud e mirato all'esame del progetto di legge istitutivo dell'Ufficio del *Médiateur* in Libano. In quell'occasione, dopo aver avuto l'onore di vedere segnalato il fatto che mai prima una donna aveva avuto responsabilità internazionale di vertice tra gli *Ombudsmans*, abbiamo affermato che *le bureau du Médiateur est actif en Vallée d'Aoste à partir du mois de novembre 1995, ayant été élue comme premier titulaire la soussignée en juin 1995, bien que la loi régionale portant création de la charge de Médiateur remonte à 1992 (n. 5/1992). Dès l'ouverture du bureau les citoyens ont saisi le Médiateur pas seulement en ce qui concerne son mandat général (compétences régionales), mais aussi pour ce qui est des compétences propres de la Commune d'Aoste, chef-lieu de la Vallée, qui a tout de suite signé une Convention prévue par la loi régionale; quelques années plus tard, la petite Commune de Gressoney-Saint-Jean a également signé une Convention. Par contre, la possibilité normative d'ouvrir des bureaux décentralisés concernant les compétences régionales du Médiateur a été l'objet seulement d'une votation à l'unanimité par la Communauté de montagne du Valdigne, qui, néanmoins, ne l'a pas mise en pratique. Par ailleurs, compte tenu du fait que l'Italie n'a pas un Médiateur national, une loi nationale (n. 197/1997) donne aux Médiateurs régionaux les compétences en ce qui concerne les bureaux des Ministères décentralisés sur le terroir. D'après le Statut Spécial pour la Vallée d'Aoste (loi constitutionnelle n°4 du 26 février 1948), art. 38, "en Vallée d'Aoste la langue française et la langue italienne sont sur un plan d'égalité.//Les actes publics peuvent être rédigés dans l'une ou l'autre langue, à l'exception des actes de l'autorité judiciaire, qui sont établis en italien.// En Vallée d'Aoste les administrations de l'Etat recrutent, autant que possible, des fonctionnaires originaires de la région ou connaissant le français". Il en découle que le texte des lois régionales est bilingue, y compris - bien sûr - le texte de la loi n. 5/1992 concernant la création de la charge de Médiateur. Cette loi assure, à l'art.1, 2 alinéa, l'indépendance du Médiateur: "Le Médiateur exerce son activité en toute liberté et indépendance et n'est soumis à aucune forme de contrôle hiérarchique et fonctionnel". De plus, l'élection du Médiateur, d'après l'art. 6, 5 alinéa, est gérée par une Commission composée par le Président du Conseil régional (président), le Président du Tribunal d'Aoste, le Président du Tribunal administratif de la Vallée d'Aoste, le Président de l'ordre des Avocats d'Aoste, le Président de la Commission régionale de contrôle sur les actes des collectivités locales: ce qui est une garantie pour l'indépendance de l'Institution, comme l'ont souligné maints auteurs de maîtrises et publications universitaires spécifiques (il s'agit de l'iter par lequel j'ai été élue). Et néanmoins, vu que l'art. 20, par une disposition transitoire prévoit que la présente loi a effet pour une période de cinq ans à compter de la date de son entrée en vigueur, bien que l'art.8 de cette même loi affirme - à toutes lettres - que le Médiateur reste en charge cinq ans et peut être réélu une seule fois (toujours comme garantie d'indépendance effective), il a fallu que le législateur valdôtain modifie, par les L.r. n°15 du 22 avril 1997 et n°26 du 4 août 2000, les limites temporaires afin de les rendre correspondantes à la durée du mandat du premier Médiateur, avant que la L.r. n°17 du 28 août 2001 portant réglementation des fonctions du Médiateur et abrogation de la L.r. n°5 du 2 mars 1992 ("création de la charge du Médiateur") ne rende stable le bureau*



*tout en réaffirmant l'indépendance du Médiateur (art. 2: "Le Médiateur exerce ses fonctions en pleine liberté et indépendance et n'est soumis à aucune forme de contrôle hiérarchique ou fonctionnel"); ce dernier est à présent élu par le Conseil régional, au scrutin secret et à la majorité des deux tiers des conseillers attribués à la Région (art. 6, 2 alinéa): c'est par cette procédure que j'ai été réélue en novembre 2002. Quant au pourcentage des plaintes, les domaines de l'Administration pour lesquels les citoyens saisissent le plus le Médiateur s'avèrent les services sociaux et sanitaires : droit à la santé, au logis, au travail, à l'école etc... Ce qui n'empêche pas aux Valdôtains de s'adresser au Médiateur pour le contrôle des actes administratifs (à titre d'ex., iter d'expropriation, sanctions administratives, etc...) ou, en général, pour exiger la qualité des services (précision des renseignements, respect de la personne, délais corrects des réponses écrites etc...), dont au récent "Code européen de bonne conduite administrative" qui a été rédigé par les soins du Médiateur européen J. Söderman, d'après l'art. 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne, proclamée lors du sommet de Nice de décembre 2000, qui souligne - pour la première fois - le droit à une bonne administration. De toute façon, et pour les actes et pour l'activité administrative, le Médiateur valdôtain a toujours tâché non seulement de résoudre le cas ou les cas spécifiques, mais aussi et surtout le problème général, en proposant, d'une façon proactive, les améliorations normatives et/ou administratives qui se rendent nécessaires pour la tutelle des citoyens ainsi que de l'administration publique, en vue toujours de l'équité et de la paix sociale: à savoir, de la démocratie au quotidien et en proximité. Il revient au Médiateur de prendre en charge les besoins de ceux qui ne peuvent pas se rendre chez lui: autrement dit, les personnes à mobilité réduite et les détenus, bien que les lois de médiation en Italie ne prévoient pas de compétences spécifiques pour ces derniers. Et néanmoins, l'engagement du Médiateur du Val d'Aoste, soutenu - bien sûr - par la synergie des administrations régionales, ont permis de mettre en place un projet-objectif de soins médicaux spécialisés à l'intérieur de la Maison d'arrêt qui constitue une garantie non seulement pour les détenus mais aussi pour les Valdôtains et qui est censé exemplaire par les autres Régions italiennes et par le Ministère de la Justice de Rome. En ce qui concerne les statistiques sur l'augmentation du pourcentage des plaintes, il faut souligner que les Valdôtains ont compris dès le début les possibilités offertes par le bureau du Médiateur: il s'agit donc d'une croissance dans les années à partir d'un haut pourcentage de base; en parlant gros sous, on peut dire que, par rapport aux 130.000 habitants environ de la Vallée, le long des années on est passé de 1000 à 3500 citoyens environ qui ont utilisé, au cours d'une année, le bureau du Médiateur. Il serait peut-être intéressant de préciser que, si la présence de citoyens qui saisissent le Médiateur augmente, le nombre des lettres que le Médiateur adresse à l'administration diminue: ce qui indique clairement que le Médiateur contribue à l'exercice correct des droits et des devoirs et, donc, à la paix sociale. Il va sans dire que pas mal de citoyens saisissent le Médiateur simplement pour avoir une indication juridique de compétence et d'adresse aux différents bureaux et organismes. Pour ce qui est des rapports avec les autorités (écoute, collaboration, difficultés, solution des difficultés), l'exemple privilégié des autorités de la ville d'Aoste, dès le début, a eu un effet bénéfique sur les autorités de l'administration régionale: les modalités y afférant ont donc été élargies de la Commune à la Région et, autant que possible, aux Ministères (à titre d'ex., les délais de réponse). Ce que j'ai souligné à l'occasion d'interview télévisées ou d'articles de journaux au sujet du Médiateur et, notamment, à l'occasion de la présentation du Rapport annuel (d'après la dernière loi au sein aussi de la 1<sup>e</sup> Commission régionale permanente). A ce sujet, je me propose pour l'avenir de favoriser la collaboration proactive qui a été invoquée par tout les membres de la 1<sup>e</sup> Commission régionale permanente lors de la première illustration du Rapport. Et ce, afin de démontrer, à l'administration publique comme aux citoyens, que l'institut de l'auto-tutelle et la culture de la conciliation sont toujours à privilégier, en tant que perspective extrajudiciaire et dans des conditions de proximité aux citoyens, même au niveau de décentralisation sur le terroir, comme le veut le Projet de Résolution sur "Le rôle des Médiateur et Ombudsmen dans la défense des droits des citoyens" approuvé par l'Assemblée du Congrès des pouvoirs locaux et*

*régionaux de l'Europe dans la séance du 17 juin 1999.* Dopo di che abbiamo fornito una griglia analitica sia delle competenze del *Secrétariat Général de l'A.O.M.F.* (con riferimento anche alla sua organizzazione in Valle d'Aosta), sia della nostra valutazione sul testo di legge predisposto in Libano per l'apertura del *bureau du Médiateur* (con riferimento specifico a trasparenza e indipendenza).

Analogo impegno abbiamo profuso per l'importante richiesta, pervenutaci dal *Bureau du Médiateur de la République française* e dall'E.N.A. (*Ecole Nationale d'Administration*) per un intervento sul tema *La régionalisation des Institutions de médiation* (18.11.2002) all'interno del *Cycle international spécialisé d'administration publique* che si è tenuto a Parigi dal 4 al 29.11.2002. Si legge tra gli obiettivi del corso (articolato su: *Présentation des institutions de médiation à travers le monde et description de leurs missions et de leurs modes de fonctionnement; Place et rôle du Médiateur de la République française dans l'environnement institutionnel; Etude de méthodes, techniques et procédures de la médiation; Reflexion sur le rôle du Médiateur en matière de réforme de l'Etat*): *de nombreux Etats à travers le monde cherchent actuellement à améliorer le fonctionnement démocratique de leurs institutions et à renforcer l'Etat de droit. Cela tient généralement à la volonté de placer les citoyens au cœur des préoccupations de l'Etat et de garantir une meilleure protection de leurs droits, notamment dans leurs relations avec l'administration. Ceci explique, depuis une vingtaine d'années, la création et le développement significatif d'institutions de médiation, dont l'action vient compléter celle des organismes juridictionnels. Basée sur le principe de l'indépendance, l'institution de médiation peut être définie comme étant la protectrice du citoyen face à l'administration. Ni juge, ni arbitre, ni groupe de pression, elle est souvent amenée à se prononcer en équité et ses réflexions sur le fonctionnement de l'administration peuvent déboucher sur des propositions de réforme. Elle contribue ainsi à promouvoir les principes de démocratie, de transparence et de bonne administration dans le respect des droits des citoyens.* In quell'occasione, dopo aver affermato che il processo di riforma delle Istituzioni e della Pubblica Amministrazione, avviato con le leggi n. 142/90 e n. 241/90 e culminato nelle leggi costituzionali n. 1/99 e n. 3/2001, sta impegnando Stato, Regioni e Autonomie locali in un'opera di profonda trasformazione verso assetti tendenzialmente federali, con effetti ormai evidenti (applicazione del principio di sussidiarietà verticale e orizzontale, rafforzamento degli organi esecutivi, estinzione dei controlli preventivi di legittimità sugli atti, piena responsabilità gestionale della burocrazia), e che anche la difesa civica va dunque aggiornata nelle norme e nell'operatività per essere fattore più mirato ed efficace di equilibrati rapporti tra Amministrazioni e Cittadini, abbiamo focalizzato l'intervento sul fatto che mai come oggi Regioni e Autonomie locali possono dare un impulso decisivo verso il traguardo di una rete di difesa civica integrata e solida che renda effettivo il diritto di tutti di avvalersi della tutela non giurisdizionale, nei confronti di tutte le Pubbliche Amministrazioni e di tutti gli erogatori di pubblici servizi, secondo modalità e criteri incisivi ed omogenei. In particolare abbiamo affermato che il nostro scopo era di presentare *une synthèse des problèmes liés à la médiation en Vallée d'Aoste et en Italie et, en même temps, d'ouvrir une confrontation critique à ce sujet, étant donné que la situation italienne est tout à fait particulière par rapport à l'Europe et au monde. La régionalisation des bureaux des Ombudsmans et Médiateurs, qui a pour effet de créer des services de proximité plus accessibles aux citoyens, existe dans plusieurs pays ou territoires; notamment il en est ainsi du Médiateur de la République française et ses délégués départementaux et territoriaux, du Médiateur du Faso, du Commissaire aux langues officielles du Canada. D'autres, sans qu'il n'y ait véritable régionalisation, ont plusieurs bureaux, comme le Protecteur du citoyen du Québec. Au sein de l'Union Européenne seule l'Italie n'a pas encore un Médiateur national. Les différentes Régions italiennes, par contre (sauf quatre d'entre elles : Sicile, Calabrie, Molise et Puglia, ces deux dernières ayant la loi portant création du Médiateur, mais n'ayant pas de Médiateur), ainsi que les deux Provinces autonomes de Trento et Bolzano, ont des lois portant institution du Médiateur (qu'on appelle en Italie "Difensore civico"; la Vallée d'Aoste seulement, du fait de son bilinguisme, l'appelle aussi Médiateur). Cela a commencé en 1974, parallèlement au*

développement de la régionalisation en ce qui concerne les Régions à Statut ordinaire: la Toscane a été la première Région à se doter du Médiateur, suivie par la Ligurie; la loi valdôtaine y relative date de 1992 et c'est depuis 1995, avec mon élection, qu'il y a un Médiateur en Vallée d'Aoste. Ceci dit, seulement dans quelques Régions (notamment Toscane et Lombardie) le bureau du Médiateur est pourvu d'un bon nombre de collaborateurs et d'un budget autonome (à présent, la Vallée d'Aoste aussi). En tout état de cause les Régions et les Provinces autonomes, protagonistes créatives dès leur naissance dans l'évolution des institutions de la République, ont introduit dans les années 1970-1980 la médiation dans l'organisation institutionnelle italienne, ouvrant ainsi la voie à la diffusion de cet institut à l'échelon local. Ainsi, plus tard, une loi portant les autonomies locales (la loi n° 142/1990, modifiée par la loi n° 265/1999), a prévu, à l'art. 8, l'institut des Médiateurs locaux, sans pour autant obliger les Communes à les élire (c'est pourquoi seulement 630 sur 8824 y ont pourvu). Il est bon de souligner que les années 1990 sont liées en Italie à la transparence administrative (loi n° 241/1990 et lois régionales qui en découlent) et à la valorisation effective des collectivités locales. Aussi peut-on conclure que l'histoire de la médiation en Italie suit le développement de la démocratie et de la décentralisation, là où l'on joue la démocratie au quotidien. Toujours dans les années 1990, une loi-cadre portant dispositions sur la tutelle des handicapés (L. n° 104/1992) a prévu des compétences spécifiques pour les Médiateurs à propos des plaintes en cas de violence notamment contre un mineur. Encore - et surtout dirais-je - une loi de 1997 (la loi n° 127, modifiée par la L. n° 191/1998), a donné aux Médiateurs régionaux les compétences ministérielles, bien que seulement relatives aux bureaux décentralisés sur le territoire régional. Cette loi prévoit également la compétence en matière de nomination des "commissaires ad acta" à l'égard des administrations qui ne pourvoient pas aux actes dus: ce qui, à mon sens, tout en nous donnant plus de pouvoir, risque de déformer notre physionomie et de ne pas assurer notre rôle spécifique de solution non judiciaire et proactive des conflits (à savoir, en équité, de façon raisonnable et par le biais de l'auto-tutelle de la part de l'administration publique). Dans cette perspective, il est tout à fait remarquable que la loi nationale du budget pour l'année 2000 ait prévu que, si un citoyen dépose une plainte par devant le Médiateur, les délais de recours aux tribunaux administratifs peuvent être interrompus dans les six mois: ce qui est capital pour concrétiser le rôle proactif et non judiciaire du Médiateur lui-même et rend, peut-être, l'Italie exemplaire. Ceci répond, d'autre part, à l'un des points prévus par le T.U. n° 619 et ass., un projet de loi-cadre, issu de la 1<sup>ère</sup> Commission permanente "Affaires constitutionnelles de la Présidence du Conseil et Affaires intérieures" le 15.9.1998, qui aurait dû régler la médiation en Italie aux niveaux national, régional et local. Il s'agissait d'une nouveauté remarquable, qui, néanmoins, n'a pas achevé son iter au Parlement, bien que des avis favorables aient été donnés et que le Président de la République italienne ait reçu les Médiateurs régionaux et garanti son appui en vue d'un suivi rapide. Ce texte demeure considérable, notamment en ce qui concerne le fait que l'institution devient obligatoire à partir de 50.000 habitants (les Communes plus petites pouvant faire recours au Médiateur provincial ou bien se fédérer) et que le Médiateur national de l'Italie comble un vide européen. Mais, d'autre part, ce T.U. risquerait de donner trop d'importance et de pouvoir à Rome par rapport aux entités locales au moment où la décentralisation semble en train de démarrer en Italie (dans un premier moment ce même texte prévoyait que le Médiateur national - avec ses six adjoints, élus par lui-même - décide les aides économiques à livrer aux autres Médiateurs). De plus, ce texte donne peu d'importance à la défense des droits (initiative d'office aussi), des plus faibles notamment, par rapport au contrôle de l'administration. C'est pourquoi il serait tout à fait souhaitable d'approuver le plus tôt possible une loi-cadre, visant à assurer la perspective bien plus ponctuelle, pragmatique et respectueuse des autonomies locales qui est à la base de la Résolution approuvée, en matière de protection du citoyen, par l'Assemblée du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, le 17 juin 1999. Tout récemment (début novembre 2002) un projet de loi, par ailleurs générique, a été élaboré en toute hâte par une Commission qui, bien qu'autorisée par le Vice-président du Conseil des Ministres, n'est pas, cependant, représentative

de la catégorie tout entière. Un projet qui pourrait être promulgué prochainement dans le cadre d'une nouvelle loi: nous nous sommes employés, avec succès, afin que le parcours législatif de ce projet soit interrompu, étant donné que ce texte présente des contours de dévalorisation de l'institut du Médiateur. D'autant plus que ce document risquait d'interrompre un rapport de travail utile entre les Régions (par le biais de leurs Coordinations les plus représentatives: aussi bien au niveau des Conseils régionaux que des Gouvernements régionaux) et la Coordination nationale des Médiateurs régionaux. A ce propos, des étapes importantes ont été franchies, telles que la Résolution en matière de protection du citoyen adoptée par le Congrès des Régions à Rome le 5 juin 2002 (à la rédaction de laquelle nous avons collaboré, car nous sommes convaincus et des motifs historiques et du bien-fondé du choix de la proximité). Ou, autre étape, la reconnaissance officielle par ce même document de la représentativité de la Coordination nationale des Médiateurs régionaux, même à l'échelon européen et international, et de l'objectif d'un affermissement et d'une diffusion toujours croissants du système généralisé de protection du citoyen en réseau, protection axée sur les principes de subsidiarité, justesse et intégration entre la médiation régionale et locale. Le but qu'on se propose est, justement, de rendre réelle la protection assurée par le Médiateur, à tous niveaux et pour tous les citoyens ainsi que pour tout autre sujet titulaire de droits. Et ce, vis-à-vis des actes et comportements de tous les organismes, collectivités et personnes qui exercent des fonctions publiques, par des moyens et suivant des critères efficaces et homogènes, malgré la conscience que la protection des citoyens face à l'administration centrale de l'Etat reste en suspens. Et, encore, l'engagement de la Conférence des Présidents de l'Assemblée, des Conseils régionaux et des Provinces autonomes en vue de l'achèvement du réseau de médiation régionale, doté de légalité statutaire et, surtout, la création (en octobre, à Florence) d'un groupe de travail techno-politique pour la réforme de la protection du citoyen régionale et locale (toujours comme fruit d'une "entente" de la Conférence des Présidents de l'Assemblée, des Conseil régionaux et des Provinces autonomes et de la Coordination nationale des Médiateurs régionaux); groupe dont la coordination a été confiée au Président de la troisième Commission du Congrès des Régions et auquel j'appartiens en tant qu'expert de l'international. Je voudrais mentionner encore le projet de loi n° 3744 (récemment repris, semble-t-il, par d'autres projets) portant disposition pour l'assistance aux prisonniers, assistance qui devient de plus en plus difficile en Italie pour le simple citoyen, à l'avis de notre ancien Ministre de la Justice et Président de la Cour constitutionnelle, le professeur G. Conso, et qui a fait l'objet d'une des journées de la Conférence internationale de l'E.O.I., organisée par mon bureau les 7 et 8 février 2000, à Saint-Vincent. Au sein de ce Congrès une deuxième journée a été consacrée à la médiation, notamment en Italie, à l'aide aussi de spécialistes universitaires qui ont réservé, dès lors, une attention tout à fait particulière (et imprévue à l'époque) à l'institut de l'Ombudsman à l'intérieur même de leurs cours universitaires. Et ceci à cause, entre autres, du fait que la crise de la justice en Italie impose d'envisager des formes de justice alternatives, concernant aussi bien les comportements que les actes des administrateurs et fonctionnaires, comme l'a souligné, à Rome, le professeur G. Lombardi, lors de la présentation de la deuxième édition du livre "El Ombudsman" de J.L. Maiorano (ancien Président de l'I.L.O.) et à l'occasion d'un Congrès spécifique (années 1999 et 2000). En ce qui concerne, en particulier, les droits de l'homme et la démocratie au quotidien, au cours de l'Assemblée Générale et du C.d.A. qui ont eu lieu dans le cadre du II<sup>e</sup> Congrès statutaire de l'A.O.M.F. (Andorre, 14-18 octobre 2001) sur le thème "Protection des droits de l'homme et proximité avec le citoyen: les prérogatives de l'Ombudsman et du Médiateur", j'ai eu l'honneur de traiter le thème "L'utilisation des outils de proximité dans le bureau du Médiateur de la Vallée d'Aoste". A l'occasion, j'ai soutenu que la loi régionale n° 5 du 2 mars 1992 portant création de la charge de Médiateur en Vallée d'Aoste, prévoit - à l'art. 16 - que le Médiateur, qui exerce son activité dans le chef-lieu régional peut également exercer ses fonctions dans les sièges décentralisés. Il serait utile de lire entièrement cet article: 1. "Le Médiateur exerce son activité dans le chef-lieu régional, auprès de la Présidence du Conseil régional. Il peut également exercer ses fonctions dans des sièges décentralisés. 2. Au

niveau décentralisé, le Médiateur peut exercer ses fonctions en utilisant les structures périphériques de l'Administration régionale ou d'autres organismes et en ayant recours aux personnels régionaux disponibles sur place, en accord avec le bureau de la Présidence du Conseil régional et avec le Gouvernement régional. 3. En ce qui concerne les relations avec les organismes publics siégeant à Rome, le Médiateur peut s'adresser au bureau de liaison et de représentation de la Région Vallée d'Aoste à Rome". La loi régionale postérieure, n° 17 du 28 août 2001 portant "Réglementation des fonctions du Médiateur et abrogation de la loi régionale n° 5 du 2 mars 1992 (création de la charge de Médiateur)", prévoit également à l'art. 16, 1<sup>er</sup> alinéa, que le Médiateur exerce son activité dans le chef-lieu régional, auprès de la Présidence du Conseil régional. Il peut également exercer ses fonctions dans des sièges décentralisés. Il en résulte que le législateur régional a considéré comme prioritaire le problème de rendre aux citoyens un service effectif grâce à la proximité du siège du Médiateur. Dès 1996 la Communauté de montagne du Valdigne, regroupant les Communes de l'extrémité occidentale de la Vallée d'Aoste (du côté de la France, donc, et, tout particulièrement, de la Savoie) avait voté à l'unanimité la mise en œuvre de cette décentralisation, qui est cependant restée jusqu'à présent lettre morte et qui n'a trouvé de témoignages que dans des articles parus dans des revues locales. Cependant, au cours de ces derniers mois, la Communauté de montagne du Valdigne a voté une délibération qui reprend ce projet et l'étend aux compétences de toutes les Communes de la Communauté elle-même. Actuellement, après Aoste et Gressoney-St-Jean, d'autres Conventions ont été signées, notamment avec les Communes de Quart et Brusson. Compte tenu du fait que le Val d'Aoste est une Région très petite et que cela porte les Valdôtains à privilégier les rapports personnels directs et quotidiens (même entre autorités régionales et citoyens), j'ai plutôt travaillé dans l'optique de la décentralisation et de la proximité, tout en respectant - bien sûr - l'autonomie des collectivités locales: ce qui répond, entre autres, à la pratique des Provinces autonomes de Trento et de Bolzano et à la prévision normative de la Région autonome Frioul-Vénétie Julienne. Et ceci dans le but - aussi et surtout - de favoriser l'éducation permanente des citoyens et du Médiateur lui-même (face à l'absence dans les cursus scolaires de secteurs spécifiques concernant l'éducation et l'apprentissage de la culture de la légalité et des droits) et de décourager la plainte abstraite et anonyme en faveur de la saisine directe du Médiateur. Cela a bien marché en Vallée d'Aoste, notamment dans la perspective de la proposition proactive d'améliorations normatives et administratives, ayant pour souche et horizon l'équité et le règlement en équité (non-judiciaire, bien sûr) des querelles. Pour ce faire, il est indispensable d'écouter directement les problèmes et les attentes de la population, auxquelles il faut répondre au niveau administratif à l'aide de la médiation, étant donné que le bureau du Médiateur constitue un observatoire privilégié de par son caractère immédiat et indépendant du consentement. Pour être à même de défendre les citoyens et d'exercer une action de médiation avec les institutions (en convoquant les responsables, si besoin est, pour examiner ensemble les problèmes), il convient, d'un côté, de mettre en place des actions de prévention du malaise et, de l'autre, de compter sur l'auto-défense de l'administration publique (au service de l'équité plutôt que de la légalité: le règlement en équité, typique du Médiateur de la République française, est encore peu pratiqué en Italie, comme il ressort de l'une de mes communications, faite à Rome lors d'un récent Congrès international, dont les Actes ont été publiés). Dans cette perspective, une grande attention doit être attachée aux propositions d'améliorations législatives et/ou administratives qui constituent un domaine d'envergure de l'activité du Médiateur: une charnière essentielle pour la solution radicale et proactive des problèmes - comme l'a très bien définie le Président honoraire de l'A.O.M.F., D. Jacoby - sans pour autant se superposer aux compétences et aux responsabilités des autres organismes. Toujours dans ce but, j'ai pourvu, dès l'ouverture du bureau, à mettre en place, pour mes collaborateurs surtout, les outils de proximité que la technologie avancée d'aujourd'hui offre, voire impose: bien que - je dois et veux l'avouer - je ne fasse pas complètement confiance aux outils modernes, qui donnent des chances, tout en limitant les atouts d'antan et, surtout, la primauté de la parole entre et pour les hommes. De toute façon, si je n'ai pas

considéré comme prioritaire la voie télématique (sauf pour les citoyens qui résident hors du Val d'Aoste, évidemment, pour lesquels la médiatisation s'avère indispensable), j'ai toujours répondu à ceux qui s'adressaient à mon bureau par les biais du courrier électronique, de la télécopie, ainsi que, évidemment, par lettre. Et je ne cesse pas, d'ailleurs, de me poser clair et net le problème, dans une perspective d'autocritique (pour ne pas imposer mon point de vue, projeté sur le passé, pour partir - comme il le faut - des jeunes et de tous ceux qui se servent au quotidien des systèmes modernes de communication). Mais, franchement, je crains encore que ces outils n'empêchent ou ne réduisent le respect du rapport confidentiel qui est à la base de nos fonctions et qui rend justice au citoyen, ainsi qu'au pouvoir d'autorité du Médiateur, dans un monde de plus en plus pressé qui n'arrive plus vraiment à se mettre à l'écoute de l'autre. C'est pourquoi le moyen de communication que j'ai privilégié est l'ouverture au public du bureau trois jours par semaine, pendant plusieurs heures, afin que l'accessibilité du Médiateur lui-même au citoyen soit effective et directe. Il est important de préciser, à ce propos, que le Médiateur ou ses Conseils se rendent personnellement chez les personnes à mobilité réduite: ce qui exige - comme je l'ai dit à Ougadougou, lors du 1<sup>er</sup> Congrès statutaire de l'A.O.M.F. et comme je viens de l'obtenir en Vallée d'Aoste, même au niveau législatif - que les critères d'accréditation du personnel du bureau soient fixés par le Médiateur lui-même et que la formation et le recyclage du personnel en vue de la qualité du service offert aux citoyens et de la valorisation professionnelle des collaborateurs soient adéquates en fonction surtout de l'exigence d'indépendance qui s'applique même aux fonctionnaires du bureau. Donc, si vous voulez, l'outil de proximité que j'ai privilégié jusqu'à présent c'est d'offrir ma présence quotidienne et de ne faire recevoir les citoyens par mes collaborateurs qu'après les avoir préalablement reçus moi-même (sauf - bien sûr - en cas d'engagement du Médiateur hors du bureau). Par ce choix l'on réalise une médiation en proximité même du point de vue du travail d'équipe transversal. C'est que je crois à l'actualité de l'ancien, bien que je sache que le changement s'impose juste à la fidélité: en vue, dans notre cas, de l'établissement d'un véritable dialogue citoyen-administration publique pouvant réduire les distances, comme le veut le "Projet européen de résolution sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits des citoyens" susmentionné et comme l'a souligné le Congrès d'Ombudsmans de Messina de 1997, organisé par la Conférence des pouvoirs locaux et régionaux d'Europe sur le thème "Une protection des droits plus proche des citoyens: le Médiateur aux niveaux local et régional". De toute façon, le sujet choisi pour le II<sup>e</sup> Congrès statutaire de l'A.O.M.F. en Andorre ("Protection des droits de l'homme et proximité avec le citoyen: les prérogatives de l'Ombudsman et du Médiateur") ainsi que - et peut-être surtout - le thème proposé pour le Séminaire de formation des collaborateurs des Ombudsmans et Médiateurs de l'A.O.M.F., qui continue une excellente tradition, le Médiateur étant un organe monocratique ("Des prérogatives, des outils et des techniques d'information à la disposition de l'Ombudsman et du Médiateur"), imposent une nouvelle réflexion sur l'usage de l'informatique et, surtout, une confrontation critique avec les méthodes et les résultats de nos confrères: afin que la saisine du Médiateur puisse être possible et efficace, vis-à-vis, d'une part, d'internet et, d'autre part, de la mise en œuvre des textes internationaux de protection des droits de l'homme par le Médiateur et l'Ombudsman. Ce qui exige une éducation permanente du Médiateur et des citoyens dans une perspective de mondialisation. En tout cas, il est indispensable d'évaluer la médiatisation pour ce qui est de la façon de traiter les dossiers, compte tenu du secret professionnel tout particulier imposé au Médiateur valdôtain, par ex., même après la fin de son mandat (cf. art. 13, 3<sup>e</sup> alinéa, de la loi r. n° 5/92 et art. 12, 4<sup>e</sup> alinéa, de la loi r. n° 17/2001) et, en ce qui concerne l'Italie, la loi n° 475/96, portant respect de la vie privée, dont la ratio constitue la transposition d'une directive C.E.E. (95/46) découlant, à son tour, de normes des années 1980 et de points précis de la Constitution italienne (qui n'énonce pas, cependant, le droit au respect de la vie privée, figurant, au contraire, dans les Constitutions espagnole et portugaise), que l'intitulé même de la loi résume très bien ("Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"). Je voudrais revenir brièvement sur les finalités de la loi, visées à l'art. 1<sup>er</sup>: "La presente

legge garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale: garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione". *Ce nonobstant, le Garant lui-même a maintes fois reproché ces organismes qui, sous prétexte de sauvegarder la norme portant dispositions sur la privacy, n'appliquent pas les règles en matière de transparence administrative, l'accès et la confidentialité étant les deux côtés d'une même médaille. Des applications particulières pour les Médiateurs ont été prévues en Italie par des dispositions, afin d'autoriser le Médiateur à traiter les données personnelles par rapport à la protection des personnes, et des réunions pour la protection des données personnelles ont eu lieu, au cours des dernières années, au niveau national (par ex. la Réunion du Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali et la Rencontre avec le Bureau du Garant du respect de la vie privée, Rome, 25.2.2000) tout comme au niveau valdôtain (nombreuses réunions du Médiateur et de ses collaborateurs, pour enraciner les directives dans la réalité locale, d'autant plus que l'institution du Médiateur aux niveaux local et régional vise à réaliser la protection la plus proche possible des citoyens et qu'il apparaît clairement que la proximité entre le Médiateur et le citoyen est avantageuse pour ce dernier, comme le veut le Projet européen de 1999 déjà cité). A son tour, l'activité internationale de l'A.O.M.F. (visant à soutenir les efforts de tous ceux qui s'engagent dans un processus de démocratisation et de renforcement de l'Etat de droit même par la confrontation critique et la synergie fraternelle) devient, de plus en plus, une fenêtre ouverte sur le monde, l'avenir de l'Ombudsman étant aussi sa mondialisation. Ce qui est, néanmoins, important et fécond dans la mesure où chacun de nous s'engage pour améliorer, en proximité, la vie des hommes. Car il faut que, tous ensemble et chacun de nous, nous puissions travailler, comme le dit le Président de l'A.O.M.F. B. Stasi, Médiateur de la République française, afin de fixer à l'institution de nouveaux défis pour mieux servir les citoyens et la démocratie. C'est là le but que nous nous proposons, conscients entre autres du fait que le Médiateur peut améliorer les rapports entre citoyens et institutions et que la réussite de la mission du Médiateur dépend d'un large accord des structures administratives et politiques et également de la confiance des administrés. Toute notre ambition est de remplir un rôle subsidiaire et de devenir Médiateur de confiance (n'oublions pas que l'origine étymologique des mots confiance et confidentiel est la même) en vue de la protection - de toute manière et en tout cas - de l'équité, pour les plus faibles surtout et dans les secteurs les plus importants du point de vue social. Cela répond à ce qu'a souligné K. Sanago Zampalegue, ancien Directeur de Cabinet du Burkina Faso, au Séminaire des collaborateurs des Ombudsmans d'Andorre (octobre 2001): nous évoquons aujourd'hui un aspect important, capital pour une bonne marche de tout service, encore plus pour une institution de médiation, compte tenu des missions à elle dévolues, la qualité de ses ressources humaines. Au cours de ce même congrès, M. S. Sy, Médiateur de la République du Sénégal et Trésorier de l'A.O.M.F., et J. Söderman, Médiateur européen, ont approfondi respectivement "La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne", proclamée à Nice le 7 décembre 2000, et le traité "La Charte africaine des droits de l'homme et des peuples", signé à Nairobi le 27 juin 1981 et ratifié le 21 octobre 1981 par la majorité absolue des Etats membres de l'O.U.A. (Organisation de l'Unité Africaine). Il s'agit d'étapes fondamentales du respect des droits civils et politiques et de la reconnaissance des droits économiques, sociaux et culturels (non seulement droits de l'homme mais aussi droits des peuples) qui caractérisent fortement le nouveau cours du droit international contemporain. Sur ce thème est intervenu également, au cours du congrès, E. Dobjani, Avocat du Peuple de la République d'Albanie, qui a approfondi "La Déclaration universelle des droits de l'homme et les accords de 1966". Comment ne pas signaler, en marge, la coïncidence significative du thème du congrès A.O.M.F. d'Andorra et du congrès organisé à Salamanque, en juin 2001, par le Comité des Régions de l'U.E. sur la proximité, avec une "Déclaration finale" et une planification de rencontres entre collectivités locales et régionales*

*d'Europe, dans le but de concrétiser ce qu'affirme le Préambule du Traité de l'U.E. à propos de l'obligation impérieuse d'adopter les décisions au niveau le plus proche du citoyen.*

Analogo discorso abbiamo tenuto a Bamako (24-26.2.2003), dove siamo stati invitati a parlare, in qualità di *Secrétaire Général de l'A.O.M.F.* ma con specifico riferimento alla Valle d'Aosta, su di un tema centrale per l'A.O.M.F. e per la scrivente: *La contribution de l'Ombudsman/Médiateur à l'amélioration du fonctionnement de l'administration.* Un tema che abbiamo inquadrato in rapporto all'obiettivo centrale dell'A.O.M.F. e dell'A.I.F. (*Agence de la Francophonie*) a servizio della democrazia nell'area francofona, soprattutto a partire dalla *Déclaration de Bamako* del 3.11.2000 e dal successivo e conseguente *summit* di Beyrouth del 18-19.10.2002, mirato a rendere permanente l'impegno dei Paesi francofoni al servizio dello stato di diritto e dei diritti dell'uomo. In questa sede abbiamo altresì presieduto il Seminario sul tema *Le Médiateur et l'équité*, centrale nella difesa civica soprattutto nell'ambito dell'A.O.M.F.. La rilevanza del Convegno è stata grande e non solo nell'ambito africano e francofono, soprattutto in tema di costituzionalizzazione dell'istituto, di alternativa al giudiziario e di prossimità del servizio.

In linea con quanto sopra, l'incontro di Firenze (2.10.2002) tra la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome e il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, finalizzato alla Costituzione del Gruppo di lavoro tecnico-politico operante presso la sede romana della Conferenza per la riforma della difesa civica regionale e locale in Italia, cui siamo stati chiamati a partecipare (cfr., a titolo es., 20.2.2003) con specifica delega per l'internazionale, in vista di un'amministrazione pubblica più aperta e competitiva, frutto di un tavolo di riforma che vede per la prima volta riuniti i protagonisti della difesa civica impegnati in un programma concreto e condiviso, mirato anche alla previsione statutaria dell'istituto. Come con la Risoluzione approvata il 5.6.2002 dal Congresso delle Regioni per "una difesa civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei cittadini", le Regioni, a trenta anni da quando la Toscana introdusse la difesa civica nel nostro Paese e a seguito delle recenti modifiche costituzionali, hanno così affermato la prevalente potestà legislativa nel campo degli strumenti a tutela dei diritti umani e di cittadinanza, cardine del nuovo ruolo del Parlamento regionale, quale sede istituzionale di garanzia e di controllo e del processo di revisione statutaria in chiave federalista: per un rapporto fra Cittadini e Pubblica Amministrazione improntato a principi di imparzialità, trasparenza, equità. In questo quadro si qualificano gli obiettivi prioritari riguardanti il riconoscimento della piena legittimità statutaria della difesa civica, il completamento della rete di tutela, la riforma della legislazione regionale in materia, l'attivazione delle intese più opportune con le Autonomie locali e lo Stato per un servizio moderno, capace di raccogliere i risultati più avanzati dell'esperienza europea e del dibattito in corso. Con questa *Risoluzione* la difesa civica regionale e quella locale divengono assi portanti di un sistema territoriale a scala nazionale, imperniato su basi di sussidiarietà e coordinamento, orientato ad assicurare in ogni realtà i fondamentali diritti dei cittadini nei confronti di ogni livello della Pubblica Amministrazione. Di qui il pieno riconoscimento del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome quale interlocutore primario della Conferenza e del Congresso delle Regioni in materia di difesa civica. Il tutto a fronte, da un lato, delle vaste problematiche aperte e dei profondi squilibri territoriali nella tutela di fondamentali diritti, dei processi di frammentazione e settorializzazione che rischiano di consolidarsi nelle discipline e nell'esercizio della difesa civica, dall'altro, dell'accelerazione impressa in questo campo dalla cittadinanza europea, dalla *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione*, dai lavori in corso per la nuova *Convenzione europea* e, in Italia, dagli stessi orientamenti per l'istituzione di un Difensore civico nazionale, che non deve, in ogni caso, essere frutto di approssimativi articolati da inserire in questa o quella legge. In merito, ci siamo impegnati a Roma (26-27.11.2002; 9.12.2002); anche in rappresentanza del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, per evidenziare alla Presidenza del Consiglio dei Ministri le perplessità circa un testo predisposto da una Commissione romana e per proporre conseguenti modifiche onde



migliorarne la prospettiva e la lettera, alla luce del regionalismo e dell'autonomia degli Enti locali non meno che delle prospettive internazionali di maggiore validità dell'istituto dell'*Ombudsman*.

Ci stiamo preparando per l'importante IV Incontro dei Difensori civici regionali dell'Unione Europea, organizzato dal *Sindic de Greuges de la Commdad Valenciana* (9-11.4.2003), che ha voluto riservare al Difensore civico valdostano l'onore e l'impegno di moderatore della Tavola rotonda conclusiva, con conseguente qualità di ospite (cosa, peraltro, alquanto ricorrente negli ultimi anni, per svariati impegni di presenza). Stiamo altresì lavorando, come Segreteria Generale dell'A.O.M.F. (con il valido contributo della delegata, dott. M. Tagliani), per preparare il III Congresso statutario dell'Associazione a Tunisi (ottobre 2003), in modo che sia il frutto, quanto più condiviso, delle attese di risposte operative per gli Uffici dei *Médiateurs/Ombudsmans* del mondo intero.

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

- Incontro con la 2<sup>a</sup> Commissione permanente (Giustizia) del Senato, Torino, Ufficio Difensore civico Regione Piemonte, 21.3.2002; Brissogne (Aosta), Casa circondariale, 22.3.2002
- *Conference of European Ombudsmen* sul tema *The Role of the Ombudsmen in the Protection of Human Rights people*, Vinius 5-6.4.2002 (con ricevimento presso l'Ambasciata francese per *Président* e *Secrétaire Général* A.O.M.F.).
- Intervista telefonica programmata sul *Médiateur européen* per una *Rubrica sul Difensore civico* del "Giornale radio R.A.I.-GR. Parlamento" (19.4.2002)
- Audizione, *ex art. 15, c. 1 della L.r. n. 17/2001*, da parte della I Commissione consiliare regionale per l'illustrazione della *Relazione* sull'attività svolta dal Difensore civico/*Médiateur* dal 19.3.2001 al 15.3.2002, Aosta, Palazzo regionale, 23.4.2002
- *Réunion intercontinental Union European-America Latina-Caribe sobre "Tutela de los derechos humanos"* (ospite, in rappresentanza del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, con visita particolare all'*Ofizina del Defensor del Pueblo* di Spagna e dono di una medaglia), Madrid 24-25.4.2002
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e contestuale incontro con il Presidente della Conferenza dei Consigli regionali e delle Province autonome R. Nencini, Roma, sede della Conferenza, 9.5.2002
- *Mission parlementaire wallonne en Vallée d'Aoste au sujet de la médiation (Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique du Parlement wallon)*: incontri con i Sindaci di Aosta e Gressoney-Saint-Jean, con il *Médiateur* valdostano e con la Presidenza del Consiglio della Valle d'Aosta, 13-15.5.2002
- *Transfert des dossiers du Secrétariat Général de l'A.O.M.F. de Paris et ouverture du Secrétariat Général en Vallée d'Aoste*, Aosta 15-17.5.2002
- Giornata A.I.S.M. sul tema *Sclerosi multipla: la qualità dei servizi*, con richiesta di intervento, Aosta 19.5.2002
- *6<sup>th</sup> European Ombudsmen Conference* sul tema *Activities of the Ombudsman in the benning of XXI Century*, a c. I.I.O.- *Commissioner for civil Rights Protection of the Republic of Poland*, Cracovia 22-24.5.2002
- Incontro del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, Roma, sede della Conferenza dei Consigli regionali e delle Province autonome, 31.5.2002
- *Colloque sur la création du Médiateur au Liban*, a c. *Bureau du Ministère d'Etat pour la Réforme Administrative*, sotto il patrocinio del Presidente della Repubblica (presenza come ospite ed esperto, con richiesta di relazione sul *Projet di loi "Le Médiateur de la République" au Liban*), Beirouth 2-3.6.2002
- Incontro del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali con il Congresso delle Regioni e con il Presidente della Repubblica, Roma, Teatro Argentina, 6.6.2002
- Corso di formazione regionale "Operatore di area educativa": intervento sul tema *Responsabilità civile e penale degli operatori di area educativa*, Saint-Christophe 12.6.2002

- Convegno “Palmares Federcasa” 2002 sul tema *Un'esperienza innovativa valdostana “Contratto per il quartiere Cogne”*, Saint-Vincent, Centro Congressi Grand Hôtel Billia, 27-28.6. 2002
- I.I.O.-Regione Europa, Riunione sul tema *Les relations entre le Médiateur national et les Médiateurs régionaux/locaux et sectoriels*, Lisbona 22.7.2002
- *Conseil d'Administration de l'A.O.M.F.(Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie)*, a.c. del *Secrétariat Général, Courmayeur-La Salle-Gressoney-Saint-Jean (Vallée d'Aoste)* 23-25.10.2002
- Corso di Aggiornamento professionale obbligatorio U.S.L.-Valle d'Aosta sul tema *Epilessia e Società*, con intervento sul tema *I diversamente abili: l'esperienza di un Difensore civico*, Aosta, Palazzo regionale, 26.10.2002
- *Cycle international spécialisé d'administration publique (Bureau du Médiateur de la République-Ecole Nationale d'Administration)*, Paris 4-29.11.2002 (intervention le 18.11.2002 au sujet de “La régionalisation des institutions de médiation en Italie et en Vallée d'Aoste”)
- Convegno sul tema *Lo vide e...si prese cura di lui*, a c. Diocesi di Aosta e Caritas, Variney, Salone della Comunità montana “Grand Combin”, 23.11.2002
- Incontro diocesano sul tema *La povertà nelle famiglie*, a c. S. Vincenzo, Aosta, Salone M. Immacolata, 25.11.2002
- Incontro del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, Roma, sede della Conferenza dei Consigli regionali e delle Province autonome, 26.11.2002, e successiva presenza, in rappresentanza del Coordinamento, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Roma, Palazzo Chigi, 27.11.2002
- Incontro diocesano sul tema *I detenuti della Casa circondariale di Brissogne*, a c. A.C.L.I., Aosta, Salone del Vescovado, 28.11.2002
- Incontro con classi III e V del Liceo delle Scienze sociali di Verrès sul tema *La figura e i compiti del Difensore civico, con particolare riferimento ai diritti dei Cittadini più deboli, come i diversamente abili e i detenuti*, Verrès 2.12.2002.
- Riunione annuale dei membri votanti della Regione Europa dell'I.I.O., sul tema *Indipendence of the Ombudsman*, Ljubljana 5-7.12.2002
- Riunione della “Rete nazionale dei Difensori civici locali”, Roma, Regione Emilia Romagna, 9.12.2002.
- Conferenza internazionale di Formazione in Bioetica sul tema *Ethics education in health care*, a c. Ordine dei Medici, Centro europeo di bioetica e qualità della vita, U.S.L.-Valle d'Aosta, Saint-Vincent, Centro Congressi Grand Hôtel Billia, 13.12.2002
- Incontro di presentazione del ciclo di Seminari sulle *Pari opportunità (art. 23 Carta dei diritti fondamentali dell'U.E., Nizza 2002)*, a c. U.E. - Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali - R.A.V.A., Aosta, Saletta Palazzo regionale, 10.2.2003
- Presentazione della *Relazione sanitaria e sociale 2001* e della pubblicazione *Gli anziani in Valle d'Aosta*, a c. Assessorato della Sanità, Salute e Politiche sociali, Aosta, Salone Palazzo Regionale, 18.2.2003

- Riunione del gruppo di lavoro tecnico-politico per la riforma della difesa civica regionale e locale, coordinato dal Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni A. Di Sanza, con delega al Difensore civico valdostano per l'internazionale, Roma 20.2.2003
- *Séminaire-atelier int. au sujet de "La contribution de L'Ombudsman/Médiateur à l'amélioration du fonctionnement de l'administration"*, con intervento, in qualità di *Secrétaire Général de l'A.O.M.F.*, sul tema *L'esperienza du Médiateur de la Vallée d'Aoste*, Bamako 24-26.2.2003
- Intervento sul tema *Partecipazione politica e difesa civica*, a richiesta del M.E.I.C., Aosta, Parrocchia Cattedrale, 5.3.2003.

**LE MEDiateur VALDOTAIN, CARREFOUR DE LA PROTECTION DES CITOYENS \***

*La défense des droits des citoyens contre les injustices de l'Administration gouvernementale connaît en Europe un essor remarquable: création de bureaux de Médiateurs et d'Ombudsmans parlementaires, de Commissions des droits de l'homme, renforcement des droits et libertés de la personne, mécanismes de conciliation et d'arbitrage sont autant de développements poursuivis dans un but de recentrer les citoyens comme les usagers respectés de l'Administration. La Région autonome de la Vallée d'Aoste (Italie) n'a pas échappé à ce mouvement. Dès 1992, le Conseil régional créa, par une loi, l'institution du Médiateur dont j'ai l'honneur d'être le titulaire. En plus d'avoir compétence sur les matières qui sont du ressort de l'Administration régionale, des municipalités ont décidé de confier à mon bureau la protection des citoyens à l'égard des décisions de leur Administration; c'est d'ailleurs la municipalité d'Aoste qui emboîta le pas dès 1996, suivie de la municipalité de Gressoney-Saint-Jean. Le bureau du Médiateur n'échappe pas à la mondialisation et chacune des institutions doit parfaire ses méthodes d'intervention; or, le renforcement de la protection des droits passe aussi par les transferts d'expertises entre les Médiateurs et Ombudsmans européens et extraeuropéens. L'échange d'informations et de pratiques s'ajoute aux outils de chacun pour assurer une meilleure défense des droits. C'est dans cette perspective que je suis devenue membre de l'Institut international de l'Ombudsman (I.I.O.) qui regroupe plus de 300 bureaux sur tous les continents et, également, membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) dont fait partie le Val d'Aoste en raison de son Statut bilingue. L'A.O.M.F., qui regroupe quelques 50 bureaux disséminés à travers le monde, a pour mission la promotion de l'institution du Médiateur et de l'Ombudsman dans les pays francophones et ce, dans un but très précis: le développement de la démocratie, de la paix sociale et des droits de la personne. L'A.O.M.F. vise notamment à renforcer le professionnalisme et le savoir-faire des institutions au bénéfice des citoyens. Lors du dernier Congrès de l'A.O.M.F. qui a eu lieu en Andorre en 2001, un nouveau Conseil d'Administration a vu le jour et j'ai eu le privilège d'être élue Secrétaire Générale de l'Association. A titre de Secrétariat Général, mon bureau voit, notamment, à implanter les objectifs de l'Association et à organiser et mettre en œuvre les décisions du Conseil d'Administration sur le plan européen et international. Le Secrétariat doit développer et maintenir des relations avec toute organisation qui poursuit des objectifs semblables à ceux de l'A.O.M.F.. De plus, le Secrétaire Général a la responsabilité de promouvoir le développement de l'Association en suscitant l'adhésion de nouveaux membres et, également, de promouvoir l'intérêt de tous les milieux pour les objectifs de l'Association. Comme le disait Me D. Jacoby, ancien Protecteur du citoyen du Québec (Canada) et Président fondateur de l'Association en 1996, le Secrétariat Général est à l'Association ce que le moteur est à l'automobile; en effet, il est de pratique courante que le Secrétaire prépare, à la demande des autorités, des dossiers et des propositions pour examen et décision par le Bureau, le Conseil d'Administration ou l'Assemblée Générale de l'A.O.M.F.. Comme je le mentionnais précédemment, mon bureau a reçu, par convention, le mandat de différentes municipalités pour protéger les citoyens face à leur Administration; à cet égard, l'Italie connaît le plus grand nombre de Médiateurs municipaux en Europe. L'enjeu est de savoir s'il est préférable, pour des raisons d'efficacité, de confier la défense des droits des citoyens à un Ombudsman local ou de la déléguer à un Médiateur régional ou national. Comme les droits et les libertés des citoyens sont souvent interreliés au niveau local, régional et national, ma Région a choisi de me permettre d'assumer ce mandat en signant des Conventions avec les municipalités, tout en confiant au Médiateur régional les compétences ministérielles déjà prévues par la loi nationale n° 127/97, art.16, pour ce qui*

\*Testo pubblicato (in versione inglese, francese, tedesca, italiana, spagnola) in AA.VV., *Ottava lettera di collegamento del Médiateur européen*, Strasburgo 2002, pp. 47-48. Testo presentato anche nel corso della Conferenza stampa di apertura del Secrétariat Général de l'A.O.M.F. in Valle d'Aosta (16.5.2002)

concerne les bureaux décentralisés. L'expérience, même si elle ne vise pour l'instant que le chef-lieu et une autre municipalité\*, s'avère des plus positives. Sur ce plan, l'expérience de mon bureau devient, pour d'autres pays qui examinent le développement de l'institution, un sujet d'observation et d'analyse; ainsi j'ai eu le plaisir de recevoir, en mai 2002, une délégation de Parlementaires de la Wallonie (Belgique), représentant toutes les formations politiques et qui s'interrogent sur le modèle mixte d'institution (Région et collectivités locales). La mission fut un succès au dire des Parlementaires. A la même période, j'ai eu le plaisir d'obtenir l'assistance et l'avis de Me D. Jacoby et, également, des représentants du Médiateur français B. Stasi pour l'implantation du Secrétariat Général en Vallée d'Aoste. Enfin, je dois souligner que mon bureau est dans une situation privilégiée quant au respect du droit de la Communauté européenne et ce, à travers ses compétences générales et locales et son rôle de Secrétariat Général pour les pays européens membres de l'A.O.M.F.. La présence du Médiateur européen au sein de l'A.O.M.F. est certes un gage de succès.

Pour conclure, le bureau du Médiateur valdôtain continue, dans ses champs de compétence et dans son rôle de Secrétariat Général de l'A.O.M.F., cette tradition du Val d'Aoste, qui, en raison de sa situation géographique et socio-politique, a toujours eu des ramifications et un mandat qui déborde ses frontières, comme un carrefour au cœur de l'Europe.

---

\* A questi due Comuni si sono aggiunti Quart e Brusson

**DISCOURS D'OUVERTURE ET DE BIENVENUE DU SECRETAIRE GENERAL AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'A.O.M.F. (ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MEDiateURS DE LA FRANCOPHONIE) EN VALLEE D'AOSTE (LA SALLE 23.10.2002)\***

*Autorités, chers collègues et amis, mesdames et messieurs,*

*j'ai l'honneur de vous accueillir à la Maison Gerbollier de la Salle, ancienne ferme appartenant à la noble famille des Viards, qui vécurent entre le XIII<sup>e</sup> et le XVI<sup>e</sup> siècle, et ensuite aux Gerballa (d'où Gerbollier) qui la laissèrent en héritage à la Commune de La Salle en 1859. Cet ensemble, entièrement rénové d'une façon exemplaire au début des années 1980, est devenu le siège de la Mairie.*

*J'ai l'immense plaisir de vous accueillir dans notre belle Vallée d'Aoste qui, grâce en partie à notre réunion, pourra justifier son surnom de carrefour de l'Europe.*

*On dit que les montagnards sont des personnes taciturnes, un peu repliées sur elles-mêmes. Je voudrais vous démontrer que les Valdôtains ont su conjuguer un bon mélange de sérieux sur les choses de la vie avec une cordialité solaire dans l'hospitalité. Et le Mont Blanc, qui nous surveille et nous protège au-delà de ces fenêtres, ajoute une touche de grandeur solennelle à notre congrès.*

*En effet, la réunion du Conseil d'Administration de l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie) en Vallée d'Aoste revêt une extrême importance, tant pour la démocratie que pour notre langue maternelle. Pour la Vallée d'Aoste ainsi que, à titre d'exemple, pour de nombreux peuples d'Afrique, la langue et la culture françaises ont été le véhicule naturel pour entreprendre le voyage vers la démocratie. C'est pourquoi ils sont fort représentés dans notre Association.*

*L'A.O.M.F. regroupe désormais 29 pays (en tout quelques 50 membres) faisant partie de la francophonie, et ce nombre augmentera dès ce C.d.A. parce que d'autres pays, de langue ou de culture francophones, de tous les continents, demandent à entrer dans l'Association. Cela prouve, si besoin était, l'importance du rôle du Médiateur dans le monde et des buts poursuivis par l'A.O.M.F. dans la défense de la langue française au service de la démocratie.*

*Jusqu'à présent, l'Association n'a regroupé que des pays faisant partie de la francophonie, mais la démocratie est un chemin qu'il faut parcourir sans arrêt. Pendant les réunions du C.d.A., qui auront lieu dès cet après-midi, l'ouverture à d'autres pays de plus faible francophonie sera donc prise en considération.*

*De son côté, la Vallée d'Aoste, en cet instant précis, marque l'heure du monde de la médiation et de la francophonie dans la société civile et démocratique et son nom résonne dans tous les pays représentés.*

*En ce qui concerne le travail déjà accompli et celui en prévision, toutes les personnes intéressées peuvent consulter le Rapport du Secrétaire Général qui est à leur disposition.*

*Et maintenant, je voudrais vous annoncer rapidement le programme des travaux qui commenceront cet après-midi, dans le siège prestigieux de la Mairie de Courmayeur, un bâtiment qui a accueilli les bureaux de l'Administration communale et l'école dès sa construction à la fin des années 1920. L'ordre du jour prévoit, par ailleurs, des rencontres pendant toute la journée de demain ainsi que vendredi matin. Demain soir l'A.O.M.F. offrira un dîner d'honneur aux membres du C.d.A. et aux Autorités et vendredi, en fin de matinée, la séance des travaux se terminera. Après quoi, l'après-midi sera entièrement consacré à une excursion culturelle à Gressoney-Saint-Jean, Commune qui a signé une Convention avec le bureau du Médiateur régional, et Monsieur le Syndic (c'est le nom que l'on donne au Maire en Vallée d'Aoste) nous fera visiter Villa Margherita, actuellement siège de la Mairie et auparavant résidence d'été de la*

\* Testo pubblicato in A.O.M.F., *Actes du Conseil d'Administration des 23-25.10.2002 (Vallée d'Aoste)*, par les soins de Maria Grazia Vacchina et avec la collaboration de Micol Tagliani, Aoste 2003

*Reine Marguerite, du Roi Humbert I<sup>er</sup> et des Princes, qui y passaient les vacances depuis 1889 en attendant que soit terminée, en 1904, la construction du Château de Savoie, que l'on visitera également. La soirée, enfin, se conclura par un dîner d'honneur offert par la Présidence du Conseil de la Région Vallée d'Aoste. Samedi tous les participants seront libres de rentrer chez eux.*

*Et maintenant, je désire remercier toutes les Autorités de l'A.O.M.F, des Consulats, des Ambassades et de la Vallée d'Aoste, ainsi que tous nos hôtes éminents qui ont rehaussé par leur présence cette réunion. Je remercie également l'A.I.F. (Agence intergouvernementale de la Francophonie), le Bureau de la Présidence du Conseil régional de la Vallée d'Aoste, le Président de la Région et l'Assesseur régional à l'Education et à la Culture, le Président de l'A.I.A.T (Azienda Informazioni e Accoglienza turistica) "Monte Bianco", les Communes de La Salle, Courmayeur et Gressoney-Saint-Jean, qui ont sponsorisé, à différents titres, notre congrès.*

*Enfin, je remercie le Président fondateur et honoraire de l'A.O.M.F. Me Daniel Jacoby, le Président de l'A.O.M.F. M. Bernard Stasi et ses collaborateurs, la Vice-Présidente Mme Diane Adam, la Représentante de la Région Amérique-Antilles Mme Pauline Champoux-Lesage et le Trésorier M. Seydou Madami Sy et leurs collaborateurs, ainsi que mes collaborateurs, qui ont participé, d'une façon très efficace et enthousiaste, à la bonne organisation de l'ensemble des travaux.*

*Je souhaite, à toutes et à tous, une bonne journée, un travail profitable et un agréable séjour en Vallée d'Aoste.*

*Merci de votre attention.*



**INTERVENTI DI SALUTO DEL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR VALDOSTANO,**  
*in qualità di Rappresentante del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e di Secrétaire Général de l'A.O.M.F., al Seminario di Studi I.I.L.A.-A.S.S.L.A.-C.N.R., Roma 21-22.2.2002, sul tema "Da Roma a Roma. Dal Tribuno della plebe al Difensore del popolo, dallo jus gentium al Tribunale penale internazionale" \**

**Primo intervento (in rappresentanza del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali), 21.2.2002**

Senza ricordare singole persone, come dovrei, ringrazio per questo invito, anche a nome del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali che ho l'onore di rappresentare. Desidero altresì portare il saluto dell'Association des Médiateurs et Ombudsmans de la Francophonie (A.O.M.F.), di cui sono Secrétaire Général, un'Associazione che - mi auguro - sarà nei vostri pensieri per futuri lavori: da parte mia, mi farò carico di portare il risultato di queste giornate in seno all'Associazione. Ma la mia soddisfazione è anche personale, per essere qui con studiosi impegnati, quali i Professori Catalano e Majorano, con cui da anni ho imparato a confrontarmi per crescere come Difensore civico. Ho avuto anche l'onore di votare J. L. Majorano come Presidente dell'Istituto internazionale dell'Ombudsman, nel 1966 a Buenos Aires, nel corso di un importante Convegno.

Perché non ci sono *master* che insegnano a fare il Difensore civico, non ci sono neppure corsi specifici nelle Università italiane, diversamente da quanto avviene in altri Paesi, dove si approfondiscono queste materie e responsabilità. Per quanto mi riguarda, sono stata prima umanista e poi giurista, i motivi per cui sono arrivata al diritto riportano al Tribuno della plebe, il cuore è quello: in questo senso, ho avuto una *chance* in più per precedenti inviti da parte del Prof. Catalano in ordine ad attività di rapporto-continuità nei secoli intorno a Roma, organizzate dall'Università "La Sapienza", che mi sono state molto utili.

Voglio partire di qui per portare un piccolo contributo, di esperienza più che di teoria, perché quanto ho potuto elaborare di teoria, peraltro sempre vissuta, se avete interesse lo potete trovare nelle Relazioni che ho presentato in Segreteria e nel mio intervento al Convegno della Provincia di Roma dello scorso anno, pubblicato negli *Atti* che vedo distribuiti in sala (avevo scelto, in quell'occasione, di parlare de *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico*, un argomento che ben si inserisce nel discorso di oggi e al quale rimando per una mia visione complessiva). Mi limiterò, dunque, a qualche considerazione che parta dalla mia esperienza di difesa civica, riguardo problemi che sono stati toccati nel corso di questa giornata.

Il primo: l'indipendenza del Difensore civico. E' la *conditio sine qua non* della sua stessa esistenza: diversamente, direbbero i Francesi, abbiamo un cappello in più, uno dei tanti posti di prestigio *sine cura*: il che, purtroppo, succede e costituisce un grave tradimento della nostra funzione, a danno dei Cittadini e della stessa Pubblica Amministrazione. Per esperienza, posso dire che avrei avuto meno problemi ad essere rieletta se avessi fatto quello che alcuni Politici e Funzionari volevano (ad un certo punto, pareva persino che dovessi esistere senza funzione). Ma io sono stata sempre determinata, anche perché sono nata indipendente. Mi spiego: non sono stata eletta dal Consiglio regionale (è l'unica eccezione in Italia, tanto che alcuni studiosi hanno approfondito questa peculiarità valdostana). Questo è il punto, questo il problema che pongo: perché il sistema di elezione è funzionale all'indipendenza effettiva, sia sotto il profilo della rilevanza esterna che per quanto attiene l'esercizio di questa indipendenza. Io mi sono sentita davvero indipendente perché sono stata nominata da una Commissione sostanzialmente tecnica, sia pure presieduta dal Presidente

\* Testo pubblicato in AA.VV., a. c. Catalano - G. Lobbano - S. Schipani, Roma 2002, pp. 121-130; 199-201, sotto il titolo *Il Difensore civico da organo di controllo formale degli atti amministrativi a organo di partecipazione e tutela dei diritti*.

del Consiglio regionale: ho fatto il mio bravo esame di francese, come vuole il bilinguismo valdostano, dopo di che sono stata eletta per il *Curriculum* specifico che ho presentato, da parte di una Commissione composta di cinque membri. Commissione presieduta dal Presidente del Consiglio regionale, il quale, però, mi avrebbe dato più potere se non mi avesse votata contro gli altri quattro che non avevano riserve, mentre in passato non avevano eletto persone, anche di prestigio, non sufficientemente garanti dell'indipendenza. Chi erano gli altri quattro? Il Presidente del Tribunale, il Presidente del T.A.R., il Presidente dell'Ordine degli Avvocati e il Presidente del CO.RE.CO.. Dunque, uno solo era il Politico, che, pur presiedendo, aveva parità di voto rispetto agli altri. Sono sempre stata fiera e riconoscente per avere avuto l'unanimità, ma avrei potuto uscire ugualmente con i voti tecnici. Più difficile è stato farmi rieleggere, non perché avessi impostato un lavoro contro la Pubblica Amministrazione (il Difensore civico deve essere sempre "pro", mai "contro"), non perché non mi fossi fatta un po' di onore nel mondo (ero diventata Responsabile mondiale nell'Associazione francofona e rappresentante europea in seno ad altri Consigli di Amministrazione di Associazioni internazionali), ma perché l'elezione è diventata consiliare, e dunque politica, date altresì le piccole dimensioni della Valle d'Aosta. Nessuna candidatura mi è stata contrapposta, ho avuto l'unanimità nella valutazione della Commissione consiliare competente a presentare le candidature (quindi, tutti i partiti mi hanno detto "brava"), ma quando si è arrivati al voto segreto, sono passata di stretta misura, con una maggioranza trasversale e, per così dire, civica, che ha fatto saltare i giochi consolidati delle alleanze e la stessa compattezza dei partiti di maggioranza. Felicissima, perché è stata la mia patente di indipendenza. Tant'è che adesso sto morendo di fatica: se prima ricevevo tanti Cittadini, adesso ne ricevo troppi. E' logico, perché la gente ha subito riconosciuto in questo il segno del fatto che io avevo agito *sine metu et sine spe*, in assoluta terzietà, che, in soldoni, non mi ero venduta, come vanno dicendo. E' molto importante che si rifletta sul sistema di elezione, essendo direttamente funzionale all'immagine, al messaggio che si lancia alla popolazione. Poi, naturalmente, rilevano l'autorevolezza e la correttezza personale, che, però, da sole non bastano. In Italia vi sono altri esempi di alternativa all'elezione consiliare, addirittura in forma di democrazia diretta, su cui ha fatto riflettere questa mattina il Professor Majorano. La città di Gubbio, ad esempio: anche qui l'esperimento è però finito; una brava Collega, eletta con quasi unanime suffragio dei Cittadini, ha dovuto lasciare e praticamente l'Ufficio è stato chiuso (in Canada ho sentito dire che non si licenzia mai un Difensore civico inefficiente). Io non sono tuttavia favorevole, in linea di principio, all'elezione popolare del Difensore civico, perché ritengo che, ad esempio in Valle d'Aosta, sarebbe direttamente funzionale al Presidente della Regione e alla maggioranza, essendo al presente l'opposizione ridotta alla quasi inesistenza. Quello che ha detto stamane il Professor Majorano non vale dunque solo per l'Argentina: e a noi deve stare a cuore la democrazia effettiva, non la teoria democratica o la demagogia. In merito, come Associazione francofona cerchiamo soprattutto di controllare l'indipendenza di ogni singola istituzione prima di ammettere un Paese come membro.

Secondo punto del discorso di stamane che vorrei riprendere: il rapporto democrazia formale-democrazia sostanziale. Anche per questo, solo un piccolo contributo di esperienza, senza entrare nel merito del problema complessivo. Io credo che il grande dibattito sul Difensore civico - se sia Organo di partecipazione o di tutela - dovrebbe trovare una sintesi di efficacia operativa. Sotto questo punto di vista, sicuramente in America Latina vi sono tanti problemi (ne parlavamo anche tra di noi), però, cari Colleghi latino-americani, voi avete un vantaggio, proprio perché, se arduo è il vostro ruolo sulla strada della democrazia, avete quanto meno potenziato chiaramente la linea della tutela dei diritti come compito specifico dell'*Ombudsman*. In Italia, invece, questa competenza è poco presente nelle leggi regionali, in Europa lo è poco (anche il *Médiateur européen* è piuttosto legato al controllo formale degli atti e solo per gli Organismi di stretta competenza). E tuttavia, in merito l'Europa si sta svegliando, sta portando avanti, in sinergia tra *Ombudsman* e Organismi specifici di tutela dei diritti, quali il *Commissaire aux droits de l'homme*, anche con una serie di Convegni congiunti, questo aspetto fondamentale della pratica della democrazia. Ora, la tutela dei diritti trova nel

Difensore civico una specificità unica di ruolo, che è quella di mirare all'equità, di avere un approccio di rispetto della singola persona nel concreto del quotidiano, evitando grandi teorie che restano chiuse nei libri di diritto e nei discorsi politici. Naturalmente, sappiamo tutto sull'istituto dell'equità, che risale al diritto romano, ma credo che l'equità che il Difensore civico può contribuire a realizzare è soprattutto quella per cui, al di là di tutte le procedure, si può fare un lavoro "proattivo", eliminando le cause del malcontento alla radice, essendo troppo poco risolvere un singolo caso quando il guasto c'è. Questo aspetto fondamentale dell'*Ombudsman* non è stato ancora adeguatamente focalizzato, se non da parte di alcuni Colleghi e in aree geografiche ben definite. Eppure, se oggi si dice che prevenire è meglio di curare, forse un po' di merito ce l'hanno anche gli *Ombudsmans* nel mondo. Senza invadere il campo di nessuno, il Difensore civico diventa allora qualcuno che può fornire delle prospettive di miglioramento (normativo e/o amministrativo), finalizzate ad eliminare le cause che, quand'anche risultasse corretta la procedura degli atti, impediscono un'adeguata tutela dei diritti e, di conseguenza, non garantiscono la pace sociale e la fiducia nelle Istituzioni. L'Europa, ripeto, è un po' a margine di questa prospettiva, ma si sta affacciando: Francia, Spagna e Valle d'Aosta ne sono un esempio. Non vado oltre, perché ho scritto in merito negli *Atti* romani citati. Ora, questo piano, se ben sfruttato, offre grandi *chances*. Perché il Politico, quando apri uno spazio e poi ti tiri indietro lasciando a lui il merito, è ben felice. Inoltre, quando scegliamo la via dell'azione sinergica e preventiva, abbiamo la certezza di non sovrapporci ad altri tipi di poteri, di non fare quello che succede in tanti ambiti per cui troppe persone si occupano delle stesse cose, spesso malamente, e poi ci sono dei buchi, manca una rete grazie alla quale il Cittadino, come persona, possa essere tutelato e, insieme, spronato ad assumere le proprie responsabilità (l'*Ombusman* non si sostituisce mai al Cittadino). Vorrei portare un esempio. Il Professor Majorano parlava della situazione degli Ospedali, delle cure mediche, ecc.. Il progetto di cure sanitarie specialistiche all'interno della Casa circondariale che si è realizzato in Valle d'Aosta sin dal '97 (caso unico in Italia) non l'ho certo portato a termine da sola, però l'obiettivo mi era chiaro e forte e ho agito in modo da raccogliere sinergia da tutti gli Organismi interessati. Volevo che nel Carcere valdostano operassero tutti gli Specialisti di cui possono valersi i Cittadini non ristretti. Premetto che nessuna competenza era prevista in ordine ai diritti carcerari e relative competenze per il Difensore civico-*Médiateur* nella legge valdostana istitutiva dell'Ufficio: ho dovuto, per così dire, "sgomitare", senza però uscire dalle mie competenze, partendo dal pieno utilizzo delle strutture regionali, degli ambulatori medici presenti nell'edificio. C'è voluto un anno anche solo per avere il permesso ministeriale di entrare in Carcere; poi ho cercato di inserirmi visitando le strutture senza incontrare i ristretti, senza sovrappormi al Direttore, senza sovrappormi ad altri Organi specifici. Ad un certo punto, ho coinvolto prima il Direttore, poi l'U.S.L., infine l'Assessorato regionale della Sanità, Salute e Politiche sociali in nome di una tutela dei diritti che diventa fattore indispensabile per la pace sociale e, dunque, un vantaggio per l'intera Comunità. Perché, se il detenuto viene scortato in manette agli ambulatori esterni, oltre a lederne la dignità e comprometterne il recupero, è un grave disagio per tutti, anche e soprattutto per quei Cittadini che nulla fanno per entrare in un corretto rapporto tra carcere e territorio. Un progetto-obiettivo ormai consolidato questo, che raggruppa tutti gli Specialisti (e non sotto forma di volontariato), escludendo solo gli interventi chirurgici importanti, per i quali si rende necessario il trasferimento in un apposito reparto ospedaliero. E' solo un esempio di intervento "proattivo", che rende il Difensore civico agente di pace sociale, in linea con la sua peculiare funzione di ricerca non di colpevoli ma di soluzioni. Sotto questo punto di vista si apre per l'*Ombudsman* un grande spazio di azione. Mi dispiace che la Collega che mi ha preceduto non sia più qui, perché non dobbiamo avere paura di avere troppo poco potere: l'*Ombudsman* irlandese K. Murphy ha detto giustamente che l'apparente debolezza del Difensore civico è, in realtà, la sua forza, e qualcosa del genere ha ripetuto oggi l'amico Majorano. Guai se diventiamo la brutta copia dei vari poteri. E' una preoccupazione, una tentazione, che i miei Colleghi italiani provenienti dalla Magistratura sentono forte, non potendo più emettere sentenze, ordinare. Ma noi sappiamo, anche solo per aver letto Manzoni, che le "grida" comminanti pene non

servono, che è più forte la funzione preventiva della persuasione che fa' leva sull'assunzione di responsabilità. Dobbiamo pensare che c'è tutto un lavoro da affrontare nell'ambito sociale - o, se si preferisce, civile - di riappropriazione di ruoli apparentemente meno importanti, ma in realtà determinanti: e questo vale anche per il tema generale della conciliazione dei conflitti, così carente in Italia.

**Secondo Intervento (come *Secrétaire Général de l'A.O.M.F.*), 22.2.2002**

Prendo volentieri la parola per un secondo intervento, al fine di approfondire il tema dell'A.O.M.F., come mi è stato chiesto dopo l'accenno di ieri, con l'augurio che possiamo lavorare insieme, perché gli obiettivi sono davvero comuni. L'A.O.M.F. è l'Associazione mondiale degli *Ombudsmans* e *Médiateurs* che operano nell'area francofona. Sono prevalentemente *Médiateurs* e *Ombudsmans*, ma vi sono anche, come in Romania, gli "Avvocati del popolo", oppure, come in Québec, i "Protettori del Cittadino" ecc.. Come sapete, ogni singola denominazione dell'*Ombudsman* sottolinea una sfumatura particolare per questo istituto, sostanzialmente duttile, idoneo ad incarnarsi nelle diverse realtà, sempre però in forma extra-giudiziale e slegata da rigide procedure formali. Resta che i due nomi che designano l'istituto nella sigla dell'Associazione - *Ombudsman* e *Médiateur* - hanno radice comune, che riporta alla finalità specifica della funzione, quella di essere "ponte", di essere "portavoce" tra Cittadini ed Istituzioni. Quando nasce, con quale scopo e prospettiva, l'Associazione? Nasce negli anni '90 per un'idea del *Médiateur de la République française*, J. Pelletier e del *Protecteur du Citoyen du Québec* D. Jacoby (che lavorava anche nell'Istituto Internazionale dell'*Ombudsman* come Segretario Generale). L'Africa fu subito interessata in modo particolare, perché il cammino verso la democrazia di buona parte dei Paesi africani passa attraverso la lingua e la cultura francese. Nel maggio del 1997 abbiamo fondato questa Associazione in Mauritania. Fui invitata per conoscenza personale, per stima, ma chiesi ed ottenni un riconoscimento di presenza ufficiale, perché la Valle d'Aosta è Regione italiana statutariamente bilingue. Il primo Presidente dell'Associazione è stato il *Protecteur du Citoyen* del Québec D. Jacoby, ora Presidente onorario; l'attuale Presidente è il *Médiateur de la République de France* B. Stasi, già *Secrétaire Général*. Come ho detto ieri, sono attualmente *Secrétaire Général*, dopo aver rappresentato la Regione Europa nel Consiglio di Amministrazione (il Tesoriere è un costituzionalista noto, il Professor Sy, *Médiateur du Sénégal*; Vicepresidenti la *Commissaire aux Langues du Canada* D. Adam e il *Médiateur du Burkina Faso*, J.-B. Kafando. Ogni *Région*, cioè ogni Continente, ha il suo rappresentante in seno al Consiglio di Amministrazione. Interessanti i criteri di ammissione: abbiamo un formulario preciso; il punto che valutiamo con maggior attenzione è l'indipendenza della singola istituzione e, di conseguenza, le modalità di elezione e il suo essere "a tempo", a garanzia di effettiva terzietà. L'incarico può essere rinnovabile, ma non deve comunque mai essere, come avviene in alcuni Paesi, a tempo indeterminato se non a vita. E poiché il primo impegno dell'A.O.M.F. è la difesa della democrazia nel quotidiano, vale la pena di sottolineare che la storia di questa giovane Associazione dimostra che, quando si lavora davvero insieme, hanno da imparare non meno i Paesi di democrazia cosiddetta matura che i Paesi che si stanno affacciando alla democrazia. Anche la Francia ha fatto un buon cammino insieme a Paesi come Haïti, le Isole Vanuatu, alcune zone dell'Africa o dell'Europa (la Romania, ad esempio), imparando aspetti del nostro "mestiere" che hanno fatto cambiare non solo la pratica, ma la stessa normativa di riferimento. Così, la Francia ha decentrato l'istituzione e superato, nei *bureaux* decentrati, quel legame con la mediazione parlamentare che impedisce al singolo Cittadino di adire al Difensore civico. Certo, in Francia il *Médiateur* ha più potere perché è l'esecutivo stesso che lo vuole, ma è pur vero che, se, in teoria, anche la persona più debole può trovare un Parlamentare che presenti la sua *plainte*, il suo ricorso, la parità è messa in forse. Ora, che la Francia sia arrivata non solo ad instaurare il decentramento nei vari Dipartimenti, ma anche a realizzare la *médiation de proximité* nei quartieri a rischio di Parigi e nelle zone rurali più emarginate, questo lo ha

imparato lavorando con Paesi dell'Africa e dell'Europa orientale che stanno iniziando il cammino della democrazia (qualcuno ha detto che l'*Ombudsman* è il "semaforo" della democrazia, certamente ne è sempre il "termometro"). La nostra scommessa è che la lingua francese, invece di essere elemento di divisione (vivendo in Valle d'Aosta, so che essa può costituire a volte elemento di separazione e di estraneità), possa fungere da strumento di unione e da stimolo per la democrazia. Come A.O.M.F. abbiamo verificato che alcune persone perdono i loro diritti in nome delle lingue (tipico il nord-ovest del Canada, dove, a fronte di una decina di lingue ufficiali in aggiunta all'inglese e al francese, peraltro sempre meno conosciuto, si può finire in carcere anche solo perché non si capisce il testo della legge, perché il diritto di parlare la propria lingua non è sorretto della possibilità di capire quello che il legislatore chiede). Ecco perché ci muoviamo nel campo linguistico: è sempre una scelta di democrazia, una battaglia per la democrazia. Perciò ci rendiamo presenti nei Paesi di democrazia nascente o a rischio. L'ultimo intervento ha interessato la Romania: abbiamo lavorato con i vertici del potere, dalla Presidenza della Repubblica alla Corte Costituzionale (viene data molta importanza all'A.O.M.F. da parte dei Governi delle giovani democrazie, proprio per il taglio di concreto supporto al cammino della democrazia che cerchiamo di portare avanti). Tenete presente che, tra i membri dell'A.O.M.F., vi sono anche il *Médiateur européen*, membro votante, e, tra i membri non votanti, Paesi che hanno interessi collaterali di "specialità" come la Catalogna. Altrettanto importanti gli interventi dell'A.O.M.F. a sostegno degli Uffici di difesa civica aderenti all'Associazione: perché non basta istituire un Ufficio, bisogna poi che possa funzionare. La stessa Valle d'Aosta ha beneficiato di questo aiuto, perché la difesa civica era regolata, all'inizio, da una legge regionale (n. 5/92) che ne faceva un istituto a tempo: una legge stranamente sperimentale; si voleva decidere poi se l'ufficio dovesse continuare ad esistere o meno. Certamente, il fatto che io fossi allora Membro rappresentante l'Europa in seno al Consiglio di Amministrazione dell'A.O.M.F. e le visite ufficiali del Presidente (allora il Québec) e del Segretario Generale (allora la Francia) hanno contribuito a rafforzare l'istituto e a renderlo stabile a norma di legge (L.r. n. 17/2001). Proprio perché il legame con la democrazia è forte sin dalla verifica per l'ammissione dei membri, è efficace il sostegno pratico fornito alle varie strutture nel seguito: sostegno che arriva allo scambio dei Collaboratori e alla sistematica cura nei Convegni A.O.M.F. della loro preparazione e del loro aggiornamento. Perché, se l'*Ombudsman* è Organo monocratico è pur vero che tutti i Collaboratori devono essere preparati a certe responsabilità, anche di peculiare segretezza. Ecco, sono elementi importanti, sia nei Paesi che più hanno bisogno di tutela dei diritti che nei Paesi che sembrano essere in fase di democrazia avanzata, perché la democrazia non è mai uno *status*, né tanto meno un possesso, bensì una tendenza, un percorso da perfezionare sempre. Ne consegue che è particolarmente curata dall'A.O.M.F. la *proposition proactive des améliorations législatives ou administratives*, anche di pratica amministrativa. Soprattutto la Francia e il Québec, ma anche la piccola Valle d'Aosta, hanno portato avanti la necessità di lavorare prevalentemente in forma preventiva (sono cose che ho già detto questa mattina, ma le ricordo perché sono punti di riferimento essenziali per la nostra Associazione): non basta applicare bene le norme che ci sono, può darsi che, pur applicando benissimo quello che c'è, non si riesca ad assicurare non dico la *ratio* del diritto, ma, a volte, neppure il buon senso. E' forse il campo più nostro, ed è anche il campo in cui possiamo trovare un migliore accordo con i Governi, a favore di una nostra azione specifica, nobilmente politica e mai partitica, neppure a beneficio della minoranza. Quando parlavo della pace sociale come fine primario che ci proponiamo, non intendevo certo un'attività volta a coprire o a sedare le contraddizioni, bensì lo sforzo costante e operativo di rimozione delle cause del disagio e della protesta, al fine di migliorare la vita nelle comunità, soprattutto per le fasce deboli: perché l'ingiustizia genera violenza.

Concludo dicendo che la scelta di valorizzare la proposta di miglioramenti normativi o amministrativi è frutto dell'applicazione del *règlement en équité*. La Francia ha di recente normato il fatto che il *Médiateur* possa sollevare il Funzionario dalle responsabilità conseguenti l'applicazione della soluzione di equità proposta dal Difensore civico, che

potrebbe farlo cadere in irregolarità formali di competenza del T.A.R. (rimando, in merito, al mio intervento romano di due anni fa', apparso negli *Atti* in distribuzione). Naturalmente, sono molto precise le condizioni preliminari alla proposta del *règlement en équité* da parte del *Médiateur*: bisogna che l'ingiustizia subita dal Cittadino sia davvero "insopportabile", cioè che l'applicazione della/e norma/e sia totalmente assurda o inutile, e, altresì, che non si creino dei precedenti ecc.. Il discorso riporta al diritto romano, nonché ad analoghe applicazioni nei Tribunali dei nostri giorni, ma risulta più praticabile nel lavoro quotidiano dell'*Ombudsman*, essendo di natura extra-giudiziale. Il discorso sull'*équité*, unito al discorso sulla *proximité*, unito al discorso sulla *dimension proactive des propositions d'améliorations législatives ou administratives* fa' sì che i membri dell'A.O.M.F. abbiano fatto insieme un buon cammino, non ostante i pochi anni di vita dell'Associazione.

**RISOLUZIONE IN MATERIA DI DIFESA CIVICA - CONGRESSO DELLE REGIONI (ROMA 5.6.2002)**

Le Regioni e le Province autonome, sin dal loro sorgere creative protagoniste nell'evoluzione delle istituzioni della Repubblica - ispirandosi ai principi ideali e politici che hanno portato la difesa civica ad affermarsi nella seconda metà del secolo ventesimo in più della metà dei 190 Stati che fanno capo all'Organizzazione delle Nazioni Unite come istituto di tutela "non giurisdizionale" e di promozione dei diritti umani nei confronti dei pubblici poteri e dei loro apparati, di ascolto aperto alla realtà sociale, anche in vista di proposte di riforma normativa e amministrativa - hanno dato origine tra gli anni settanta e ottanta alla difesa civica nell'ordinamento istituzionale italiano, aprendo così anche la strada al successivo diffondersi della difesa civica a livello locale.

Alle ragioni di quella prima stagione fondativa se ne aggiungono oggi altre per rafforzare l'assetto democratico del nostro Paese, attraverso un generalizzato e forte sistema di difesa civica.

Nel nostro tempo:

- la globalizzazione obbliga i Governi e, soprattutto, i Parlamenti e le Assemblee elettive di ogni livello a dare più efficace tutela all'identità delle persone e dei popoli mediante Istituti democraticamente compatibili;

- la Convenzione europea si appresta ad assicurare all'Unione e agli Stati membri nuovi paradigmi istituzionali anche in materia di tutela non giurisdizionale dei diritti, sulla base dei principi formulati nella "Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea" secondo la quale il diritto alla buona amministrazione è garantito dalla facoltà che ogni interlocutore dei soggetti che esercitano una funzione pubblica deve avere di appellarsi al difensore civico;

- il processo di ammodernamento delle istituzioni nel nostro paese è particolarmente profondo, con effetti che si concretizzano in un decentramento di stampo federalista, nell'eliminazione dei controlli preventivi di legittimità sugli atti, nel rafforzamento degli organi esecutivi, nell'attribuzione di piena responsabilità gestionale agli apparati tecnico-burocratici.

Le Regioni e le Province Autonome, a fronte della necessità di riequilibrare il rapporto fra cittadino e pubblica amministrazione, intendono completare e consolidare la difesa civica italiana, anche come strumento di mediazione e "conciliazione", finalizzato al contenimento della conflittualità e delle controversie giurisdizionali, secondo i parametri di qualità ed efficacia che possono vantare le più avanzate esperienze europee di difesa civica, sotto i profili dell'indipendenza nell'organizzazione e nell'azione, dell'attenzione ai soggetti più deboli, della qualificazione tecnica e adeguatezza delle risorse commisurate alla popolazione da servire.

Le Regioni e le Province autonome, consapevoli delle crescenti responsabilità che il riparto di competenze legislative fissato dal nuovo art. 117 della Costituzione assegna loro in materia di difesa civica, si impegnano a radicare nei loro Statuti e a definire nelle loro leggi, nel rispetto dell'autonomia locale, un sistema generalizzato di difesa civica "a rete", improntato ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e coordinamento fra difesa civica regionale e locale, allo scopo di rendere effettiva ad ogni livello la tutela del difensore civico per tutti i cittadini e per ogni altro soggetto titolare di diritti, nei confronti degli atti e dei comportamenti di tutti gli enti, organismi e persone che esercitano funzioni pubbliche, con mezzi e secondo criteri efficaci ed omogenei, pur nella consapevolezza che rimane aperto il problema della tutela dei cittadini nei confronti delle amministrazioni centrali dello stato.

Allo scopo di rendere operativi questi orientamenti il Congresso delle Regioni impegna la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome:

- a) ad adottare le iniziative necessarie affinché ciascun Presidente, d'intesa con i rispettivi Uffici di Presidenza, porti all'esame dell'Assemblea e del Consiglio il presente documento;

b) a promuovere il completamento della rete di difesa civica attraverso la sua istituzione in quelle Regioni ancora prive del Difensore civico regionale, riconoscendo al ruolo della difesa civica piena legittimità statutaria;

c) a riformare la legislazione regionale in funzione di più ampie prerogative del Difensore civico in materia di accertamento e valutazione di atti e comportamenti della pubblica amministrazione, di composizione delle controversie, di promozione di atti di riforma e semplificazione amministrativa, raccogliendo il frutto dei più avanzati ordinamenti europei e i risultati del lungo processo anche parlamentare per la creazione di un sistema integrato di difesa civica;

d) ad attivare le più opportune intese con i rappresentanti dello Stato e delle Autonomie locali disponibili a dare vita ad un moderno servizio di difesa civica nei confronti di ogni livello della pubblica amministrazione, evitando ogni forma di settorializzazione e consolidando l'organicità delle competenze del Difensore civico regionale anche nei riguardi della amministrazione periferica dello Stato e delle aziende pubbliche nazionali e regionali operanti nelle singole Regioni, e rafforzandone le funzioni attraverso tempestivi poteri di accesso ad ogni documentazione amministrativa, l'esercizio di particolari forme di "controllo sostitutivo" e di sospensiva sull'efficacia degli atti ispirate a sostanziali esigenze di giustizia e garanzia per i cittadini, la sanzionabilità dei comportamenti che si frappongono all'esercizio dell'azione di tutela;

e) a determinare, di concerto con gli stessi Enti locali e secondo criteri di sussidiarietà e di coordinamento regionale, gli ambiti territoriali ottimali per l'esercizio delle funzioni di difesa civica, riconoscendo la piena autonomia organizzativa e finanziaria necessaria al loro adeguato svolgimento e disciplinando le modalità per assicurare in ogni realtà l'esercizio della difesa civica anche in forme associative;

f) a costituire un gruppo di lavoro tecnico-politico a livello di Congresso delle Regioni, quale strumento di analisi, ricerca e impulso in grado di affiancare lo sforzo di modernizzazione amministrativa e il trasferimento dei risultati ad ogni livello istituzionale, attraverso un costante monitoraggio sulle sperimentazioni e sull'avanzamento della legislazione nelle diverse realtà;

g) a riconoscere il ruolo del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome quale interlocutore propulsivo nei processi di sviluppo e consolidamento della difesa civica in ambito nazionale e a sostenere le iniziative tese sia ad integrare la difesa civica italiana nel contesto della difesa civica europea, sia a stabilire efficaci relazioni e ufficiale rappresentanza nei confronti degli organismi internazionali di difesa civica;

h) a dar corso alle iniziative ritenute utili a progetti di approfondimento scientifico e di pubblicazione, anche a livello istituzionale, per una più ampia divulgazione dell'istituto di difesa civica.



***COSTITUZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO TECNICO-POLITICO PER LA RIFORMA DELLA DIFESA CIVICA REGIONALE E LOCALE IN ITALIA (Firenze 2.10.2002)***

*La Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea,  
dei Consigli regionali e delle Province autonome,  
d'intesa con il Coordinamento nazionale  
dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome,  
decide*

di dar vita a livello della terza Commissione del Congresso delle Regioni al Gruppo di lavoro tecnico-politico previsto dalla stessa Risoluzione e finalizzato:

- a realizzare un'indagine sulla legislazione vigente nelle singole Regioni in materia di difesa civica regionale e locale, nonché sui processi di adeguamento e aggiornamento in atto nelle diverse realtà;
- a contribuire ad una moderna e attuale configurazione Statutaria della difesa civica regionale e locale, anche sulla scorta dei principi elaborati in sede di dibattito per le riforme istituzionali e per un "sistema" nazionale di tutela, oltre che in documenti e risoluzioni adottate a livello europeo e internazionale;
- a promuovere l'individuazione di fondamentali principi e prerogative della difesa civica secondo ambiti territoriali ottimali e criteri di autonomia organizzativa e funzionale, formulando proposte utili alla riforma della legislazione regionale e alla diffusione degli strumenti "non giurisdizionali" di tutela;
- a formulare proposte e soluzioni normative che residuano alla competenza legislativa del Parlamento nazionale, in grado di raccordare funzioni e strumenti di tutela agli ordinamenti europei.

Il suddetto Gruppo tecnico-politico è composto:

- dal Presidente della terza Commissione del Congresso delle Regioni con funzioni di Coordinatore;
- da tre rappresentanti designati dalla Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome;
- da un rappresentante rispettivamente designato a livello nazionale dall'UPI, dall'ANCI E dall'UNCEN.
- Il Gruppo di lavoro tecnico-politico potrà avvalersi di professori ed esperti di livello universitario e della collaborazione di Centri universitari e istituzioni specializzate di ricerca operanti in campo nazionale, designati dalle Regioni interessate.

Il Gruppo è impegnato a favorire da parte delle Regioni il più ampio trasferimento delle innovazioni e sperimentazioni in materia e a sostenere, attraverso adeguati supporti conoscitivi, le iniziative volte al completamento della rete regionale di difesa civica.

Il Gruppo tecnico-politico, per il tramite della Conferenza potrà instaurare rapporti di studio e di collaborazione con la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni d'Europa (CALRE), al fine di favorire la convergenza ordinamentale con gli omologhi istituti di difesa civica degli Stati membri.

La segreteria del Gruppo si avvarrà di personale facente capo agli Uffici regionali di difesa civica ed individuerà le risorse più adeguate per assicurare il funzionamento del Gruppo di lavoro.

**PUBBLICAZIONI E LAVORI DI RICERCA CON RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO**

- M. G. Vacchina, *L'utilisation des outils de proximité dans le bureau du Médiateur de la Vallée d'Aoste* in A.O.M.F., "Protection des droits de l'homme et proximité avec les citoyens: les prérogatives des Ombudsmans et Médiateurs", Actes du 2<sup>e</sup> Congrès statutaire A.O.M.F., Principauté d'Andorre 14-18.10.2001, Paris-Andorre 2002, pp. 1-7
- M. G. Vacchina, *il Difensore civico da organo di controllo formale degli atti amministrativi a organo di partecipazione e tutela dei diritti*, interventi di Maria Grazia Vacchina in qualità di Rappresentante del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e di *Secrétaire Général* de l'A.O.M.F. in AA.VV., "Da Roma a Roma. Dal tribuno della plebe al Difensore del popolo. Dallo jus gentium al Tribunale penale internazionale", a c. P. Catalano-G. Lobrano -S. Schipani, Atti del Seminario di Studi organizzato dall'Istituto Italo-Latino-Americano-I.I.L.A. Associazione di Studi Sociali Latino-Americano-ASSLA, Università di Sassari e "T. Vergata" di Roma-CNR-Centro Studi giuridici, latino-americani, Roma 2002, pp. 121-130; 199-201
- M. G. Vacchina, *Le Médiateur valdôtain, carrefour de la protection des citoyens/Mediatore valdostano. Crocevia della protezione dei Cittadini* (contributo pubblicato in inglese, francese, tedesco, italiano, spagnolo) in AA.VV., "Ottava lettera di collegamento" del *Médiateur européen*, Strasburgo settembre 2002, pp. 49-50
- *I diversamente abili: l'esperienza di un Difensore civico* in AA.VV., *Brochure* del corso di aggiornamento U.S.L. sul tema *Epilessia e Società*, Aosta 26.10.2002, a c. di U.S.L.-Valle d'Aosta (E. Bottacchi-L. Carenini), Aosta 2002, pp. 23-24
- E.O.I.-Istituto europeo dell'Ombudsman, Atti del Convegno di Saint-Vincent (Aosta) del 7.8.2000, sul tema *L'Ombudsman e le persone in particolari situazioni di violenza*, con saluto del Presidente del Consiglio regionale e del Difensore civico della Valle d'Aosta, in "Varia" 34 (I/F), Innsbruck 2002
- A.O.M.F., Actes du Conseil d'Administration des 23-25.10.2002 (Valle d'Aosta), a c. M. G. Vacchina e con la collaborazione di Micol Tagliani, Aosta 2003; all'interno, M.G. Vacchina, *Discours d'ouverture et de bienvenue du Secrétaire Général* e discorsi vari di Autorità valdostane e dell'A.O.M.F.
- A.O.M.F., Atti del Seminario-Atelier internazionale sul tema *Contribution de l'Ombudsman-Médiateur à l'amélioration du fonctionnement de l'administration*, Bamako 24-26.2.2003, con intervento del *Médiateur valdôtain* in riferimento alla Valle d'Aosta e all'Italia, a c. Médiateur de la République du Mali (in corso di stampa)
- C. Boasso, tesi di laurea in Diritto costituzionale sul tema *L'evoluzione del Difensore civico nell'ordinamento italiano*, Relatore F. Pizzetti, Facoltà di Giurisprudenza, Università degli Studi di Torino, a. acc. 2002/2003
- R. Pacione, tesi di laurea in Diritto regionale sul tema *La Difesa civica regionale*, Relatore W. Pankiewicz, Facoltà di Giurisprudenza, Università degli Studi di Lecce, a. acc. 2002/2003

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

- Si segue ancora la definizione del Codice di comportamento e sistema sanzionatorio, di cui alle precedenti Relazioni, con esito finalmente positivo; si sottolinea la collaborazione del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione della Regione.
- A seguito di istanze presentate da Associazioni di Cittadini circa il comportamento di Sindaci che hanno sospeso a minori provenienti da famiglie versanti in gravi condizioni economiche il servizio di *scuolabus* e/o di mensa, pregiudicando in tal modo l'esercizio del diritto-dovere all'istruzione (anche primaria), si è intervenuti presso il Presidente della Regione-Prefetto per gli opportuni richiami (tempestivamente effettuati). Contemporaneamente, si è chiesto al Presidente C.E.L.V.A., all'Assessore alla Cultura e Istruzione, al Sovrintendente agli Studi, al Capo Servizio sociale R.A.V.A. e al Responsabile del C.C.I.E., di voler segnalare casi simili, affinché il Difensore civico possa tempestivamente intervenire a tutela della stessa Pubblica Amministrazione. In merito si sollecita l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali a voler prendere in considerazione l'opportunità di proporre alla Giunta regionale la predisposizione di una direttiva volta a chiedere agli Enti gestori di servizi di mensa e *scuolabus* riguardanti la scuola materna, elementare e media inferiore di prevedere, in presenza di casi sociali particolarmente gravi, riduzioni o esenzioni dal pagamento dei predetti servizi, in analogia a quanto predisposto per gli asili nido.
- A seguito di una serie di interventi del Difensore civico, finalizzati a cooperare alla soluzione del drammatico problema della casa, a favore soprattutto delle fasce deboli e delle situazioni di emergenza, si prende atto di iniziative dei competenti Organi regionali e comunali volte a garantire omogeneità di interventi ed equità di soluzioni. In merito, in riferimento a disagi inerenti la regolarizzazione di permessi di soggiorno per assegnazione di alloggi E.R.P. con superficie utile netta inferiore a quella dovuta, si propone di prendere in considerazione la possibilità di contemplare soluzioni di mobilità straordinaria.
- Con riferimento a lamentele inerenti la mancata comunicazione di ammissione al beneficio di cui alla L.r. n. 76/84, si è proposto al Dirigente dell'E.R.P. di prendere in considerazione la possibilità di utilizzare la forma della Raccomandata A.R. per la comunicazione di cui all'art. 25, c. 7. Dopo numerosi solleciti, si constata con favore che il Coordinatore dell'Ufficio legale della Presidenza della Regione si è attivato nell'ottica prospettata.
- A tutela degli ospiti della Casa circondariale di Brissogne, dell'ordine pubblico e della pace sociale, si interviene presso il Presidente della Regione, nella sua qualità di Prefetto, il Direttore dell'U.S.L. e l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di chiedere la prosecuzione del progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", ad oggi preso ad esempio da altre Regioni italiane e attualmente messo in forse dall'eseguità dei fondi messi a disposizione da parte dell'Amministrazione regionale e del Ministero Giustizia.
- A seguito di istanze, si chiede alle Amministrazioni competenti di prendere in considerazione la possibilità di meglio precisare, a tutela dei Cittadini e degli stessi Enti pubblici, i criteri seguiti nel contattare i candidati risultati in graduatoria di selezioni-concorsi, con particolare riferimento alle assunzioni a tempo determinato.
- Al fine di una idonea applicazione dell'art. 7, c. 6 del Reg. reg. n. 6/96 in rapporto alla normativa istitutiva del Comparto Unico, si chiede al Presidente della Regione e al Presidente del Consiglio regionale di promuovere un'interpretazione della norma regolamentare nel senso di estendere la validità dell'accertamento della piena conoscenza della lingua francese, per la medesima fascia funzionale o per fasce inferiori, a tutti gli Enti appartenenti

- al Comparto Unico, in attesa di una auspicata riformulazione del citato articolo. Si constata con favore che il Presidente del Consiglio ha provveduto a chiedere alla II Commissione consiliare permanente l'interpretazione autentica dell'articolo.
- In relazione al Regolamento per la concessione e liquidazione di anticipazioni sulle posizioni individuali degli iscritti al F.C.S., al fine di evitare possibili sperequazioni a svantaggio delle famiglie monoreddito o composte da una sola persona si chiede al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione di valutare la possibilità di apportare miglioramenti alla tabella indicante i requisiti.
  - A seguito di istanze e a tutela del diritto allo studio, si è chiesto all'Assessore all'Istruzione e Cultura e al Dirigente competente di voler adeguatamente anticipare i termini di pubblicazione del bando di concorso per l'attribuzione di assegni di studio al fine di non compromettere in alcuni casi la fruizione dei benefici di legge, nonché di prendere in considerazione la possibilità di concedere il beneficio anche agli studenti che abbiano conseguito solo nel secondo semestre i crediti complessivi previsti nel bando (si segnala con soddisfazione l'esito positivo della proposta: cfr. bando 2002/2003, art. 9). A seguito di altre istanze si interviene altresì presso l'Assessore all'Istruzione e Cultura proponendo di valutare la possibilità di estendere i benefici previsti dalla L.r. n. 30/98 a soggetti iscritti ad Università italiane al fine di ottenere il riconoscimento del diploma di laurea conseguito all'estero (si segnala che la richiesta è stata inserita nella revisione della normativa sul diritto agli studi universitari, a tutt'oggi in corso).
  - A seguito di istanze, si sono favoriti incontri congiunti con il Sovrintendente agli Studi, il Direttore U.S.L., il Direttore delle Politiche sociali e, successivamente, con il Direttore I.R.R.E., il Responsabile Servizi Area territoriale e il Capo Servizio sociale al fine di esaminare problematiche inerenti il disagio nelle scuole e individuarne percorsi di soluzione, con esito di efficace progettualità tra i diversi settori di competenza.
  - A seguito di istanze e di successiva richiesta del Difensore civico, il Sovrintendente agli Studi provvede ad inviare ai Dirigenti delle Istituzioni scolastiche una nota contenente chiarimenti normativi in merito agli orientamenti da seguire in materia di profili amministrativi-organizzativi e didattici.
  - A seguito di disguidi tra la scelta degli art. 3/5 della L.r. n. 19/94 da parte di Assistenti sociali e le decisioni della Commissione ex L.r. n. 19/94, influenti sulle fasce deboli, al fine anche di valorizzare la professionalità degli operatori si è chiesto al Capo Servizio sociale di voler considerare la problematica alla luce dello scambio concordato di documentazione e si sono attuate riunioni congiunte con i componenti la Commissione e tra il Direttore della Direzione Politiche sociali, il Capo Servizio del Servizio sociale e il Capo Servizio del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, a tutela dell'equità della stessa Pubblica Amministrazione, tenuto conto altresì del rapporto operativo tra i servizi del Capo Servizio sociale e del Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali. Si è chiesto inoltre all'Assessore alla Sanità di voler rivedere i criteri adottati per l'erogazione dei benefici di cui all'art. 13 dell L.r. n. 44/98 in rapporto alla L.n. 448/98. Con riferimento poi al rapporto tra le L.r. n. 19/94 e n. 44/98, al fine di garantire la dovuta trasparenza anche esterna e di favorire la pace sociale, si chiede all'Assessore di considerare opportunità di una legge-quadro regionale di semplificazione, inerente le politiche familiari e assistenziali, con pochi rimandi ad indispensabili leggi di settore.
  - Anche alla luce di nuove istanze sostenute da Comitati per la difesa dei diritti, si chiede nuovamente all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al competente Dirigente di voler riconsiderare la pratica della richiesta ai parenti di prestazioni assistenziali (in particolare rette di ricovero), che non risultano in linea con specifiche sentenze e con il D.lv. n. 130/2000.

- A seguito di istanza e a tutela dei casi socialmente deboli, si interviene con esito positivo presso il Direttore della Direzione Politiche sociali al fine di valutare la possibilità di apportare miglioramenti relativi ai controlli effettuati sui soggetti destinatari di pensione di invalidità, con particolare riferimento alla celerità dei controlli.
- In base alle esigenze manifestate da Cittadini e Associazioni e al fine di favorire la corretta applicazione della *ratio* sottesa alla legge regionale in materia di trasporti per disabili e relative deliberazioni con cui vengono determinati i requisiti per l'accesso, si propone all'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti la revisione dei criteri di applicazione della normativa e, in particolare, una più puntuale definizione delle modalità operative della Commissione preposta alla valutazione delle deroghe.

#### U.S.L.

- A tutela degli ospiti della Casa circondariale di Brissogne, dell'ordine pubblico e della pace sociale, si interviene presso il Presidente della Regione, nella sua qualità di Prefetto, il Direttore dell'U.S.L. e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di chiedere la prosecuzione del progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", ad oggi preso ad esempio da altre Regioni italiane e attualmente messo in forse dall'eseguità dei fondi messi a disposizione da parte dell'Amministrazione regionale e del Ministero Giustizia.
- In riferimento a casi sociali, si propone di ridefinire i criteri di applicazione dell'istituto della discrezionalità alle richieste di *part-time*, con esito di collaborazione per singoli casi.
- A seguito di lamentele inerenti il congedo dei genitori per malattia del figlio, sentito il Responsabile dell'Ufficio di Medicina legale, si è chiesto al Ministro della Funzione pubblica di fornire un'interpretazione autentica dell'art. 47 della L. n. 1204/71 in rapporto alla circolare n. 14/2000 della Presidenza del Consiglio dei Ministri (*Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città*), con particolare riferimento all'art. 2, c. 6.
- A seguito di istanze, a tutela dei Cittadini e della stessa Azienda, si è chiesto al Direttore gen. di voler valutare l'opportunità di meglio garantire la segretezza dei dati personali delle persone ricoverate.
- A seguito di istanze, si è chiesto al Direttore gen. di valutare la necessità di aumentare il numero delle camere mortuarie idonee a patologie infettive, a tutela della dignità delle persone.
- Con riferimento alle limitazioni territoriali poste alla scelta dei Medici di assistenza primaria, si chiede al Direttore gen. di riconsiderare alcune problematiche, per una lettura della normativa vigente (in particolare, artt. 11 e 26 del D.P.R. n. 270/2000) più rispondente alle esigenze del Cittadino e alla stessa *ratio* della normativa.
- A seguito di istanze, si interviene presso il Direttore gen. al fine di approfondire ed eventualmente migliorare aspetti dell'organizzazione di un Consultorio, con esito di proficua collaborazione anche dei Responsabili di settore.

#### A.R.E.R.

- A seguito di una serie di interventi del Difensore civico, finalizzati a cooperare alla soluzione del drammatico problema della casa, a favore soprattutto delle fasce deboli e delle situazioni di emergenza, si prende atto con favore di una serie di iniziative dei competenti Organi regionali e comunali volte a garantire l'omogeneità degli interventi di legge e l'equità delle soluzioni.

**COMUNI**

- A seguito di istanze inerenti la procedura seguita dall'Amministrazione comunale di Aosta nell'effettuare la scelta dei soggetti presenti nelle graduatorie per le assunzioni a tempo determinato, si interviene proponendo ed ottenendo maggior rispetto della graduatoria stessa.
- A seguito di lamentele inerenti la restituzione di depositi cauzionali E.R.P., si è chiesto al Sindaco di Aosta di voler rivedere ed eventualmente precisare i criteri di restituzione, con esito di proficua collaborazione e programmazione da parte del competente servizio.
- A seguito di una serie di interventi del Difensore civico, finalizzati a cooperare alla soluzione del drammatico problema della casa, a favore soprattutto delle fasce deboli e delle situazioni di emergenza, si prende atto con favore di una serie di iniziative dei competenti Organi regionali e comunali volte a garantire omogeneità di interventi ed equità di soluzioni. In particolare, si è chiesto al Presidente della Regione di voler rivedere l'applicazione delle procedure in materia di emergenza abitativa da parte degli Enti locali: si constata con favore che il Presidente si è attivato nell'ottica prospettata. In riferimento a disagi inerenti la regolarizzazione di permessi di soggiorno per assegnazione di alloggi E.R.P. con superficie utile netta inferiore a quella dovuta, si propone di prendere in considerazione la possibilità di contemplare soluzioni di mobilità straordinaria.
- In riferimento ad una vicenda riguardante l'applicazione della disciplina del commercio su aree pubbliche, a seguito dell'intervento di questo Ufficio, alcuni Sindaci riferiscono che provvederanno ad un'applicazione maggiormente rispettosa del diritto all'informazione dei Cittadini e della trasparenza amministrativa.

**MINISTERI**

- A tutela degli ospiti della Casa circondariale di Brissogne, dell'ordine pubblico e della pace sociale, si interviene presso il Presidente della Regione, nella sua qualità di Prefetto, il Direttore dell'U.S.L. e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di chiedere la prosecuzione del progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", ad oggi preso ad esempio da altre Regioni italiane e attualmente messo in forse dall'eseguità dei fondi messi a disposizione da parte dell'Amministrazione regionale e del Ministero Giustizia.
- A seguito di istanze, a tutela del diritto costituzionale al lavoro (comprensivo di attività di ricerca universitaria e concorsi *post lauream*), si chiede di rivedere la normativa e la relativa applicazione per i non vedenti.
- A seguito di lamentele inerenti il congedo dei genitori per malattia del figlio, sentito il Responsabile regionale dell'Ufficio di Medicina legale, si è chiesto al Ministro della Funzione pubblica di fornire un'interpretazione autentica dell'art. 47 della L. n. 1204/71 in rapporto alla circolare n. 14/2000 della Presidenza del Consiglio dei Ministri (*Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città*), con particolare riferimento all'art. 2, c. 6.
- In accordo con l'Assessore regionale dell'Industria, Artigianato ed Energia e in riferimento alla nota dell'Assessore-Coordinatore del Coordinamento Regioni Lavoro e Formazione professionale della Regione Calabria, si è chiesto al Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali di voler prendere in considerazione la possibilità di prorogare i termini di iscrizione riferiti ai lavoratori licenziati da imprese senza indennità di mobilità, di cui all'art. 1, c. I del D.lv. n. 4/98

## ISTANZE

*Prima dell'emanazione della legge 241/90 la pubblica amministrazione poteva essere paragonata a un castello kafkiano, del tutto inaccessibile ai cittadini, i cui tentativi di entrare venivano respinti con forza e determinazione. I cittadini, infatti, potevano solo attendere che dal castello fuoriuscisse il provvedimento di loro interesse, senza in alcun modo incidere sullo stesso. Oggi, invece, il segreto d'ufficio è stato abolito quasi totalmente e al cittadino è consentito di partecipare attivamente alla formazione dei provvedimenti che lo riguardano*  
(V. Cerulli Irelli)

*Les citoyens sont devenus de plus en plus exigeants à l'égard des services de l'administration comme peut être un consommateur à l'égard des biens privés qui lui sont fournis. Les services publics sont analysés du point de vue de la personne qui en bénéficie et non du point de vue de l'agent public qui fournit ces services*  
(M.-J. Chidiac)

*Il funzionario pubblico deve acquisire la consapevolezza che è tenuto a rendere un servizio al cittadino e non può più pensare di gestire un potere*  
(V. Cerulli Irelli)

*Alla pubblica amministrazione vanno restituiti l'orgoglio di appartenenza e la fiducia di svolgere un ruolo importante nella vita della nazione*  
(L. Mazzella)

*Sta scritto: "tu non ruberai le robe del tuo prossimo". Pochi vedono tra le robe del prossimo la persona con la sua libertà, con la sua dignità, con il suo cuore, con la sua strada*  
(Anonimo)

*Negli uffici pubblici come a casa propria*  
(F. Frattini)

PAGINA BIANCA



**R.A.V.A.**

*Le despotisme administratif est le seul qui aient  
à craindre les démocraties  
(A. de Tocqueville)*

*Eccezion fatta per i Comuni di Aosta, Gressoney-Saint-Jean, Quart e Brusson, 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. I casi sono stati raggruppati per settori di competenza, facendo peraltro rientrare in “R.A.V.A. generale” qualche istanza a tutela della privacy.*

**a) Generale**

Ottantanove Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale, anche in riferimento alle funzioni trasferite dalla Regione ai Comuni. Su richiesta di una Società privata incaricata dalla C. E., si forniscono informazioni in merito alla normativa disciplinante l'istituto del Difensore civico. A quattordici Cittadini, che richiedono incontri congiunti con il Difensore civico e Organi amministrativi, vengono fornite indicazioni relativamente alla *ratio* e alla lettera della legge regionale sul Difensore civico.

Quarantanove Cittadini chiedono di conoscere tempi e modalità di evasione delle richieste scritte ad Enti pubblici, trentasette la pratica della Raccomandata A.R. e della Raccomandata a mano; sessantanove il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; dodici la licitazione; ventotto la normativa in materia di pubblici concorsi; sette aspetti della normativa in materia di consorzi irrigui; quattro aspetti di regolarità statutaria di Organismi pubblici.

Trentadue Cittadini chiedono di conoscere tempi e modalità per contattare l'A.R.P.A., al fine di richiedere controlli sulla potabilità dell'acqua e/o su immissioni sonore. Per un problema di sicurezza di persone e cose, due Cittadini vengono indirizzati all'A.R.P.A. in vista dei controlli di competenza (si chiede altresì all'A.R.P.A. di informare il Difensore civico sull'esito degli stessi, con risultanza da definire).

Su istanza di due Cittadini si chiedono al Presidente della R.A.V. informazioni in ordine ad un procedimento di espropriazione di terreni privati per la realizzazione dell'Autostrada Monte Bianco-Aosta, da anni inconcluso, con esito da definire. Si constata con favore che, a seguito dell'intervento del Difensore civico presso i competenti Uffici regionali, un Sindaco si è attivato per ottenere il ripristino dello stato dei luoghi da parte della R.A.V..

**b) Presidenza del Consiglio**

Su istanza di un Cittadino e in riferimento all'art. 7, c. 6 del Reg. reg. n. 6/96, si chiedono informazioni al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione circa la necessità di ripetere la prova di piena conoscenza della lingua francese già superata presso altra Amministrazione regionale, in presenza di Comparto Unico e di idonea fascia funzionale, con esito da definire (nel contempo si avanza proposta di miglioramento amministrativo ai Presidenti della Regione e del Consiglio, con esito di sollecita collaborazione da parte di quest'ultimo).

**c) Presidenza della Regione**

A seguito di istanza presentata da due Cittadini, per un nucleo familiare di nove, si interviene presso il Presidente della Regione, nella sua qualità di Prefetto, al fine di valutare la possibilità di risolvere un caso di emergenza abitativa venutosi a creare a seguito di provvedimento, alquanto discutibile, di un Sindaco, con esito positivo solo per la problematica generale. Settantatre Cittadini chiedono di conoscere tempi e modalità per presentare ricorso al Presidente, in qualità di Prefetto, avverso sanzioni elevate a seguito di violazione del codice della strada. Due Cittadini lamentano di aver pagato due volte la stessa sanzione amministrativa, come riconosciuto dal Servizio Sanzioni con lettera di richiesta rimborso (si sollecita il Servizio Riscossione Tributi per i tempi di esecuzione, con esito positivo); uno l'impossibilità di raggiungere la propria abitazione causa la chiusura dell'unica strada comunale (in assenza di risposta del Sindaco, si interviene presso il Presidente, con esito positivo); cinque disagi causati dall'intenso traffico autostradale, con rumori oltre i limiti consentiti (si interviene presso il Presidente, con esito di presa in carico della

problematica dopo solleciti); uno la mancata accettazione, come documento di identità, della tessera rilasciata dal Ministero delle Finanze da parte di una Società finanziata anche dalla R.A.V.A. (in carenza di competenza specifica, si informa il Presidente, per opportuna conoscenza, con esito di pronto intervento a favore del Cittadino e della regolarità dell'iter); tre disagi pluriennali causa il ritardo nell'esecuzione di lavori per la messa in sicurezza di una zona soggetta a frane ed eventi alluvionali (si chiedono chiarimenti al Presidente, con esito di adeguata puntualizzazione); cinque irregolarità durante lo svolgimento di sedute consiliari ad opera di un Segretario comunale (si interviene presso il Presidente, con esito positivo); cinque la condotta di un Segretario comunale come pregiudizievole dell'attività della minoranza (si interviene presso il Presidente, con esito positivo). A richiesta di diciotto Cittadini, a tutela degli ospiti della Casa circondariale e in vista dell'ordine pubblico, si interviene presso il Presidente, nella sua qualità di Prefetto, al fine di chiedere la prosecuzione del progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", preso ad esempio da altre Regioni italiane e attualmente messo in forse dell'esiguità dei fondi messi a disposizione da parte dell'Amministrazione regionale e del Ministero Giustizia. In riferimento ad una problematica inerente la messa in sicurezza di una zona soggetta a frane, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Presidente e al Direttore della Direzione Bacini montani e Difesa suolo, con esito da definire dopo solleciti. In riferimento a problematiche inerenti la tutela delle minoranze, l'autonomia degli Enti locali, il controllo del denaro pubblico, cinque Cittadini vengono indirizzati. Su richiesta di quattro Cittadini si interviene presso il Presidente al fine di sollecitare la soluzione di una situazione di pericolo, venutasi a creare a seguito degli eventi alluvionali dell'ottobre 2000, interessante un muro di contenimento, con esito da definire. A seguito di istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente al fine di sollecitare l'evasione di una nota, con esito da definire dopo sollecito. A seguito di istanze di due Cittadini, in rappresentanza di una Società, viene respinta, per carenza di competenza ex L.r. n. 18/99, una richiesta di riesame di diniego di accesso alla documentazione. Su istanza di una settantina di Cittadini, direttamente interessati dalla realizzazione di un progetto di opera pubblica di ampie dimensioni a garanzia della sicurezza ambientale, si sollecitano il Presidente e l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche ad evadere note giacenti da mesi, con esito da definire. Per un nucleo di quattro persone si approfondiscono, per le vie brevi, problematiche inerenti l'emergenza abitativa, con esito di collaborazione; a richiesta di cinque problemi relativi a leggi regionali di tutela delle minoranze; a richiesta di otto le competenze del Presidente-Prefetto in ordine alla regolarità dei Consigli comunali.

Alla luce di alcune sentenze, due Cittadini chiedono di ritornare sul problema della restituzione di somme indebitamente liquidate a titolo di indennità di bilinguismo per cessazione rapporto, con particolare riferimento alle modalità di recupero I.R.P.E.F.: si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento legislativo, con esito di compiuta documentazione da parte dell'Ufficio competente. Su istanza di tre Cittadini si interviene presso il Presidente al fine di verificare lo stato della richiesta di indennizzo, ex L.r. n. 37/86, presentata per eventi alluvionali e giacente da anni, con esito di formale risposta. Con riferimento a diffuse lamentele inerenti la mancata comunicazione di ammissione al beneficio di cui alla L.r. n. 76/84, si è proposto al Dirigente dell'E.R.P. di prendere in considerazione la possibilità di utilizzare la forma della Raccomandata A.R. per la comunicazione di cui all'art. 25, c. 7: dopo numerosi solleciti, si constata con favore che il Coordinatore dell'Ufficio legale della Presidenza si è attivato nell'ottica prospettata. Su istanza di due Cittadini e per un problema di sicurezza per persone e cose, si sollecita al Comandante dei Vigili del Fuoco l'evasione di una richiesta, con esito di fattiva collaborazione.

Ventotto Cittadini chiedono informazioni su aspetti della normativa in materia di pubblici concorsi, con riferimento anche al diritto di accesso; quattro su tempi e modalità per presentare ricorso avverso un provvedimento di esclusione da pubblico concorso; otto in materia di sostegno della maternità e paternità; due in materia di contestazione di addebiti; ventiquattro su problemi di rapporto gerarchico e di responsabilità a vari livelli; quattordici in materia di procedimento disciplinare; due relativamente a pericolo di licenziamento; dodici sull'istituto della conciliazione; quattro

sul ricorso gerarchico; cinque su aspetti della normativa in materia di assenza dal posto di lavoro causa malattia, al fine di fronteggiare l'assenteismo; quattro sulla tutela dei diritti con riferimento al D.lv. n. 626/94 e alla responsabilità dirigenziale; dodici in materia di trasferimenti all'interno dell'Amministrazione e di procedura per ordini di servizio; due sul diniego non motivato di trasferimento dopo inoltro gerarchico dei modelli per richiesta; otto in materia di liquidazione del trattamento di fine rapporto; uno in merito a tempi e modalità di attuazione di eventuali procedimenti disciplinari a carico dei dipendenti; due in merito ad aspetti della normativa in materia di tentativo di conciliazione nelle controversie di lavoro; sette su 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 approfondimento della problematica; sempre relativamente alle graduatorie trasferimenti bidelli, su istanza di altri Cittadini si concordano aggiornamenti, con esito di puntuale riscontro dopo sollecito); diciotto su carenze di organico in presenza anche di invalidità. Dodici Cittadini lamentano la restituzione di somme indebitamente liquidate a titolo di indennità di bilinguismo per 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 di adeguata documentazione). Su istanza di un Cittadino si esamina la correttezza di una risposta dell'Amministrazione; per conto di un altro si verifica la correttezza di un'assunzione da parte della R.A.V.A.. In riferimento a problematica riguardante una domanda di riconoscimento infermità per causa di servizio, si chiedono chiarimenti al Direttore della Direzione Amministrazione del Personale, con esito positivo dopo solleciti (nel contempo si dà conto al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione di mancata osservanza dell'obbligo di cui alla L.r. n. 17/2001 da parte di un dipendente, con esito di proficua collaborazione). Su istanza di un Cittadino si provvede a convocare il Coordinatore del Dipartimento Enti locali e il Dirigente Servizio Sanzioni amministrative al fine di approfondire la mancata concessione di permessi lavorativi, con esito positivo per il miglioramento del servizio. Su richiesta di un Cittadino si verifica la correttezza di una procedura concorsuale, con riferimento alla pubblicità della graduatoria; due Cittadini contestano la regolarità di un bando di concorso, ma, valutato il testo, non risultano irregolarità. A seguito di istanza di ventidue Cittadini, si interviene presso il Presidente al fine di approfondire alcuni aspetti relativi ai sistemi di valutazione di una parte del personale particolarmente specializzato, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino e in riferimento all'art. 7, c. 6 del Reg. reg. n. 6/96, si chiedono informazioni al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione circa la necessità di ripetere la prova di piena conoscenza della lingua francese già superata presso altra Amministrazione regionale, in presenza di Comparto Unico e di idonea fascia funzionale, con esito da definire (nel contempo si avanza proposta di miglioramento amministrativo ai Presidenti della Regione e del Consiglio, con esito di sollecita collaborazione da parte di quest'ultimo).

Al fine di facilitare l'accesso al mondo del lavoro, si provvede ad illustrare a ottantun Cittadini funzioni e pratiche dell'Agenzia regionale del Lavoro. In riferimento a problematiche riguardanti l'istruzione scolastica per Cittadini stranieri ristretti nella Casa circondariale, su istanza di diciotto Cittadini, di Associazioni di volontariato e della Direzione del Carcere si convoca il Direttore del Personale della Sovrintendenza agli Studi, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Dirigente dell'Istituzione scolastica di Istruzione tecnica commerciale e per Geometri e il Direttore del Carcere, con esito di approfondimento e programmazione in rapporto anche ad altre Regioni e all'incontro con la Commissione Giustizia del Senato; si segnala l'esito di un corso di studi superiori. Un Cittadino contesta l'assegnazione di un incarico di Coordinatore: si chiedono chiarimenti al Direttore dell'Agenzia, con esito di adeguata puntualizzazione. In riferimento a caso sociale, su istanza di tre Cittadini si contatta, per le vie brevi, il Direttore dell'Agenzia, con esito di collaborazione. (Si precisa che i casi qui riportati risalgono a quando l'Agenzia dipendeva ancora dalla Presidenza della Regione).

Trentanove Cittadini chiedono informazioni sull'istituto dell'esproprio per pubblica utilità, quattro con riferimento all'occupazione d'urgenza e al calcolo dell'indennizzo, tre con riferimento alla procedura di ricorso. Su istanza di ventun

Cittadini si interviene presso il Capo Servizio dell'Ufficio Espropriazioni e Usi civici al fine di conoscere lo stato di alcune procedure espropriative, con esito di adeguata documentazione; su istanza di tre si interviene presso il Presidente al fine di sollecitare l'evasione di una nota da parte del Capo Servizio Espropriazione e Usi civici, con esito positivo; parimenti, per tre Cittadini, si chiede conto dello stadio di erogazione provvisoria per esproprio, con esito da definire; su istanza di due, si chiedono informazioni al Capo Servizio Espropriazione e Usi civici relativamente allo stato di un procedimento espropriativo in atto, con esito positivo; su istanza di tre, si interviene presso il Capo Servizio Espropriazione e Usi civici al fine di conoscere tempi e modalità di erogazione dell'indennità provvisoria a seguito dell'espropriazione di alcuni terreni, con esito da definire. Su istanza di centodieci Cittadini, partecipanti ad un Consorzio destinatario di indennità di esproprio, si chiedono chiarimenti, per le vie brevi, ad un Funzionario dell'Ufficio Espropriazione e Usi civici, con esito di sollecita e proficua collaborazione.

**d) Assessorato Agricoltura e Risorse Naturali**

Un Cittadino lamenta l'inevasione di note indirizzate all'Assessorato (si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito positivo); due l'inevasione di una lettera e la non ammissibilità ai contributi di cui alla L.r. n. 21/2001 (si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito positivo e sollecito da parte del Direttore delle Politiche agricole e Sviluppo zootecnico). A ventidue Cittadini si danno informazioni relativamente all'obbligo di motivazione e al diritto di accesso di cui alle L. n. 241/90 - L.r. n. 18/99.

In riferimento a segnalazioni pervenute tramite lettera, si comunica a cinque Cittadini la disponibilità ad intervenire, previa formalizzazione della richiesta. In ordine all'istituzione di un Consorzio di miglioramento fondiario, su istanza di due Cittadini si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito di collaborazione dopo solleciti. Su istanza di ottanta allevatori, che lamentano perdite di capi causa il metodo di identificazione anagrafica imposto dall'Amministrazione, si provvede a convocare i competenti Responsabili U.S.L., con esito di adeguata puntualizzazione e di idonea programmazione di ulteriori verifiche; anche l'Assessorato fornisce dati puntuali a firma del Direttore delle Politiche agricole e Sviluppo zootecnico; un contatto per le vie brevi con l'Assessore chiarisce ulteriori aspetti di programmazione. Relativamente a verbale di contestazione riguardante una sanzione amministrativa, un Cittadino viene indirizzato. Su istanza di un Cittadino si interviene presso il Direttore delle Politiche agricole e dello Sviluppo zootecnico al fine di verificare la procedura di erogazione di un premio previsto dalla Comunità Europea, con esito da definire. A seguito di istanza di un Cittadino, si interviene presso il Capo Servizio del Dipartimento dell'Agricoltura al fine di verificare la procedura riguardante la concessione di un contributo regionale, con esito di verifica di formale correttezza dell'*iter* (con l'occasione si danno indicazioni per il miglioramento della trasparenza amministrativa: viene informato l'Assessore). Per la soluzione di un problema di regolarizzazione consortile incidente su di un *iter* di esproprio, si indirizzano due Cittadini, in rappresentanza di cento, al competente Ufficio dell'Assessorato, con esito positivo; a richiesta, si illustra a due Cittadini la procedura per presentare ricorso avverso una sanzione dell'Agenzia per le erogazioni in agricoltura. In riferimento a problematica inerente l'erogazione di contributi per l'allevamento di bestiame, un Cittadino viene indirizzato; relativamente alla richiesta di contributi ai sensi dell'art. 15 della L.r. n. 27/95, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, un Responsabile dell'Ufficio competente, con esito di collaborazione. A seguito di istanza di un Cittadino, si interviene presso l'Assessore al fine di chiedere la trasmissione dei documenti riguardanti la richiesta di partecipazione a contributo regionale, con esito di fattiva collaborazione. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Direttore delle Politiche agricole e dello Sviluppo zootecnico al fine di verificare la procedura seguita nell'erogazione di un contributo previsto dall'Amministrazione regionale, con esito da definire.

A seguito di problemi insorti per una strada ponderale, un Cittadino viene indirizzato, con riferimento anche alle competenze e responsabilità del Corpo forestale. In relazione a problema di lavoro di un dipendente, si convoca il Dirigente del Corpo forestale, con esito di proficua collaborazione e di verifica di correttezza.

*e) Assessorato Industria, Artigianato ed Energia*

A seguito di istanza di due Cittadini relativamente alla sospensione dell'erogazione dei buoni carburanti, causa presunto inadempimento di un'Amministrazione comunale, si interviene presso l'Assessore, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. A seguito di istanza di otto Cittadini, si chiede all'Assessore di contattare il Difensore civico al fine di approfondire aspetti della normativa in materia di concessione di buoni carburante, con riferimento alla determinazione iniziale e finale del godimento del beneficio, nonché ai criteri adottati per il conteggio dei buoni spettanti in caso di passaggio da un veicolo a benzina ad uno a gasolio e viceversa, con esito di collaborazione anche per migliorare la chiarezza dei supporti informativi; in merito, per due Cittadini si interviene per correggere un'incongruità amministrativa, con esito da definire. Relativamente alla concessione di contributo per l'incentivazione all'utilizzo delle fonti rinnovabili, ai sensi della L.r. n. 62/93, due Cittadini vengono indirizzati (con l'occasione, si constata la correttezza dell'*iter*); su richiesta di un Cittadino si verifica la correttezza della procedura seguita dall'Amministrazione nel rigettare una richiesta di contributo regionale.

Si precisa che i casi relativi all'Agenzia del Lavoro risultano sotto "Presidenza della Regione" in ossequio ai tempi di presentazione delle istanze.

*f) Assessorato Istruzione e Cultura*

In riferimento a complesse problematiche riguardanti l'istruzione scolastica per Cittadini stranieri ristretti nella Casa circondariale, su istanza di diciotto Cittadini, di Associazioni di volontariato e della Direzione del Carcere si convoca il Direttore del Personale, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Dirigente dell'Istituzione scolastica di Istruzione tecnica commerciale e per Geometri e il Direttore del Carcere, con esito di approfondimento e programmazione, in rapporto ad altre Regioni e all'incontro con la Commissione Giustizia del Senato; si segnala l'esito di un corso di studi superiori. A seguito di istanza presentata da Associazioni di Cittadini, grazie alla fattiva collaborazione del Dirigente scolastico, delle Assistenti sociali e del Responsabile C.C.I.E., si risolve un caso riguardante un minore, proveniente da famiglia gravemente disagiata, il cui diritto-dovere allo studio era pregiudicato dal comportamento di un Sindaco, con positivo riscontro anche del Presidente-Prefetto (con l'occasione, in funzione proattiva, si avanza nelle sedi competenti una proposta di miglioramento amministrativo). Su istanza di quattro Cittadini, si interviene nuovamente presso il Sovrintendente al fine di approfondire la situazione in cui versa da tempo una Scuola media inferiore; contestualmente, si convoca il Dirigente, con esito di proficua collaborazione. Relativamente a problemi didattici, su istanza di due Cittadini si provvede a convocare il Dirigente di un'Istituzione scolastica e il Sovrintendente, con esito di collaborazione. Relativamente a problematica inerente la gestione di una classe elementare, si provvede a contattare, per le vie brevi, il Dirigente competente, con esito positivo. In riferimento a problematica di esito scolastico inerente un minore disabile, due Cittadini vengono indirizzati, così come cinque in riferimento a problematica inerente servizi di refezione e assistenza scolastica, due in ordine ai permessi di soggiorno e al diritto allo studio dei figli di extracomunitari non regolarizzati, uno (in rappresentanza di un Distretto scolastico) in ordine alla legittimità di una richiesta inerente un progetto di formazione avanzata da alcuni collaboratori. Su istanza di due Cittadini si provvede a convocare un Dirigente scolastico al fine di approfondire il rendimento scolastico di un minore, con esito di fattiva collaborazione; in riferimento

a vicenda riguardante un minore, si provvede ad illustrare a cinque Cittadini le competenze del Mediatore culturale presente negli Istituti scolastici. Relativamente a problematiche inerenti un alunno, su istanza di tre Cittadini si provvede a convocare il Dirigente di un'Istituzione scolastica e a darne informazioni all'Assessore per le non rispettate garanzie amministrative sui ricorsi, con esito positivo solo per futura programmazione. Tre Cittadini chiedono di approfondire aspetti di una vicenda riguardante l'inserimento di un minore affetto da problemi di salute in un Istituto scolastico; due lamentano la mancata iscrizione di un alunno (si chiede conto al Sovrintendente, con esito di collaborazione per accelerare l'*iter*). A seguito di istanza di due Cittadini, in riferimento a vicenda riguardante la tutela del diritto allo studio di un minore di origine extracomunitaria, si interviene presso un Dirigente scolastico, con esito di pronta collaborazione e rapida soluzione del caso. A seguito di istanza di tre Cittadini, riguardante alcuni fatti verificatisi presso l'Istituto musicale, si provvede a convocare il Direttore, con esito di puntualizzazione. A seguito di istanza di tre Cittadini, si convocano il Sovrintendente e il Dirigente scolastico del Liceo Scientifico di Aosta, al fine di approfondire una vicenda riguardante uno studente, con esito di verifica della non corretta applicazione dello stesso Regolamento di Istituto (per gli interventi di competenza si contattano il Sovrintendente, che provvede a puntualizzare il necessario adeguamento del Regolamento di Istituto, e il Presidente del Consiglio di Istituto, con esito complessivo da definire). A seguito di istanza e a successiva richiesta del Difensore civico, il Sovrintendente provvede ad inviare ai Dirigenti delle Istituzioni scolastiche una nota contenente chiarimenti normativi in merito agli orientamenti da seguire in materia di profili amministrativi-organizzativi e didattici.

Quattro Cittadini chiedono di essere informati sul ricorso gerarchico per problemi docenti; due sull'applicazione di una sentenza per le nomine in ruolo; due su aspetti della normativa in materia di contratto precario, uno in riferimento all'inclusione nelle Commissioni per l'esame di Stato (si interviene presso il Sovrintendente, con esito di evasione sostanziale); quattro su Concorsi dirigenziali. Per venti Cittadini si interviene presso il Sovrintendente al fine di approfondire aspetti della normativa relativa alla formazione delle graduatorie permanenti, con esito di adeguata documentazione; relativamente alle prospettive dei ruoli regionali, su istanza di tre si contatta, per le vie brevi, il Direttore del Personale scolastico, con esito di sollecita collaborazione. In vista di un decreto di ricostruzione di carriera, su istanza di un Cittadino, impedito da altro Provveditorato, si contatta per le vie brevi, il Direttore del Personale, con esito di proficua collaborazione, così come, su istanza di un altro, al fine di risolvere una questione riguardante il calcolo del trattamento di fine carriera di un dipendente. Due Cittadini lamentano il mancato versamento di arretrati sullo stipendio e relativi interessi (vengono indirizzati); uno l'inevasione di una nota (si interviene presso il Sovrintendente, con esito positivo); un altro irregolarità nella nomina del Referente per gli Insegnanti di sostegno e nella tutela di un disabile (si interviene presso il Dirigente competente, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. Con l'occasione si precisano errate interpretazioni del diritto di *privacy* in rapporto alla L.r. n. 17/2001). In riferimento ad una vicenda già oggetto di istanza al Difensore civico, due Cittadini chiedono di approfondire diritti e doveri in ordine a svariate problematiche di cui alle L. n. 241/90 (L.r. n. 18/99) e n. 104/92; altri due diritti e doveri contrattuali (per uno si convoca il Sovrintendente, con esito di collaborazione; per l'altro si chiedono informazioni al Direttore del Personale, con esito da definire). A seguito di istanza di due Cittadini, riguardante le modalità di espletamento del SSIS-Corso Handicap, si provvede a convocare il Sovrintendente, con esito di positiva programmazione a tutela delle pari opportunità tra docenti; su istanza di quindici Cittadini, si forniscono chiarimenti in ordine a problemi relativi ai corsi SSIS organizzati presso l'Università della Valle d'Aosta.

Relativamente alla data di pubblicazione e al testo del bando di concorso per l'attribuzione di assegni di studio universitario, su istanza di otto Cittadini che hanno visto compromesso, sotto varie forme, il beneficio, si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito di puntualizzazione e, successivamente, di miglioramento amministrativo, comprensivo di soluzione per casi simili. Relativamente a concorso universitario, due Cittadini chiedono di conoscere le

competenze del Difensore civico in rapporto al diritto di accesso; nove di approfondire aspetti della normativa in materia di concessione di assegni di studio universitario. Per un problema di cambio Università incidente sui benefici per lo studio universitario, tre Cittadini vengono indirizzati, con riserva di intervento. A seguito di istanze relative all'attribuzione di assegni di studio universitari, si chiede all'Assessore di prendere in considerazione la possibilità di concedere il beneficio anche agli studenti che, pur non avendo conseguito i crediti per la liquidazione della prima rata, abbiano raggiunto il merito complessivo per la liquidazione della seconda rata (si constata con favore che l'Assessore si è attivato nell'ottica prospettata: cfr. bando 2002/2003, art. 9).

Su istanza di un Cittadino si verifica la correttezza di un provvedimento amministrativo della Soprintendenza ai Beni culturali (a richiesta, si illustrano tempi e modalità per contestarne la legittimità). Su istanza di tre Cittadini, le cui richieste di chiarimenti in ordine ad un procedimento di condono edilizio sono rimaste inevase, si sollecita una risposta all'Assessore e al Soprintendente, con esito da definire. A seguito di richiesta, sostanzialmente inevasa, si constata con favore che, a seguito dell'intervento del Difensore civico presso i competenti Uffici regionali, un Sindaco si è attivato per ottenere il ripristino dello stato dei luoghi da parte della R.A.V..

*g) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali*

Due Cittadini segnalano presunte illegittimità da parte dell'Assessorato e dell'U.S.L. nell'applicazione della normativa nazionale in materia di pagamento del *ticket* nel campo della procreazione assistita: si interviene presso l'Assessore e il Direttore gen. U.S.L., con esito di adeguata motivazione del diniego. A richiesta di diciotto Cittadini, a tutela degli ospiti della Casa circondariale e in vista dell'ordine pubblico e della pace sociale, si interviene presso il Presidente della Regione, nella sua qualità di Prefetto, l'Assessore e il Direttore gen. U.S.L. al fine di chiedere la prosecuzione del progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", preso ad esempio da altre Regioni italiane e attualmente messo in forse dall'esiguità dei fondi messi a disposizione da parte dell'Amministrazione regionale e del Ministero Giustizia. Cinque Cittadini segnalano il mancato rimborso di spese mediche di alta specializzazione sostenute all'estero: si provvede a convocare il Direttore gen. U.S.L. e il Dirigente della Direzione Salute, con esito di adeguata motivazione del diniego e approfondimento della problematica generale.

Si indirizzano ottantacinque Cittadini disoccupati a possibilità lavorative presenti in Valle. Sei Volontari chiedono di conoscere tempi e modalità per accedere ai benefici economici previsti dalla normativa regionale; ventisei di essere informati sulla reiezione della domanda di contributo straordinario, *ex* L.r. n. 19/94, al fine di approfondirne le motivazioni (si chiede conto per alcuni al Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione socio-assistenziali, con esito positivo in tre casi, negativo negli altri, per cui si convocano separatamente il Capo Servizio sociale e i Componenti la Commissione *ex* L.r. n. 19/94 in funzione proattiva, con esito di collaborazione sia per una migliore collaborazione tra servizi che in vista di una legge-quadro di semplificazione nell'ambito delle politiche familiari e assistenziali). Su richiesta di ventidue Cittadini versanti in gravi condizioni economico-sociali, si interviene presso il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali al fine di sollecitare la risposta ad una richiesta di contributo *ex* L.r. n. 19/94, in un caso giacente da mesi, in un altro infondatamente ritenuta non urgente dall'Assistente sociale (del che si dà comunicazione all'Assessore e al Capo servizio sociale). Su richiesta di due Cittadini versanti in precarie condizioni socio-economiche e a tutela di minori, si interviene presso il Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali al fine di verificare la procedura relativa al rigetto della richiesta di contributo *ex* L.r. n. 19/94, con esito di formale evasione. In riferimento a complesse problematiche sociali, su istanza di quattro Cittadini e di due Associazioni di volontariato, si provvede a contattare il Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali e il Capo Servizio sociale, con esito di fattiva collaborazione e di verifica



di correttezza; nell'approfondimento di un caso sociale si constata che un'Assistente sociale ignora una legge nazionale specifica (se ne dà informazione al Capo Servizio sociale per opportune direttive); su istanza di tre Cittadini si provvede a convocare il Capo Servizio sociale per approfondire aspetti attinenti il servizio degli Assistenti sociali, con esito di proficua collaborazione. Trentaquattro Cittadini chiedono di conoscere la procedura seguita dall'Amministrazione nell'erogare i benefici economici previsti dalla L.r. n. 19/94 (per undici, si inoltra documentazione al Capo Servizio sociale con particolare riferimento ai tempi); diciotto tempi e modalità per chiedere l'intervento dell'Assistente sociale competente per territorio; un'Associazione di volontariato la normativa in materia di contributi regionali (con riferimento alla concessione di sussidi straordinari per gravi casi sociali), nonché le modalità di gestione dei servizi con riferimento alle convenzioni. Per un problema di cambio Assistente sociale, un'Associazione di volontariato e sei Cittadini vengono indirizzati; altri sette relativamente alla concessione di contributo ai sensi della L.r. n. 22/93 (in un caso si propone e ottiene un'equa e una facile mediazione al fine di non aggravare un caso sociale). In riferimento a problematica inerente un minore, su istanza di due Cittadini si contatta, per le vie brevi, il Responsabile dell'Ufficio minori, con esito di efficace collaborazione anche per la problematica complessiva; a seguito di istanza di un'Associazione, grazie alla fattiva collaborazione del Dirigente scolastico competente, delle Assistenti sociali e del Responsabile C.C.I.E., si risolve un caso riguardante un minore, proveniente da famiglia versante in grave situazione economico-sociale, il cui diritto-dovere allo studio era pregiudicato dal comportamento di un Sindaco (con l'occasione si avanza nelle sedi competenti una proposta di miglioramento amministrativo, recepita dal Presidente-Prefetto), il che viene ricordato alle Assistenti sociali anche per la soluzione di altro caso sociale analogo; a seguito di istanza in merito ad una vicenda riguardante la tutela del diritto allo studio di alcuni minori, si interviene presso il Dirigente del Servizio sociale, con esito di proficua collaborazione. In riferimento a caso sociale, su istanza di due Cittadini e di un Operatore sociale si contattano, per le vie brevi, il Dirigente Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali e il Capo Servizio sociale, con esito di collaborazione. Relativamente ai criteri e alle modalità di applicazione dell'art. 13 della L.r. n. 44/98, ventotto famiglie e due Cittadini vengono indirizzati (quattro in rapporto alla L. n. 448/98); relativamente a problematiche riguardanti casi sociali e minori tre; relativamente alla procedura di intervento delle Assistenti sociali sette. A seguito di istanza presentata da due Cittadini, si interviene presso il Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali per conoscere lo stato di un ricorso giacente da mesi, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. Relativamente a delicate problematiche sociali riguardanti un'Associazione, si forniscono indicazioni a quattro Cittadini, così come ad altri quattro relativamente all'assistenza familiare di anziani e minori (per miglioramento del servizio si danno informazioni al Capo Servizio sociale). In riferimento a problematica inerente un minore, su istanza di due Cittadini si contatta, per le vie brevi, il Capo Servizio sociale, con esito di collaborazione, così come, in riferimento ad altro caso sociale, su istanza di tre Cittadini, il Dirigente Servizio e Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, al fine di verificare una reiezione di contributo non adeguatamente motivata, con esito di proficua collaborazione. Su istanza di un Comitato per la difesa dei diritti, in ordine al pagamento delle rette di microcomunità, vengono date informazioni sugli interventi compiuti dal Difensore civico, nell'ambito dei miglioramenti amministrativi, presso il Direttore della Direzione delle Politiche sociali; successivamente, in riferimento a normative nazionali regolanti l'obbligo alimentare gravante su parenti di assistiti maggiorenni, si chiedono nuovamente chiarimenti all'Assessore, con esito da definire. Due Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa disciplinante l'accesso alle microcomunità, con particolare riferimento all'inserimento diurno. A seguito di istanza si interviene presso il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione socio-assistenziali e il Capo Servizio sociale al fine di approfondire aspetti riguardanti un grave caso sociale, nonché i criteri specifici utilizzati nell'applicazione della L.r. n. 19/94. A seguito di istanza di tre Cittadini ed in riferimento ad un grave caso sociale, si provvede a convocare il Direttore della Direzione Politiche sociali, con esito di puntuale definizione della correttezza dell'*iter*. Due Cittadini lamentano di non aver ottenuto i benefici di cui all'art. 23

della L.r. n. 39/95, ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità. A tutela di due Cittadini, di cui un minore, e per problemi di affidamento, sentito per le vie brevi il Capo Servizio sociale, si convoca l'*équipe* competente, con esito di collaborazione. A seguito di nuove istanze relative all'applicazione della L.r. n. 19/94, con specifico riferimento al rapporto tra servizi, si provvede a riconvocare il Direttore della Direzione delle Politiche sociali, il Capo Servizio sociale e il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione socio-assistenziali, con esito di progettazione. Su istanza di due Cittadini si interviene presso il Capo Servizio sociale al fine di verificare la regolarità amministrativa di una situazione riguardante l'accesso ad una Microcomunità, con esito di adeguata collaborazione. In riferimento ad un nucleo di quattro persone si approfondiscono problematiche sociali relative alla casa e alla L.r. n. 19/94, con esito di proficua collaborazione, per le vie brevi, con il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione socio-assistenziali. Su richiesta di quattro Cittadini si approfondiscono con il Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali aspetti della normativa in materia di interdizione e inabilitazione, con riferimento ad un caso in cui è stato nominato tutore un Dirigente dell'Amministrazione. A seguito di istanza di cinque Cittadini ed in riferimento a gravi casi sociali relativi a minori, si provvede a convocare il Capo Servizio sociale con esito di proficua collaborazione (successivamente, non si condividono le perplessità dei Cittadini per un progetto domiciliare, che appare valido).

In riferimento a casi concreti, su richiesta di trentacinque Cittadini si approfondiscono aspetti della normativa in materia di concessione della pensione di invalidità e dell'assegno di accompagnamento e relativi ricorsi. Relativamente a modalità e tempi di erogazione degli assegni di invalidità, su istanza di due Associazioni di volontariato si chiedono chiarimenti al Dirigente del Servizio assistenziale e al Capo Servizio sociale, con esito di sollecita collaborazione e di verifica della correttezza dell'*iter*. In riferimento a problematica riguardante l'accertamento dello stato d'invalidità, due Cittadini vengono indirizzati, così come un altro per problematica inerente la pensione di invalidità e il rapporto lavorativo, grazie anche alla collaborazione di un'Assistente sociale. A seguito di istanza presentata da un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione delle Politiche sociali al fine di valutare possibili miglioramenti del servizio di erogazione di benefici economici a favore di soggetti mutilati ed invalidi civili, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino si interviene presso il Direttore della Direzione delle Politiche sociali, al fine di conoscere lo stato di un ricorso presentato avverso un provvedimento di riduzione della percentuale di invalidità, con esito di pronta collaborazione. A seguito di istanza di un Cittadino, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Invalidità civile al fine di conoscere lo stato di una domanda, con esito di pronta collaborazione. A seguito di istanza di due Cittadini e a tutela dei casi socialmente deboli, si interviene con esito positivo presso il Direttore della Direzione delle Politiche sociali al fine di apportare miglioramenti ai controlli effettuati sui soggetti destinatari di pensione di invalidità, con particolare riferimento alla celerità degli stessi. Si segnala al Direttore della Direzione delle Politiche sociali la scarsa collaborazione di un funzionario relativamente alla garanzia di pari opportunità e comunicazione certa.

#### ***h) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche***

Su istanza di una settantina di Cittadini (direttamente interessati dalla realizzazione di un progetto di opera pubblica di ampie dimensioni, a garanzia della sicurezza ambientale), si sollecita il Presidente della Regione e l'Assessore ad evadere note giacenti da mesi, con esito da definire. A seguito di istanza di un Cittadino, si provvede a convocare Coordinatore del Dipartimento Opere pubbliche per approfondire una vicenda riguardante un dipendente, con esito di proficua collaborazione.

Con riferimento a diffuse lamentele inerenti la mancata comunicazione di ammissione al beneficio di cui alla L.r. n. 76/84, si è proposto al Dirigente E.R.P. di prendere in considerazione la possibilità di utilizzare la forma della Raccomandata A.R. per la comunicazione di cui all'art. 25, c. 7 (dopo numerosi solleciti, si constata con favore che il

Coordinatore dell'Ufficio legale della Presidenza si è attivato nell'ottica prospettata). Con riferimento a varie problematiche, ventiquattro Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di concessione di mutui regionali per l'acquisto della prima casa; quattro aspetti della L.r. n. 39/1995, con riferimento all'art. 23; due aspetti della normativa in materia di costruzioni industriali e alberghiere, con particolare riferimento al trattamento di aree site nei pressi di fiumi o laghi; nove aspetti della normativa in materia di concessione contributi per sostegno locazione, con riferimento a tempi e modalità di presentazione della richiesta; ventitre tempi e modalità di assegnazione degli alloggi in emergenza abitativa; venticinque aspetti della normativa in materia di alloggi E.R.P., con riferimento alla formazione delle graduatorie di mobilità; venticinque la procedura di emergenza abitativa in presenza di sfratto. In riferimento a problematica riguardante graduatorie E.R.P., su istanza di due Cittadini e per un nucleo comprensivo di minore gravemente disabile, si chiedono chiarimenti al Dirigente E.R.P., con esito di fattiva collaborazione; per un nucleo di quattro persone si approfondiscono con l'Ufficio E.R.P., per le vie brevi, problematiche inerenti l'emergenza abitativa, con esito di collaborazione. In riferimento all'assegnazione di alloggio E.R.P., ai sensi dell'art. 19 della L.r. n. 39/1995, un Cittadino, a nome di altri quattro, viene indirizzato, con riserva di intervento. A seguito di istanza di due Cittadini, per un nucleo di nove, si interviene presso il Presidente della Regione e il Dirigente E.R.P., al fine di valutare la possibilità di risolvere un caso di emergenza abitativa venutosi a creare a seguito di un discutibile provvedimento di un Sindaco, con esito positivo solo per la problematica generale. Un Cittadino lamenta il rifiuto dell'accettazione della domanda di ammissione ai benefici di cui alla L.r. n. 76/84 (si interviene presso il Dirigente del Dipartimento Opere pubbliche, con esito di puntualizzazione); un altro l'inevasione di un ricorso concernente l'erogazione di mutui per l'acquisto di un'abitazione (se ne chiede conto al Coordinatore Dipartimento Opere pubbliche, con esito positivo). Su richiesta di un Cittadino si verifica la correttezza di un provvedimento riguardante la concessione di un mutuo regionale per l'acquisto della prima casa; per un altro caso complesso, comprensivo di richiesta di parere legale, si convoca il Coordinatore del Dipartimento Opere pubbliche, con esito da definire. Relativamente alla domanda di contributo per l'affitto, su istanza di tre Cittadini si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito positivo.

Due Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di sfruttamento dell'acqua proveniente da sorgenti private. Tre Cittadini segnalano disagi pluriennali, per ritardo nell'esecuzione della messa in sicurezza di una zona soggetta a frane e ad eventi alluvionali (si chiedono chiarimenti al Presidente della Regione, con esito di adeguata puntualizzazione); in riferimento a problematica inerente la messa in sicurezza di una zona soggetta a frane, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Presidente della Regione e al Direttore della Direzione Bacini montani e Difesa suolo, con esito da definire dopo solleciti; in riferimento a problematica riguardante interventi di consolidamento e bonifica, su istanza di due Cittadini si chiedono chiarimenti al Direttore della Direzione dei Bacini montani e Difesa del Suolo relativamente a precedenti assicurazioni, con esito positivo e sollecito. In riferimento a problematica riguardante lavori di ricostruzione di un canale irriguo, su istanza di due Cittadini si chiedono chiarimenti all'Assessore e al competente Coordinatore, con esito da definire. A seguito di problemi insorti per una strada ponderale, un Cittadino viene indirizzato, con riferimento anche alle competenze e responsabilità del Corpo forestale. Su istanza di tre Cittadini, che lamentano pericoli, si interviene presso l'Assessore al fine di verificare e sollecitare interventi di manutenzione di una strada regionale, con esito da definire. In riferimento a problematica inerente il ripristino di terreni, successivamente a lavori previsti dalla R.A.V.A., su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito da definire.

*i) Assessorato Turismo, Sport, Commercio e Trasporti*

Un Cittadino segnala il mancato rispetto, da parte di alcune Amministrazioni comunali, della legge riguardante il commercio su aree pubbliche: si interviene presso il Coordinatore del Servizio Commercio, con esito di puntualizzazione. A seguito di reiterata iniezione della richiesta di ripristino di terreni, si constata con favore che, a seguito dell'intervento del Difensore civico presso i competenti Uffici regionali, un Sindaco si è attivato per ottenere il ripristino dello stato dei luoghi da parte della R.A.V.. Relativamente all'attuazione dell'art. 56, c. 2 della L.r. n. 29/97, su istanza di un Cittadino si forniscono indicazioni. Un Cittadino lamenta l'ineiezione di una nota: si interviene presso l'Assessore e il Direttore della Direzione Trasporti, con esito positivo. A seguito di istanza di tre Cittadini si interviene presso l'Assessore per chiedere la revisione di un provvedimento a firma del Direttore della Direzione Trasporti, nonché per approfondire aspetti della normativa in materia di trasporto gratuito per disabili, con esito da definire. Quattro Cittadini contestano i criteri di accesso al servizio di trasporto per disabili, ma, esaminata la relativa deliberazione, non risultano irregolarità. Su istanza di tre Cittadini e di un'Associazione, si convoca l'Assessore per approfondire l'applicazione della legge regionale in materia di trasporti per disabili, alla luce delle relative deliberazioni per l'accesso al servizio, con particolare riferimento alla Commissione preposta alla valutazione delle deroghe, con esito da definire. Su istanza di due Associazioni di volontariato e per conto di settanta Cittadini, vengono fornite indicazioni relativamente a problemi attinenti il trasporto ferroviario, con riserva di intervento.

*j) Comuni e Comunità montane*

Novantasei Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico in rapporto ai Comuni non convenzionati; ventuno in riferimento al diritto di accesso; diciannove aspetti della L.r. n. 1/2002, per funzioni amministrative trasferite dalla Regione ai Comuni e conseguenti competenze del Difensore civico regionale; ventotto le responsabilità prefettizie dei Sindaci. Su richiesta di Cittadini si approfondiscono per cinquantasei Comuni-Comunità montane aspetti dei nuovi Statuti, in riferimento a quanto previsto dalla L.r. n. 54/98 in rapporto alla L.r. n. 17/2001 (che regola l'istituto del Difensore civico). In riferimento a problematiche inerenti la tutela delle minoranze, l'autonomia degli Enti locali, il controllo del denaro pubblico, cinque Cittadini vengono indirizzati, così come otto per le competenze del Presidente della Regione-Prefetto in ordine alla regolarità dei Consigli comunali.

In riferimento a segnalazione pervenuta tramite lettera e riguardante problematiche di un Consiglio comunale, si comunica la disponibilità ad intervenire, per quanto di competenza e previa formalizzazione della richiesta, così come, in riferimento a Consorzio di miglioramento fondiario per tre Cittadini (successivamente, si chiedono chiarimenti all'Assessore regionale Agricoltura e Risorse naturali, con esito da definire). Ventiquattro Cittadini lamentano iniezioni (si interviene presso i Sindaci, con esito quasi sempre positivo anche per quanto concerne le problematiche); due l'ineiezione di una nota concernente la richiesta di ripristino d'acqua (si chiedono chiarimenti al Presidente di un Consorzio, con esito da definire); cinque la condotta di un Segretario comunale, come pregiudizievole dell'attività del gruppo di minoranza; quattro l'analogo comportamento di un Sindaco (si interviene presso il Presidente-Prefetto, con esito positivo). Diciotto Cittadini chiedono informazioni sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; cinque sulla Raccomandata a mano; ventidue su aspetti della normativa in materia di residenza e domicilio; quattordici su tempi e modalità di evasione delle richieste; cinque su problematica inerente servizi di refezione e assistenza scolastica; quattro su aspetti della normativa in materia di accesso agli atti e diritti-doveri contrattuali, venti la procedura per presentare richiesta di emergenza abitativa in presenza di sfratto; uno sulle regolarità contabile e amministrativa (con l'occasione, si constata la correttezza di un iter comunale). Su richiesta di due Cittadini si verifica

la correttezza di un provvedimento amministrativo; su richiesta di tre si approfondiscono aspetti di un Regolamento comunale riguardante tempi e modalità di pagamento dell'acqua; su richiesta di tre la legittimità di un provvedimento amministrativo; su istanza di trentaquattro aspetti della normativa in materia di pagamento I.C.I. e tassa smaltimento rifiuti. In riferimento a problematica inerente la messa in sicurezza di una zona soggetta a frane, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Presidente della Regione e al Direttore regionale della Direzione Bacini montani e Difesa suolo, con esito da definire dopo solleciti; su istanza di due, aspetti della normativa in materia di costruzioni industriali e alberghiere, con riferimento al trattamento delle aree site nei pressi di fiumi o laghi; in ordine all'istituzione di un Consorzio di miglioramento fondiario, su istanza di due Cittadini si chiedono chiarimenti all'Assessore regionale Agricoltura e Risorse naturali (dopo vari solleciti, l'Amministrazione provvede a fornire le spiegazioni del caso). Per una problematica inerente il rinnovo di concessione area cimiteriale, cinque Cittadini vengono indirizzati, così come, a seguito di problemi insorti per una strada ponderale, un Cittadino in riferimento alle competenze e responsabilità del Corpo forestale. Due Cittadini lamentano il mancato rispetto da parte di alcune Amministrazioni comunali della legge riguardante il commercio su aree pubbliche (si interviene presso il Coordinatore regionale del Servizio Commercio, con esito di puntualizzazione); uno, inserito in una graduatoria, lamenta di non essere stato contattato per un'assunzione a tempo determinato (si chiedono chiarimenti al Presidente di una Comunità montana, con esito di proficua collaborazione per miglioramento amministrativo); due irregolarità commesse dalla Commissione esaminatrice di un concorso comunale durante la correzione di un elaborato (trattandosi di Comune in corso di convenzione si interviene presso il Sindaco, con esito di collaborazione per miglioramento amministrativo); due mancanza di equità da parte di un'Amministrazione comunale in ordine all'uso dei parcheggi. In riferimento a problematica riguardante l'aspettativa non retribuita, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Segretario di una Comunità montana, con esito di sollecita e adeguata documentazione della correttezza dell'*iter*. In riferimento ad una vicenda riguardante l'ultimo censimento, si decide di non intervenire in quanto l'Istante si è rivolto al Difensore con una nota priva di elementi sufficienti ad individuarlo. A seguito di istanza di quattro Cittadini, che lamentano il mancato pagamento di un servizio reso ad un'Amministrazione comunale, ci si riserva di intervenire presso un Sindaco. Su richiesta di cinque Cittadini, si interviene presso un Sindaco al fine di verificare il rispetto di una graduatoria per l'accesso agli asili nido, con esito di correttezza dell'*iter*. Su richiesta di un Cittadino si provvede ad illustrare la normativa in materia di assunzioni a tempo determinato, con riferimento alla possibilità di rinnovo del contratto; su richiesta di cinque, si approfondiscono problemi relativi a leggi regionali di tutela delle minoranze; su istanza di uno, i requisiti necessari per l'ottenimento del contributo previsto dall'art. 65 della L. n. 448/98 (con l'occasione si constata la correttezza di un *iter* comunale).

A seguito di istanza presentata da Associazioni di Cittadini, grazie alla fattiva collaborazione del Dirigente scolastico competente, delle Assistenti sociali e del Responsabile del C.C.I.E., si risolve il caso di minori esclusi dal diritto-dovere all'istruzione da un Sindaco che applica esclusioni dal servizio mensa e *scuolabus*. Per un grave caso sociale inerente l'emergenza abitativa, tenuto conto del non corretto *iter* attivato da un Comune, si chiede l'aiuto del C.C.I.E., con esito di proficua collaborazione. Trentadue Cittadini chiedono di conoscere tempi e modalità per presentare richiesta di alloggio popolare. A seguito di istanza presentata da due Cittadini, versanti in gravi condizioni socio-economiche e in presenza di minori, si interviene presso il Presidente della Regione e il Dirigente E.R.P., al fine di valutare la possibilità di risolvere un caso di emergenza abitativa venuto a crearsi a seguito di discutibile provvedimento di un Sindaco, con esito positivo solo per la problematica generale. Relativamente alle antenne paraboliche localizzate in zone montane, un Cittadino viene indirizzato, così come, in riferimento all'assegnazione di alloggio E.R.P., ai sensi dell'art. 19 della L.r. n. 39/95, un Cittadino, a nome di altri quattro. Su richiesta di un Presidente di Associazione, si interviene presso un Sindaco al fine di risolvere una situazione riguardante il rilascio di autorizzazioni ad invalidi, con esito di compiuta documentazione.

In riferimento a problematica inerente il ripristino di terreni dopo lavori previsti dalla R.A.V.A., su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti all'Assessore regionale al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti, con esito da definire; in riferimento a problematica inerente la messa in sicurezza di una zona soggetta a frane, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Presidente della Regione e al Direttore della Direzione Bacini montani e Difesa suolo, con esito da definire dopo solleciti. A seguito di problemi insorti per una strada poderale, un Cittadino viene indirizzato con riferimento anche alle competenze e responsabilità del Corpo forestale.

Trentadue Cittadini chiedono informazioni sull'istituto dell'esproprio per pubblica utilità (dodici in riferimento all'occupazione d'urgenza e al calcolo dell'indennizzo); otto sulla procedura per presentare ricorso avverso procedimento di espropriazione. Su istanza di due Cittadini si interviene presso il Capo Servizio dell'Ufficio regionale Espropriazioni e Usi civici al fine di conoscere lo stato di alcune procedure comunali, con esito di adeguata documentazione. Si constata con favore che, a seguito dell'intervento del Difensore civico presso i competenti Uffici regionali, un Sindaco si è attivato per ottenere il ripristino dello stato dei luoghi da parte della R.A.V..

Cinque Cittadini lamentano i disagi causati dall'intenso traffico autostradale con rumori oltre i limiti consentiti (si interviene presso il Presidente della Regione, con esito di presa in carico della problematica dopo solleciti.); due disagi pluriennali causati dal ritardo nell'esecuzione di lavori per la messa in sicurezza di una zona soggetta a frane e ad eventi alluvionali (si chiedono chiarimenti al Presidente della Regione, con esito di adeguata puntualizzazione). In riferimento a problematica riguardante interventi di consolidamento e bonifica, su istanza di due Cittadini si chiedono chiarimenti al Direttore regionale della Direzione dei Bacini montani e Difesa del Suolo relativamente a precedenti assicurazioni, con esito da definire dopo solleciti. Su istanza di due Cittadini che lamentano l'impossibilità di raggiungere la propria abitazione causa la chiusura dell'unica strada comunale, si interviene presso i rispettivi Sindaci, con esito di verifica di formale correttezza.

**U.S.L.**

*Oggi l'unica possibilità per lavorare con efficacia  
è lavorare insieme, con le modalità di rete  
(Forum delle Associazioni familiari Valle d'Aosta)*

Quarantaquattro Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico regionale, dell'U.R.P. e della Commissione mista conciliativa, presieduta dal Difensore civico regionale. Per problema di cambio logopedista per minore, a tre Cittadini si forniscono indicazioni sull'U.R.P., con riserva di intervento; per altri tre si contatta, per le vie brevi, l'U.R.P., con esito di collaborazione. Su richiesta del Direttore gen., il Difensore civico presiede la Commissione m. c. al fine di approfondire una lamentela riguardante un Medico, con esito di puntualizzazione anche della problematica generale. In riferimento a segnalazioni pervenute tramite lettera, si comunica a cinque Cittadini la disponibilità ad intervenire, previa formalizzazione dell'istanza.

Trentadue Cittadini chiedono informazioni sull'accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; dodici su tempi e modalità di evasione delle richieste scritte; tre su aspetti della normativa in materia di autocertificazione; sette sulle visite fiscali; tre su di un bando di concorso relativo al diploma universitario per infermieri; otto sul controllo delle acque; ventidue sulle immissioni di rumori; tre su come attivare un'indagine amministrativa interna; quattro sulla normativa in materia di rimborso spese mediche sostenute all'estero; due su aspetti della procedura per l'assegnazione del Medico di fiducia in riferimento al domicilio; due sulla procedura per risarcimento danni e indagine amministrativa interna finalizzata alla qualità del servizio; sei sui servizi e ricoveri psichiatrici; uno sulla procedura per presentare domanda di trasferimento presso l'A.S.L. di altra Regione, con riferimento a quanto previsto dalla L. n. 104/92.

In riferimento a problematiche riguardanti il riordino della medicina penitenziaria ai sensi del D.lv n. 230/99, su istanza di diciotto Cittadini si convoca il Direttore gen., con esito interlocutorio; a richiesta di ventidue Cittadini e a tutela degli ospiti della Casa circondariale, in vista dell'ordine pubblico e della pace sociale, si interviene presso il Direttore gen., il Presidente della Regione, nella sua qualità di Prefetto, e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, al fine di chiedere la prosecuzione del progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", preso ad esempio da altre Regioni italiane e attualmente messo in forse dall'esiguità dei fondi messi a disposizione da parte dell'Amministrazione regionale e del Ministero Giustizia. In riferimento a problematica inerente l'analisi di acque in distribuzione, su istanza di quattro Cittadini si chiedono chiarimenti al Direttore U.B. Igiene, Alimenti e Nutrizione del Servizio di Igiene Pubblica e al Sindaco di un Comune, con esito di collaborazione anche per il problema generale. Su istanza di ottanta allevatori, che lamentano perdite di capi causa il metodo di identificazione anagrafica imposto dall'Amministrazione, si provvede a convocare i competenti Responsabili U.S.L., con esito di adeguata puntualizzazione e di idonea programmazione di ulteriori verifiche. Due Cittadini lamentano illegittima applicazione, da parte dell'Assessorato regionale della Sanità, Salute e Politiche sociali e dell'U.S.L., della normativa nazionale in materia di pagamento del *ticket* per procreazione assistita: si interviene presso il Direttore gen. e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, con esito di motivazione del diniego. A seguito di istanza di tre Cittadini, si provvede a convocare un logopedista onde approfondire una vicenda riguardante un minore, con esito di proficua collaborazione anche nell'ottica proattiva. Cinque Cittadini segnalano il mancato rimborso di spese mediche di alta specializzazione sostenute all'estero: si provvede a convocare il Direttore gen. e il Dirigente della Direzione Salute dell'Assessorato regionale della Sanità, Salute e Politiche sociali, con esito di adeguato approfondimento della correttezza dell'*iter* e della problematica generale. A seguito di istanza di due Cittadini, si provvede a convocare il Direttore gen. al fine di approfondire alcuni servizi prestati da un Consultorio a favore di minori, con esito di proficua collaborazione anche per miglioramento del servizio. Su istanza di due Cittadini si approfondiscono aspetti della normativa in materia di interdizione e inabilitazione, con riferimento anche al ricovero volontario in comunità; a seguito di istanza di un Cittadino ed in riferimento ad un grave caso sociale, si provvede a convocare il Primario del reparto di Psichiatria, con esito di proficua collaborazione; su istanza di due Cittadini si interviene presso Dirigenti dell'Azienda e regionali al fine di approfondire alcuni aspetti di una vicenda riguardante due persone ricoverate presso l'Ospedale Beauregard, con esito di faticosa collaborazione. Con pronta collaborazione del



Direttore del Servizio di Igiene pubblica, si danno informazioni ad un Cittadino sull'*iter* più idoneo a certificare danni da morsi canini, a tutela anche di terzi.

In riferimento a problematiche riguardanti la richiesta di *part-time*, su istanza di dodici Cittadini si chiedono indicazioni al Direttore gen., con esito di adeguata puntualizzazione (per due si convoca il Direttore gen., con esito di positiva soluzione); su richiesta di quattro, si interviene presso il Direttore gen. al fine di verificare la presunta illegittimità della richiesta di modifica dell'orario di lavoro, con esito di articolata risposta che apre prospettive di soluzione; relativamente alla procedura di mobilità interna, diciotto Cittadini vengono indirizzati, così come, in materia di determinazione dell'orario di lavoro e alla disciplina della pausa mensa, altri sei. Quattro Cittadini lamentano la mancata corresponsione di emolumenti per il periodo relativo allo svolgimento di mansioni superiori alla qualifica ricoperta (si interviene presso il Direttore gen., che, in applicazione del C.C.N.L., provvede a far corrispondere la somma dovuta); due i disagi causati dalla revoca di provvedimenti riguardanti l'autorizzazione a svolgere turni di pronta disponibilità (si provvede a convocare il Direttore gen., con esito di adeguata puntualizzazione e progettazione, successivamente compromessa da ulteriori tensioni gerarchiche); diciotto la mancata erogazione di un'indennità di rischio (il Direttore gen. documenta l'interpretazione autentica del testo normativo); uno la procedura per il conferimento di incarichi temporanei presso l'U.S.L. (ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità). A seguito di visita medica, un Cittadino lamenta di non poter svolgere una particolare mansione: si chiede conto al Direttore gen., con esito di adeguata puntualizzazione della problematica e successiva soluzione del caso. Relativamente a concorso pubblico, un Cittadino lamenta irregolarità e chiede di approfondire problemi di riserva di posti di cui all'art. 3, c. 3, del D.P.R. n. 220/2001 (si constata la regolarità dell'*iter* dell'U.S.L.). Un Cittadino chiede di approfondire problemi di *mobing*: viene indirizzato, con riserva di intervento (successivamente, si convoca il Direttore gen., con esito di positiva progettazione). Relativamente a problematiche inerenti il corretto rapporto tra i servizi territoriali, su istanza di tre Cittadini si convoca il Direttore gen., con esito di collaborazione. A seguito di numerose istanze relative all'applicazione dell'art. 12 del C.C.N.L. 2000-2001, di cui alla precedente Relazione, si è chiesto al Direttore gen. di rivedere ed eventualmente precisare i criteri di applicazione: si constata con favore che il Direttore gen., in sinergia con le OO.SS.-RSU, si è attivato nell'ottica prospettata a garanzia di equità, come risulta dalla documentazione successivamente inviata. Nell'ambito dell'applicazione dell'art. 12, relativamente ai passaggi interni di categorie, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, il Dirigente dell'Ufficio personale con esito di collaborazione. Relativamente alla sostituzione di un posto vacante a tempo indeterminato, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore gen., con esito positivo e sollecito. Relativamente alla discrezionalità nel pubblico impiego, due Cittadini vengono indirizzati (per le vie brevi si risolve con il Direttore gen. un problema contabile).

PAGINA BIANCA

**A.R.E.R.**

*La crisi della società del benessere è strettamente  
collegata con una serie di paradossi culturali che  
contrappongono il benessere individuale al bene comune  
(Rapporto Centro int. Studi Famiglia)*

Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni circa le competenze e le modalità di iscrizione nelle graduatorie E.R.P. (si contatta, per le vie brevi, il Presidente, con esito di collaborazione). Relativamente alla verifica di regolarità di una domanda E.R.P., su istanza di cinque persone, si contatta per le vie brevi il Presidente, con esito di sollecita collaborazione, così come, in riferimento a problematica riguardante i criteri di assegnazione di alloggi in graduatoria E.R.P. su istanza di nove Cittadini e, per otto Cittadini, relativamente a problematiche inerenti un caso sociale.

Quattro Cittadini chiedono di conoscere la normativa in materia di acquisto di immobili e beni di proprietà dell'A.R.E.R..

Su istanza di tre Cittadini si interviene presso il Presidente al fine di sollecitare alcune riparazioni urgenti in immobili di proprietà, con esito di fattiva collaborazione e di presa in carico anche di problemi di disabili interessati; in riferimento a problematica inerente infiltrazioni d'acqua, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, il Presidente, con esito di sollecita collaborazione; in riferimento a problematiche inerenti il riscaldamento di un condominio, un Cittadino viene indirizzato. Su richiesta di un Cittadino si verifica la legittimità di un controllo disposto dall'Azienda. A seguito di istanza di due Cittadini, si interviene presso il Presidente al fine di approfondire aspetti riguardanti la fattibilità di lavori di straordinaria manutenzione in un alloggio di proprietà dell'Azienda, con esito di collaborazione.

## COMUNE DI AOSTA

*Non c'è attività duratura e intelligente della  
città senza una radice contemplativa, che è la capacità  
di silenzio, di deserto interiore, di pausa, in cui si  
costruisce anche dal punto di vista intellettuale una  
certa visione del mondo  
(C. M. Martini)*

Sessantotto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in ordine al Comune di Aosta, anche in rapporto alla tutela giurisdizionale; dieci problemi di corretta gestione del rapporto minoranza-maggioranza nei Consigli comunali; quarantaquattro aspetti inerenti la trasparenza amministrativa di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; ventotto informazioni relative ad evasioni di lettere indirizzate all'Ente Pubblico; sedici la pratica della Raccomandata a mano. Non vengono prese in considerazione segnalazioni anonime riguardanti presunti illeciti o semplici richieste scritte di intervento.

Con riferimento a pratica comunale, un Cittadino chiede di conoscere tempi e modalità per presentare ricorso presso la Commissione tributaria regionale. Su istanza di due Cittadini si verifica la correttezza di un atto emesso dall'Amministrazione a seguito di violazione della normativa in materia di concessione edilizia. In riferimento a problematica inerente il vincolo di un terreno, un Cittadino viene indirizzato sulle competenze comunali. Due Cittadini lamentano l'esclusione da una Cooperativa (ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità); due l'inevasione di una nota concernente la realizzazione di un posto auto riservato a portatori di *handicap* (il problema si risolve senza intervento). Venticinque Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa riguardante l'organizzazione di centri estivi per ragazzi, con riferimento alle modalità di appalto del servizio e di svolgimento delle attività organizzative; due aspetti della normativa in materia di consorzi irrigui cui partecipano Enti pubblici; uno aspetti della procedura per chiedere di essere sottoposti a visita collegiale ed eventualmente impugnarne il risultato. Su istanza di cinque Cittadini si provvede a convocare il Sindaco onde approfondire alcuni aspetti di un provvedimento emesso da un Ufficio, con esito di proficua collaborazione. In riferimento a problematica relativa a controllo anagrafe, a due Cittadini si forniscono indicazioni, così come a tre in materia di residenza, con riferimento alla procedura per ottenere il trasferimento ad altro Comune. Su istanza di due Cittadini, che lamentano l'irregolare cancellazione da parte dell'Ufficio Anagrafe di un minore della famiglia, si interviene presso il Dirigente, che, in applicazione della normativa sull'autotutela, annulla il provvedimento. Su istanza di due Cittadini si verifica la correttezza dell'*iter* seguito per il rilascio di un documento d'identità. Nell'ambito di un procedimento amministrativo per il rilascio di concessione edilizia, che risulta discutibile nel suo svolgimento, dopo aver richiesto informazioni al Sindaco, si convoca il Dirigente comunale dell'Area n. 7 per opportuni chiarimenti e proposta di *règlement en équité*, con esito da definire.

Otto Cittadini chiedono chiarimenti in merito ai criteri adottati dall'Amministrazione nella scelta dei soggetti da assumere a tempo determinato; quattro lamentano di non essere stati contattati per un'assunzione a tempo determinato (si chiedono chiarimenti al Sindaco, con esito positivo anche per programmato miglioramento amministrativo). A seguito di istanza, si provvede a convocare il Sindaco, onde approfondire aspetti di una vicenda riguardante le funzioni assegnate ad un dipendente, con esito di puntualizzazione della problematica e delle possibili soluzioni. In riferimento a problematica inerente il controllo dei cartellini, tre Cittadini vengono indirizzati; su istanza di un Cittadino, vengono fornite informazioni in ordine alle possibilità difensive nell'ambito dei procedimenti disciplinari attivati nei confronti dei pubblici dipendenti e alle modalità di ricorso contro i relativi provvedimenti finali. Per lamentele inerenti il comportamento di un dipendente, su istanza di un Cittadino si provvede a convocare il Direttore A.P.S., con esito di proficua collaborazione anche per miglioramento del servizio.

Relativamente agli asili nido, cinque Cittadini vengono indirizzati con riferimento alle attività lavorative. A seguito di specifiche e complesse problematiche inerenti Cittadini extracomunitari e previo contatto telefonico, si provvede ad inoltrare al C.C.I.E. ventiquattro Cittadini, con esito di proficua e sollecita collaborazione, così come per un grave caso sociale inerente l'emergenza abitativa, tenuto conto del non corretto *iter* attivato da un Comune valdostano. A seguito di istanza presentata da Associazioni di Cittadini, grazie anche alla fattiva collaborazione del Dirigente scolastico, delle Assistenti sociali e del Responsabile C.C.I.E., si risolve un caso riguardante un minore, proveniente da famiglia

gravemente disagiata, il cui diritto-dovere allo studio era pregiudicato dal comportamento di un Sindaco, con positivo riscontro anche del Presidente-Prefetto (con l'occasione, in funzione proattiva, si avanza nelle sedi competenti una proposta di miglioramento amministrativo). In riferimento a vicenda riguardante un minore, si provvede ad illustrare a cinque Cittadini le competenze del Mediatore culturale presente negli istituti scolastici e del C.C.I.E.. Su richiesta di cinque Cittadini si interviene presso il Sindaco e l'Assessore alle Politiche sociali al fine di verificare lo stato di una problematica inerente la stesura e il rispetto di una graduatoria per l'accesso agli asili nido, con esito di verifica della correttezza dell'*iter* e di adeguata programmazione da parte dell'Assessore anche per miglioramento della qualità del servizio. Relativamente all'esonero dal pagamento della refezione per un minore, su istanza di due Cittadini si chiedono chiarimenti, per le vie brevi, all'Assessore dei Servizi sociali, al Vice-Sindaco e al Dirigente dell'Assessorato Istruzione e Cultura, con esito di proficua collaborazione. Su richiesta di due Cittadini si interviene presso il Capo Servizi sociali al fine di approfondire alcuni aspetti di una vicenda riguardante la richiesta di ospitalità in una Microcomunità, con esito di collaborazione.

Trentanove Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di assegnazioni di alloggi popolari, con riferimento anche alla procedura per attivare la mobilità interna; quarantaquattro tempi e modalità per presentare richiesta di alloggio in emergenza abitativa, in rapporto anche alla casa-parcheggio; quattro la normativa in materia di acquisto di immobili e beni di proprietà del Comune. In riferimento ad un articolo riguardante attività di mediazione comunale per l'affitto di case, su istanza di quattro Cittadini si chiedono chiarimenti all'Assessore E.R.P., con esito di collaborazione. Relativamente a problematiche inerenti un caso sociale, si contatta, per le vie brevi, il Responsabile dell'Ufficio Casa, con esito di proficua collaborazione; in riferimento a grave caso sociale, riguardante anche un minore, si contatta l'Assessore E.R.P. per un alloggio-parcheggio, con esito di proficua collaborazione del Responsabile dell'Ufficio Casa. A seguito di istanza, si interviene presso il Sindaco al fine di sollecitare l'assegnazione di una casa-parcheggio a favore di un Cittadino versante in gravi condizioni socio-economiche, con esito di corretta documentazione dell'*iter* di diniego da parte dell'Ufficio Casa. In riferimento a problematica riguardante i criteri di assegnazione di alloggi in graduatoria E.R.P., su istanza di sei Cittadini si contatta, per le vie brevi, il Sindaco, con esito di puntualizzazione delle problematiche; relativamente all'assegnazione di alloggio E.R.P., su istanza pregressa di un Cittadino, se ne constata l'esito positivo. In riferimento a problema relativo a casa E.R.P. già assegnata, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, l'Assessore E.R.P., con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. In riferimento al grave problema della mancanza di alloggi popolari e alla conseguente applicazione dell'istituto della mobilità, si provvede a convocare il Sindaco per approfondire aspetti della normativa e pratica vigenti, con esito di proficua collaborazione e positiva soluzione di qualche grave caso sociale. Su richiesta di sei Cittadini immigrati, si interviene presso il Sindaco al fine di valutare la possibilità di assegnare un alloggio popolare dalla metratura adeguata, con esito di puntualizzazione della procedura e successiva soluzione del caso.

In riferimento a problematica riguardante la manutenzione delle strade e relativa richiesta di risarcimento danni, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Sindaco, con esito di proficua collaborazione. Per problemi inerenti una strada ponderale, un Cittadino viene indirizzato, con riferimento anche alle competenze e responsabilità del Corpo forestale. A seguito di istanza di due Cittadini si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Acquedotto, al fine di verificare lo stato di una domanda riguardante la concessione di contributi regionali, stanziati a seguito degli ultimi eventi alluvionali, giacente presso gli Uffici comunali da oltre un anno, con esito da definire dopo solleciti (del ritardo si dà comunicazione al Sindaco). Su istanza di quindici Cittadini, si chiedono informazioni all'Assessore all'Istruzione, Politiche culturali, giovanili e Mobilità in merito al funzionamento dell'impianto di allarme attivato presso una Scuola pubblica, con esito da definire.

Due Cittadini lamentano le modalità di contestazione del pagamento I.C.I., ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità; un altro l'esito di un ricorso non accolto dal Comune (si forniscono indicazioni); tre una sanzione elevata a seguito di violazione del codice della strada (se ne verifica la legittimità); un altro irregolarità nella procedura di notifica di sanzioni amministrative elevate dalla Polizia municipale (si provvede a convocare il Comandante della Polizia municipale e il Vice-Sindaco, con esito di collaborazione anche per miglioramento amministrativo). Su istanza di quarantacinque Cittadini vengono date informazioni relativamente alle sanzioni amministrative e ai mezzi di ricorso. Su istanza di due Cittadini e per un problema di sicurezza per persone e cose, si chiede al Comandante della Polizia municipale sollecita evasione di una richiesta, con esito da definire, ma prontamente puntualizzata. In riferimento a vicenda, oggetto della precedente Relazione, riguardante il pagamento dell'I.C.I., si constata che la Commissione tributaria di secondo grado ha confermato le richieste a suo tempo inoltrate dal Difensore civico. In riferimento a problematiche inerenti i contatori dell'acqua, un Cittadino viene indirizzato. Per problematica riguardante i criteri di assegnazione dei posti per il mercatino di Natale, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, l'Assessore alle Attività produttive, con esito di verifica della correttezza dell'*iter* (con l'occasione si approfondisce un problema di deontologia del pubblico impiego, con specifica comunicazione all'Assessore).



## **COMUNE DI BRUSSON**

*Le Médiateur, carrefour de la protection  
des citoyens*

Venti Cittadini chiedono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale rispetto ai Comuni convenzionati, con riferimento anche alle modalità di intervento in rapporto alla tutela giurisdizionale; dodici sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; quattro sull'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici.

Otto Cittadini chiedono di approfondire problemi di corretta gestione del rapporto minoranza-maggioranza nei Consigli comunali.

A seguito di istanza di un Cittadino, i cui beni sono stati danneggiati nell'espletamento di un servizio comunale, si constata che il Comune ha dato tempestivo avvio alla procedura di risarcimento.

**COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN**

*Il fare non sia determinato solo dalle urgenze,  
dalle necessità, ma sia ritmato da un progetto  
(C. M. Martini)*

Venticinque Cittadini chiedono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale rispetto ai Comuni convenzionati, con riferimento anche alle modalità di intervento in rapporto alla tutela giurisdizionale; ventidue sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; quattro sull'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici.

Su istanza di tre Cittadini, si provvede ad approfondire aspetti della normativa in materia di protezione civile, con riferimento a situazioni venutesi a creare a seguito di eventi alluvionali; su istanza di due, tempi e modalità relativi ai procedimenti disciplinari; su istanza di otto, problemi di corretta gestione del rapporto minoranza-maggioranza nei Consigli comunali.

Due Cittadini lamentano l'inevasione 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 di compiuta documentazione della correttezza degli interventi); due l'inevasione di una lettera riguardante problemi catastali (vengono indirizzati).

Su istanza di una settantina di Cittadini (direttamente interessati dalla realizzazione di un progetto di opera pubblica a garanzia della sicurezza ambientale), si sollecitano il Presidente della Regione e l'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche ad evadere note giacenti (dandone comunicazione al Sindaco), con esito da definire. Due Cittadini lamentano lo spostamento di una rete fognaria (si chiedono chiarimenti al Sindaco, con esito positivo e sollecito). In riferimento a problematica inerente servizi di refezione e assistenza scolastica, cinque Cittadini vengono indirizzati (con l'occasione, si constata la correttezza dell'*iter* comunale).

A seguito di istanza di un Cittadino, si interviene presso il Sindaco al fine di approfondire un parere emanato dalla Commissione edilizia, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, che ha richiesto informazioni al Sindaco sullo stato di un procedimento amministrativo, vista la natura del problema si chiede di essere informati sull'evasione della richiesta, con esito di collaborazione.

## COMUNE DI QUART

*I bambini di tutto il mondo hanno due cose  
in comune: chiudono gli orecchi ai consigli e  
aprono gli occhi agli esempi  
(Anonimo)*

Ventun Cittadini chiedono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale rispetto ai Comuni convenzionati, con riferimento anche alle modalità di intervento in rapporto alla tutela giurisdizionale; dodici sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; cinque sull'obbligo di evasione da parte dell'Ente pubblico; otto su problemi di corretta gestione del rapporto minoranza-maggioranza nei Consigli comunali.

In riferimento a problematica inerente l'analisi di acque in distribuzione, su istanza di quattro Cittadini si chiedono chiarimenti al Direttore U.B. Igiene, Alimenti e nutrizione del Servizio di Igiene pubblica U.S.L. e al Sindaco, con esito di collaborazione anche per il problema generale.

Su istanza di un Cittadino, che lamenta l'impossibilità di raggiungere la propria abitazione causa la chiusura dell'unica strada comunale, si interviene presso il Presidente della Regione, con esito di verifica della correttezza del Comune.

## **MINISTERI**

*Solo un impegno regolare e di lungo periodo merita  
di essere chiamato “il momento politico per eccellenza”, “un atto  
che trasforma lo spettatore in attore”, perché un impegno di breve  
durata sarebbe completamente inutile  
(Z. Bauman)*

*a) Generale*

Settantaquattro Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico regionale sui Ministeri; tre tempi e modalità per presentare ricorso alla Corte di Giustizia europea. Su richiesta di una Società privata incaricata dalla C. E., si forniscono informazioni in merito alla normativa disciplinante l'Istituto del Difensore civico.

Trentacinque Cittadini chiedono di conoscere tempi e modalità di evasione delle richieste scritte ad Enti pubblici; trentadue informazioni sull'accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/90; diciotto sulla raccomandata a mano; dodici sull'istituto dell'autotutela; quattro sulla normativa in materia di gestioni dei beni di proprietà demaniale. Su richiesta di un Cittadino si verifica la correttezza di una procedura amministrativa; per problemi inerenti procedimenti di carriera e concorsuali, sette Cittadini vengono indirizzati.

Diciotto Cittadini e un'Associazione chiedono informazioni sulla tutela dei diritti carcerari; otto sulla tutela dei diritti dei disabili (lavoro e ricerca universitaria). In riferimento a problematiche riguardanti il riordino della medicina penitenziaria ai sensi del D. lv. n. 230/99, si convoca il Direttore generale-U.S.L. Valle d'Aosta con esito interlocutorio; successivamente, a richiesta di diciotto Cittadini, a tutela degli ospiti della Casa circondariale e in vista dell'ordine pubblico e della pace sociale, si interviene presso il Presidente della Regione, nella sua qualità di Prefetto, il Direttore generale U.S.L. e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, al fine di chiedere la prosecuzione del progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", preso ad esempio da altre Regioni italiane e attualmente messo in forse dall'esiguità dei fondi messi a disposizione da parte dell'Amministrazione regionale e del Ministero Giustizia. In riferimento al diritto all'istruzione, anche per Cittadini stranieri, all'interno della Casa circondariale, su istanza di diciotto Cittadini, di Associazioni di volontariato e della Direzione del Carcere si convoca il Direttore del Personale della Sovrintendenza agli Studi, il Direttore del Carcere, il Direttore dell'Agenzia regionale del Lavoro, il Dirigente dell'Istituzione scolastica di Istruzione tecnica commerciale e per Geometri, con esito di approfondimento e programmazione, in rapporto anche ad altre Regioni e all'incontro avuto con la Commissione Giustizia del Senato; si segnala l'esito di un corso di studi superiori. A favore di Cittadini ristretti nella Casa circondariale, tre Volontari chiedono di conoscere tempi e modalità per presentare ricorso alla Corte di Giustizia europea. A richiesta di tre Cittadini si interviene con attestato necessario per assicurare i diritti economici di un immigrato in attesa di regolarizzazione. Si indirizzano ottantacinque Cittadini disoccupati a possibilità lavorative presenti in Valle. A seguito di istanza di quattro Cittadini, a tutela del diritto costituzionale al lavoro (comprensivo di attività di ricerca universitaria e concorsi *post lauream*), si chiede di rivedere la normativa e la relativa applicazione per i non vedenti.

Quarantacinque Cittadini chiedono informazioni su Enti privati gestori di pubblico servizio e sulle competenze del Difensore civico regionale; tre (in rappresentanza di trenta) su aspetti di una richiesta di pagamento da inoltrare ad un Ente privato. In riferimento a problematica riguardante la preselezione automatica del servizio di telefonia fissa, si prende atto del lavoro svolto da un Collega regionale. In riferimento a vicenda oggetto della precedente Relazione, un Cittadino lamenta il ritardo ingiustificato da parte delle Poste nell'evadere un reclamo presentato da oltre un anno presso l'Ufficio di un Comune valdostano (si interviene presso il Direttore, con esito di collaborazione); per caso analogo, un altro Cittadino viene indirizzato, così come, in riferimento a problematiche inerenti la Telecom, dodici Cittadini. A seguito di istanza di due Cittadini in rappresentanza di una Società, viene respinta, per carenza di competenza *ex* L.r. n. 18/99, una richiesta di riesame del diniego di accesso alla documentazione. Su istanza di due Associazioni di volontariato e per conto di settanta Cittadini, si forniscono indicazioni per problemi attinenti il trasporto ferroviario, con riserva di intervento. Un Cittadino chiede di approfondire problemi di correttezza relativamente a due Enti privati gestori di pubblico servizio.



**b) Ministero Economia e Finanze**

Tre Cittadini chiedono di conoscere normativa e pratica per i tempi di restituzione di somme; due tempi e modalità per presentare richiesta di rimborso di imposte prima versate e successivamente accertate come non dovute; due aspetti della normativa in materia di detrazioni fiscali, con riferimento all'accensione di mutui; sei aspetti della normativa in materia di pagamento dell'imposta di successione e relativi ricorsi; uno la procedura seguita dall'Amministrazione per il recupero forzoso dei crediti; uno il supporto normativo per il diritto allo studio universitario delle Forze dell'Ordine; uno aspetti relativi all'applicazione della L.n. 381/90, portante condono in materia di I.R.P.E.F.. In riferimento a problematiche catastali, diciotto Cittadini vengono indirizzati; ventidue in riferimento a ricorso presso la Commissione tributaria regionale; due in materia di acquisto della prima casa con riferimento alla concessione di agevolazioni fiscali; tre su aspetti della L.n. 448/98. Undici Cittadini lamentano disagi economici causati dalla gestione di uno stabile di proprietà demaniale: si provvede a convocare il Direttore dell'Agenzia Dogane di Aosta, con esito di programmazione di prospettive di soluzione da parte degli Uffici. A seguito di istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore dell'Agenzia Dogane di Aosta, al fine di verificare la legittimità di un mancato rimborso spese, con esito di documentazione della correttezza dell'*iter*. In riferimento a vicenda riguardante la richiesta di cambio alloggio di un Cittadino locatario di un immobile di proprietà demaniale, si interviene presso i Direttori delle Agenzie del Demanio di Roma e Aosta, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. In riferimento a richiesta di rimborso I.R.P.E.F., interessante un Cittadino di altra Regione, valutata la documentazione, si investe della questione il Difensore civico competente, con esito negativo dopo numerosi solleciti.

**c) Ministero Esteri**

In riferimento a delicata problematica riguardante un Cittadino irregolarmente detenuto in altro Stato, si inoltra copia delle sue dichiarazioni al Commissario europeo per i diritti umani, al Ministro dell'Interno e al Ministro degli Esteri, con esito di puntualizzazione da parte dei Ministeri. Su richiesta di tre Cittadini e di un'Associazione di pubblica tutela, si interviene presso il Direttore della Direzione gen. italiana all'Esteri-Politiche migratorie, al fine di verificare lo stato di una richiesta di ricongiungimento familiare, con esito da definire dopo sollecito.

**d) Ministero Interno**

Con riferimento a specifiche problematiche, novantun Cittadini e tre Associazioni chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di immigrazione (permessi di soggiorno per motivi di lavoro, ricongiungimento familiare, decreti di espulsione, diritto allo studio di figli di immigrati non regolari. Si evidenzia la proficua collaborazione, per le vie brevi, dell'Ufficio valdostano della Questura e del C.C.I.E.-Centro Immigrati extracomunitari del Comune di Aosta, con esito positivo di alcuni casi complessi). Nell'ambito delle problematiche di immigrazione, si forniscono indicazioni ad un Cittadino sulla procedura da seguire per il pagamento di una multa; su istanza di un altro si forniscono indicazioni in materia di diritto allo studio dei lavoratori. In riferimento a problematica riguardante la corresponsione di assegno ai sensi del D.P.R. n. 1092/73, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore ministeriale competente e al Difensore civico territoriale, con esito negativo dopo numerosi solleciti. In riferimento a problematica riguardante l'approvazione ministeriale di un contratto di locazione per Caserma, su istanza di cinque Cittadini si provvede a sollecitare, presso il competente Ufficio del Ministero, inevasi solleciti a firma del Presidente della Regione in qualità di

Prefetto, con esito positivo dopo solleciti. Ottantasei Cittadini chiedono di conoscere la procedura di ricorso avverso sanzioni elevate a seguito di violazione del codice della strada; dodici tempi e modalità per presentare richiesta di esenzione dal servizio militare; quattro aspetti della normativa in materia di servizio civile. Relativamente al ricorso al Prefetto per sanzioni amministrative, su istanza di tre Cittadini si inoltra la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo. In riferimento a delicata problematica riguardante un Cittadino irregolarmente detenuto in altro Stato, si inoltra copia delle sue dichiarazioni al Commissario europeo per i diritti umani, al Ministro dell'Interno e al Ministro degli Esteri, con esito di puntualizzazione da parte dei Ministeri.

*e) Ministero Istruzione, Università e Ricerca Scientifica*

Un Cittadino lamenta l'inevasione di note concernenti il rilascio di certificati (si chiede conto al Ministero, con esito positivo dopo solleciti); un altro gravi disagi a seguito di una controversia sorta con l'I.N.P.D.A.P. e con due Provveditorati per smarrimento di documentazione rilevante ai fini pensionistici (si trasmette il caso al Difensore civico competente, con esito negativo dopo solleciti: si evidenziano scorrettezze nelle relazioni con il pubblico di personale di due Provveditorati; successivamente, si interviene presso la Direzione generale dell'I.N.P.D.A.P. e i Ministeri dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica e del Lavoro e Politiche sociali, con esito di formale riscontro non solutorio). In riferimento a complesse problematiche riguardanti l'istruzione scolastica per Cittadini stranieri ristretti nella Casa circondariale, su istanza di diciotto Cittadini, di Associazioni di volontariato e della Direzione del Carcere si convoca il Direttore del Personale della Sovrintendenza agli Studi della Valle d'Aosta, il Direttore del Carcere, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Dirigente dell'Istituzione scolastica di Istruzione tecnica commerciale e per Geometri, con esito di approfondimento e programmazione in rapporto anche ad altre Regioni e all'incontro con la Commissione Giustizia del Senato; si segnala l'esito di un corso di studi superiori. Su richiesta di otto Cittadini si approfondiscono aspetti della normativa in materia di iscrizione alla scuola dell'obbligo di minori extracomunitari provenienti anche da famiglie con permesso di soggiorno scaduto; su istanza di due si forniscono informazioni in materia di diritto allo studio dei lavoratori. In riferimento ad una richiesta di inquadramento di personale docente nei ruoli regionali, ritardata da un Provveditorato, su istanza di due Cittadini si provvede a trasmettere la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo dopo solleciti. A due Cittadini vengono fornite informazioni relativamente al problema del conferimento incarichi docenti e alla valenza delle circolari; a due altri relativamente all'equipollenza di titolo di studio universitario; a tre relativamente ad aspetti della normativa in materia di accesso agli atti concorsuali; ad uno relativamente alle modalità di presentazione delle domande di iscrizione all'Università, con riferimento alla dichiarazione dei redditi e alla connessa tassa universitaria. A seguito di istanza, si interviene presso il Direttore del Dipartimento per lo Sviluppo dell'Istruzione al fine di sollecitare la risposta ad un quesito posto da un Cittadino riguardo il riconoscimento dei crediti formativi al personale delle Pubbliche Amministrazioni, con esito da definire dopo solleciti. Su istanza di quindici Cittadini, si forniscono chiarimenti in ordine a problemi relativi ai corsi SSIS organizzati presso l'Università della Valle d'Aosta; su istanza di uno indicazioni e supporto normativo per il diritto allo studio universitario delle Forze dell'Ordine.

*f) Ministero Lavoro e Politiche Sociali*

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 di pronta collaborazione. Relativamente alla Commissione di conciliazione per problematiche di lavoro, due Cittadini vengono indirizzati, con riserva di intervento. Ottantotto Cittadini

chiedono informazioni sull'Ufficio di collocamento; tre su tempi e modalità per presentare richiesta di invalidità I.N.P.S.; due in materia di pensioni per lavoratori subordinati; due sull'assegno di mantenimento; quattro sulle competenze generali I.N.P.S.; cinque su aspetti della normativa in materia di versamento di contributi lavorativi; uno su aspetti della normativa in materia di cumulabilità pensioni; tre sulla procedura di ricorsi. In riferimento a problematica riguardante la concessione di una pensione, prospettata tramite lettera, si provvede ad informare il Cittadino della competenza, previa formalizzazione dell'istanza. Su istanza di un Cittadino si approfondiscono aspetti della normativa in materia di astensione dal lavoro per malattia, con riferimento alla procedura seguita dall'Amministrazione per richiedere la visita fiscale di controllo. Un Cittadino lamenta l'inevasione di una nota da parte dell'I.N.P.D.A.P. Valle d'Aosta (si chiedono chiarimenti al Direttore, con esito positivo dopo solleciti); un altro gravi disagi a seguito di annosa controversia con l'I.N.P.D.A.P. e con due Provveditorati per smarrimento di documentazione rilevante ai fini pensionistici (si trasmette l'istanza al Difensore civico competente, con esito negativo dopo solleciti; successivamente si interviene presso la Direzione generale dell'I.N.P.D.A.P. e i Ministeri dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica e del Lavoro, Salute e Politiche sociali, con esito di formale riscontro non solutorio); undici il ritardo dell'Amministrazione nell'erogazione dell'indennità di accompagnamento riconosciuta da oltre un anno (si trasmette la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo). Su istanza di un Cittadino si interviene presso il Direttore dell'I.N.P.D.A.P. di Aosta al fine di verificare lo stato di una richiesta di ricongiunzione ai fini pensionistici (con esito parzialmente positivo dopo solleciti). Relativamente alla domanda di sovvenzione contro cessione di quota della retribuzione, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore I.N.P.D.A.P. di Aosta, con esito da definire; relativamente a richiesta di mutuo pluriennale I.N.P.D.A.P., su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, l'Ufficio del Difensore civico competente, con esito positivo. Su istanza di due Cittadini si interviene presso il Direttore dell'I.N.P.D.A.P. di Aosta al fine di verificare lo stato di pratiche di trattamento fine rapporto, con esito da definire dopo solleciti. A seguito di istanza presentata da un Cittadino, si interviene presso il Direttore dell'I.N.A.I.L. al fine di approfondire aspetti della normativa in materia di attribuzione dell'indennità del bilinguismo, con particolare riferimento a tempi e modalità di erogazione del beneficio economico, con esito di sollecita ed efficiente collaborazione; su richiesta di due Cittadini si interviene presso il Direttore dell'I.N.A.I.L. al fine di verificare lo stato di un ricorso, con esito da definire. Un Cittadino chiede di approfondire un problema relativo al rapporto direttive burocratiche-obblighi di legge.

**g) Ministero Salute**

A richiesta di diciotto Cittadini e a tutela degli ospiti della Casa circondariale, in vista dell'ordine pubblico e della pace sociale, si interviene presso il Presidente della Regione, nella sua qualità di Prefetto, il Direttore generale U.S.L.-Valle d'Aosta e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di chiedere la prosecuzione del progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", ad oggi preso ad esempio da altre Regioni italiane e attualmente messo in forse dell'esiguità dei fondi messi a disposizione da parte dell'Amministrazione regionale e del Ministero Giustizia. In riferimento a problema inerente la concessione di provvidenze ai sensi dell'art. 25 della L. n. 328/2000 e all'art. 4, c. 3, del D. l. n. 109/98, tre Cittadini vengono indirizzati; dodici in riferimento alle responsabilità civili e penali per Reparti ospedalieri di altra Regione gravemente carenti di personale. Su istanza di un Cittadino si interviene presso il Difensore civico competente al fine di conoscere lo stato di una vicenda riguardante il locale servizio sanitario, con esito positivo.

PAGINA BIANCA

## ***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 sul gratuito patrocinio.*

Relativamente a svariate problematiche, a novantatre Cittadini si forniscono indicazioni sul Difensore civico competente; su richiesta di una Società privata incaricata dalla C. E. e di due Cittadini, si forniscono informazioni in merito alla normativa disciplinante l'istituto del Difensore civico. Su richiesta di due Difensori civici comunali e come supporto nella preparazione di tesi universitarie, si trasmette materiale riguardante l'attività svolta dall'Ufficio. In rapporto a presunte violazioni di diritti personali, due Cittadini chiedono di approfondire competenze, tempi e modalità di ricorso alla Corte di Giustizia europea. In riferimento a delicata problematica riguardante un Cittadino irregolarmente detenuto, si inoltra copia delle sue dichiarazioni al Commissario europeo per i diritti umani, al Ministro dell'Interno e al Ministro degli Esteri, con esito di puntualizzazione da parte dei Ministeri. A seguito di casi peraltro positivamente risolti, si prendono contatti operativi con l'*Ombudsman* di altro Paese europeo al fine di accelerare le procedure per ottenere la cittadinanza italiana. In riferimento a vicenda riguardante un Comune italiano, si decide di non dar corso all'istanza di un Cittadino, non essendo la materia di specifica competenza. Un Cittadino lamenta disagi a seguito di una controversia sorta con l'I.N.P.D.A.P. e due Provveditorati, per smarrimento di documentazione rilevante ai fini pensionistici: si contatta il Difensore civico competente, con esito negativo, per cui si decide di intervenire presso i Ministeri dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica e del Lavoro e Politiche sociali, con esito di formale riscontro non solutorio. In riferimento a problematiche inerenti la ricostruzione di carriera, su istanza di due Cittadini (di cui uno impedito da un Provveditorato) si trasmette la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo dopo solleciti. In riferimento a richiesta di rimborso I.R.P.E.F., valutata la documentazione si investe della questione il Difensore civico competente, con esito negativo dopo numerosi solleciti. 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 competente Direttore del Ministero dell'Interno e al Difensore civico territoriale, con esito negativo dopo numerosi solleciti. Undici Cittadini lamentano il ritardo di un'Amministrazione nell'erogazione dell'indennità di accompagnamento riconosciuta da oltre un anno: si trasmette la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo. In riferimento a problematica riguardante la preselezione automatica del servizio di telefonia fissa, si prende atto del lavoro svolto da un Collega regionale. Su richiesta di un Ufficio regionale di Protezione e Pubblica Tutela dei Minori, si interviene in una catena di solidarietà al fine di aiutare un minore gravemente ammalato. In riferimento all'attivazione di un'accisa sul vino, segnalata da un Difensore civico, due Cittadini vengono indirizzati. Per problemi di presunte irregolarità inerenti procedimenti di carriera e concorsuali in uno Stato europeo, un Cittadino viene indirizzato. Relativamente al ricorso ad un Prefetto per sanzione amministrativa, su istanza di un Cittadino si inoltra documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo. Due Cittadini lamentano il ritardo ingiustificato da parte di un Comune italiano nell'effettuare un rimborso di tassa comunale: in assenza di Difensore civico regionale o locale, si interviene presso il Sindaco, con esito di puntualizzazione dopo solleciti. Relativamente a richiesta di mutuo pluriennale I.N.P.D.A.P., su istanza di due Cittadini si contatta, per le vie brevi, l'Ufficio del Difensore civico competente, con esito positivo. Due Cittadini lamentano l'inevasione di note concernenti la richiesta di cartelle cliniche e il mancato rilascio di certificati: previo indirizzo per errata formulazione della richiesta, si trasmette la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Difensore civico competente al fine di conoscere lo stato di una vicenda riguardante il locale servizio sanitario, con esito positivo.

In riferimento a segnalazione pervenuta tramite lettera, riguardante la contestazione di una sanzione amministrativa, premessa la non competenza, si rinvia al Cittadino la documentazione per erronea indicazione dell'indirizzo del Giudice di Pace. Con riferimento a specifici problemi, trecentocinquantun Cittadini chiedono di conoscere o approfondire le possibili vie di tutela; sessantatre le competenze del Giudice di pace; ventiquattro le competenze della Corte dei Conti; cinquantatre i tempi e le modalità per presentare ricorso al T.A.R. e al Consiglio di

Stato; ventidue sull'istituto della sospensiva; dodici modalità e termini di notificazioni giudiziarie; venti e un'Associazione i diritti carcerari; dodici il diritto di privacy; trentatre gli istituti dell'esposto e querela; quarantatre la deontologia dell'esperto di fiducia; ottantuno il diritto di famiglia e l'affidamento minori; ventiquattro gli istituti di inabilità-interdizione e i doveri del tutore; ventiquattro problemi di violenza; ventiquattro l'assistenza familiare agli anziani; cinquantatre il diritto del lavoro; ventotto i diritti societari; trentasei lo sfratto; ventuno i diritti assicurativi; ventiquattro la regolarità bancaria, sessanta problemi di condominio; sessantotto problemi di proprietà, vicinato e servitù prediali; trentotto l'esproprio; trentadue l'usucapione e le azioni possessorie; trentacinque il contratto, le convenzioni e la truffa; trentasette l'eredità, le donazioni e l'usufrutto; trentadue problemi di voltura; trentacinque il risarcimento danni; quindici la procedura fallimentare; quattro le traduzioni asseverate; due procedure Albo professionale. Dodici Cittadini vengono informati sul gratuito patrocinio.