

DISPOSIZIONI STATUTARIE IN MATERIA DI DIFENSORE CIVICO. PROPOSTE DEL GRUPPO DI LAVORO TECNICO-POLITICO DELLA III COMMISSIONE DEL CONGRESSO DELLE REGIONI (Roma 16.5.2003)

Questo documento ha lo scopo di dare attuazione ad uno degli obiettivi determinati dalla *Risoluzione* approvata dal Congresso delle Regioni il 5.6.2002.

Il Gruppo di lavoro costituito in esecuzione della citata *Risoluzione* individua le linee essenziali per la definizione di disposizioni statutarie in materia di difesa civica con un duplice scopo. Innanzitutto per assicurare in ogni Regione e Provincia autonoma il radicamento statutario dell'istituto del Difensore civico. In secondo luogo per tratteggiarne gli elementi essenziali di profilo istituzionale che ne connotino, al di là di possibili ulteriori caratterizzazioni, la natura specifica di organo elettivo ausiliario, monocratico, indipendente, tecnicamente qualificato e adeguatamente dotato di risorse, con compiti sia di tutela non giurisdizionale degli interlocutori delle amministrazioni, sia di proposta sul piano normativo, organizzativo, gestionale, per migliorare la qualità e la trasparenza dei rapporti che si instaurano tra Amministrazione e contesto in cui la stessa opera.

Le indicazioni del Gruppo di lavoro traggono ispirazione dall'obiettivo che la risoluzione approvata dal Congresso ha così individuato: "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, organizzazioni e persone che esercitano funzioni pubbliche, con mezzi e secondo criteri efficaci ed omogenei".

A questo obiettivo le indicazioni del gruppo di lavoro intendono dare concretezza e realizzazione in armonia con i principi internazionali sanciti - tra l'altro - dai documenti delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa, con particolare riferimento alla risoluzione dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite 48/134 del 1993 e alla Risoluzione del Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio d'Europa n° 80 del 1999, che individuano nella difesa civica, uno strumento di mediazione con effetti deflativi del contenzioso in sede giurisdizionale e una forma di tutela azionabile in particolare dai soggetti più deboli.

Il principio di buona amministrazione, espresso dall'art. 97 della Costituzione con una formulazione di diritto obiettivo, è oggi rafforzato, con un connotato del cui valore giuridico - a livello di diritto positivo - non è più possibile dubitare, dall'art. 41 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea. Appare chiaro, dunque, che ormai si tratta di un vero e proprio diritto del cittadino, che specifica e completa il principio costituzionale e, saldandosi con esso, determina la giustificazione di un organo destinato a vegliare proprio sui rapporti del cittadino con l'Amministrazione, prima e al di sopra della patologia dei rapporti che rimane appannaggio del contenzioso amministrativo. Il Difensore civico supplisce, dunque, alle carenze dell'organizzazione pubblica, arrivando prima delle sue degenerazioni patologiche nel quadro della loro eliminazione sin dall'origine.

Il Gruppo di lavoro consegna al Congresso delle Regioni, alla Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome e a tutti coloro che sono protagonisti nella elaborazione dei nuovi Statuti il proprio contributo di proposte, formulate avendo presente che:

- a. il pressoché totale venir meno dei controlli preventivi di legittimità sugli atti, le maggior responsabilità riconosciute alla burocrazia, l'applicazione sempre più estesa dei principi di sussidiarietà verticale e orizzontale richiedono la presenza di una difesa civica incisiva ed efficace capillarmente presente su tutto il territorio nazionale;
- b. la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea pone (art. 41) tra i diritti fondamentali il diritto alla buona amministrazione e individua (art. 43) il *Médiateur européen* (per noi il Difensore civico) quale organo cui si ha diritto di adire per tutelare l'effettività del diritto alla buona amministrazione;

- c. la competenza legislativa in materia di difesa civica regionale e locale in base all'art. 117 Cost. è delle Regioni e delle Province autonome;
- d. il difensore civico deve trovare un'esplicita e non equivocabile collocazione nell'assetto istituzionale delineato dai nuovi Statuti: questa collocazione è di organo ausiliario, monocratico e indipendente;
- e. la legislazione statale può favorire l'obiettivo di costruire e consolidare una forte rete di difesa civica locale inserendo, ex art. 117, 2° c., Cost., la funzione di difesa civica tra le funzioni fondamentali dei Comuni, delle Province e delle città metropolitane (let. p) e nella determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale (let. m);
- f. per raggiungere l'obiettivo di reti territoriali di difesa civica è necessario un impegno comune Regioni-Province autonome-Autonomie locali;
- g. le Regioni a Statuto Speciale e le Province autonome adotteranno le particolari procedure e modalità richieste dai loro specifici ordinamenti.

In adesione alla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea il gruppo di lavoro ritiene che negli Statuti delle nuove Regioni, componenti essenziali della nuova costruzione europea, debba essere affermato, nell'ambito dei principi generali, l'esplicito riconoscimento del diritto alla buona amministrazione e del diritto di ricorrere al Difensore civico quale organo specificatamente preposto a garantirne l'effettività.

Le proposizioni normative, alla cui formulazione il Gruppo di lavoro è pervenuto a seguito di un approfondito confronto, non costituiscono necessariamente il testo di un articolo da inserire *tout court* negli Statuti. Tuttavia esse fissano i concetti essenziali che in sede statutaria devono configurare la natura dell'istituto, la sua collocazione istituzionale e le sue finalità e "lanciano", nel contempo, la normazione ordinaria che ne consegue coerentemente.

PROPOSIZIONI NORMATIVE STATUTARIE

1. Ogni persona ed ente ha diritto alla buona amministrazione e di appellarsi al Difensore civico, che ne è il garante.
2. La Regione/Provincia Autonoma istituisce il Difensore civico regionale/provinciale e promuove lo sviluppo della difesa civica sul territorio come funzione di garanzia, mediazione e proposta, secondo i parametri internazionali emergenti dai documenti delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa, anche ai fini di una deflazione delle controversie nei confronti della Pubblica Amministrazione.
3. Il Difensore civico è organo ausiliario, monocratico ed indipendente. E' eletto dal Consiglio regionale e ad esso riferisce.
4. Il Difensore civico agisce a tutela dei diritti e degli interessi legittimi di persone ed Enti nei confronti dei soggetti, individuati dalla legge, che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico per garantire l'imparzialità, il buon andamento e la trasparenza nell'azione amministrativa.
5. Il Difensore civico interviene, su domanda e di propria iniziativa, secondo criteri e procedure non giurisdizionali, affinché gli organi e le strutture competenti pongano rimedio agli abusi, alle irregolarità e alle iniquità accertati e ne rimuovano le cause.
6. Il Difensore civico integra e coordina la propria attività con quella delle analoghe istituzioni che operano ai diversi livelli istituzionali in ambito nazionale ed internazionale.
7. La legge disciplina - in base ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione - i requisiti e le procedure per la nomina e la revoca, lo *status* e le modalità d'intervento del Difensore civico e determina i principi per l'organizzazione della funzione di difesa civica e per l'attribuzione delle risorse necessarie al suo esercizio, al fine di assicurarne l'indipendenza, l'efficacia, la prossimità all'utenza e il coordinamento funzionale sul territorio.

**IL CODICE DI BUONA CONDOTTA AMMINISTRATIVA
(RELAZIONE ANNUALE 2002 DEL MEDIATEUR EUROPEEN)*****Le origini del Codice***

Nel novembre 1998, il Mediatore ha avviato un'indagine di propria iniziativa sull'esistenza, nelle varie istituzioni e organi comunitari, di un Codice di buona condotta amministrativa dei funzionari nelle loro relazioni con il pubblico e sull'accesso del pubblico a tale codice. Nell'ambito dell'indagine di propria iniziativa è stato chiesto a diciannove istituzioni ed organi comunitari se avessero già adottato o intendessero adottare un siffatto codice per i loro funzionari relativamente alle relazioni con il pubblico.

Il 28 luglio 1999, il Mediatore ha proposto un Codice di buona condotta amministrativa sotto forma di progetti di raccomandazione alla Commissione, al Parlamento europeo e al Consiglio. Simili progetti di raccomandazione sono stati trasmessi alle altre istituzioni e organi nel settembre 1999.

Il diritto a una buona amministrazione nella Carta dei diritti fondamentali

Il 2 febbraio 2000, nel corso di un'audizione pubblica organizzata dalla Convenzione responsabile della stesura della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, il Mediatore europeo ha chiesto che la Carta includesse, tra i diritti fondamentali, il diritto ad una buona amministrazione.

Il 7 dicembre 2000, in occasione del Consiglio europeo di Nizza, i presidenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione hanno proclamato la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. All'articolo 41, la Carta sancisce il diritto ad una buona amministrazione.

Verso un diritto amministrativo europeo

Il 6 settembre 2001, il Parlamento europeo ha approvato una risoluzione su un Codice di buona condotta amministrativa che le istituzioni e gli organi dell'Unione europea, le loro amministrazioni e i loro funzionari dovrebbero rispettare nei rapporti con il pubblico. La risoluzione del Parlamento sul Codice di buona condotta amministrativa è basata sul Codice del Mediatore del 28 luglio 1999, con alcune modifiche introdotte dall'on. Roy Perry in qualità di relatore per la Commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

Contemporaneamente all'adozione del Codice, il Parlamento europeo ha approvato anche una risoluzione in cui invita il Mediatore europeo ad applicare il Codice nelle indagini per l'esame di casi di cattiva amministrazione, al fine di concretizzare il diritto dei cittadini a una buona amministrazione sancito dall'art. 41 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

Il Mediatore applicherà pertanto la definizione di cattiva amministrazione tenendo conto delle norme e dei principi contenuti nel Codice.

Facendo seguito a una proposta presentata originariamente dall'on. Jean-Maurice Dehousse, relatore per la commissione giuridica e per il mercato interno, nella risoluzione del Parlamento europeo sul Codice di buona condotta amministrativa, del 6 settembre 2001, si chiede alla Commissione europea di presentare una proposta di Regolamento contenente il Codice, basata sull'articolo 308 del TCE.

L'integrazione del Codice in un Regolamento renderebbe più evidente ai cittadini e ai funzionari la natura vincolante delle norme e dei principi in esso contenuti. L'articolo 192 del TCE conferisce al Parlamento europeo il diritto di iniziativa di misure legislative che reputa necessarie.

PUBBLICAZIONI E LAVORI DI RICERCA CON RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO

- M.G. Vacchina, *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico* (contributo pubblicato in tutte le lingue dell'U.E.) in AA.VV., *Nona Lettera di collegamento del Médiateur européen*, Strasburgo aprile 2003, p. 48-50, e in *Rivista amministrativa eugubina*, Periodico della S.E.P.A. (Scuola eugubina di Pubblica Amministrazione), n. 2/2003, p. 30-33.
- M.G. Vacchina, *La protezione dell'ambiente nell'U.E. e la funzione dei Difensori civici regionali*, sintesi in qualità di Presidente della Tavola rotonda, in AA.VV., *IV Encuentro de Ombudsmen de la Union Europea*, Atti del Convegno di Valencia 10-11.4.2003, Cd-Rom, Valencia 2003.
- M.G. Vacchina, *Quali riforme in Italia per un sistema di difesa civica forte e diffusa* (contributo pubblicato in tutte le lingue dell'U.E.) in AA.VV., *Les Médiateurs d'Europe, Bulletin d'information par les soins du Médiateur européen*, n. 1, Strasburg octobre 2003, p. 38-40, e in *Rivista amministrativa eugubina*, Periodico della S.E.P.A. (Scuola eugubina di Pubblica amministrazione), in corso di stampa.
- A.O.M.F., Atti del *Séminaire-Atelier international* sul tema *Contribution de l'Ombudsman-Médiateur à l'amélioration du fonctionnement de l'administration*, Bamako 24-26.2.2003, con intervento di M.G. Vacchina sulla Valle d'Aosta (p. 95-102), a c. *Médiateur de la République du Mali* e A.I.F., Bamako 2003.
- A.O.M.F., Atti del *III^{ème} Congrès statutarie* sul tema *L'Ombudsman/Médiateur, acteur de la transparence administrative* (Yasmine-Hammamet 14-17.10.2003), con *Allocution* del Médiateur valdôtain in qualità di *Secrétaire Générale* e intervento sul tema *Les techniques de persuasion de l'Ombudsman/Médiateur: ami ou ennemi de l'administration?*, Tunis 2004, p. varie.
- M.G. Vacchina, *Quali riforme per un sistema di difesa civica forte e diffusa a tutela dei diritti dei Cittadini* in Atti del Convegno nazionale *Il ruolo della difesa civica per un rapporto equilibrato tra Cittadino e Pubblica Amministrazione*, a c. Difensore civico Regione Basilicata, Policoro 10-11.7.2003, con intervento introduttivo e conclusivo della I giornata da parte del Difensore civico valdostano, in corso di stampa, e in *I Difensori civici d'Europa*, Bollettino di Informazione, n. 1, a c. *Médiateur européen*, Strasburgo ottobre 2003, p. 38-40 (contributo pubblicato in tutte le lingue dell'U.E.).
- M.G. Vacchina *Sintesi conclusiva* Incontro Difensori civici, Congresso *Acqua bene universale (l'utilizzo solidale dell'acqua per incontrare giustizia e pace)* in AA.VV., Atti del Convegno Comune e Difensore civico di Riccione, 27.9.2003, Cd-Rom, Riccione 2003.
- M.G. Vacchina *Indirizzo di saluto e Introduzione ai lavori*, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in AA.VV., *Statuti regionali e garanzie. Il ruolo della Difesa civica*, a c. Ufficio Difensore civico e Consiglio regionale Veneto, Atti del Convegno di Venezia 31.10.2003, in corso di stampa.
- M.G. Vacchina *Indirizzo di saluto e Introduzione ai lavori*, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in AA.VV., *Sussidiarietà e difesa civica. La rete della difesa civica dopo la riforma del titolo V della Costituzione*, Atti del Convegno A.N.C.I.-difesa civica Toscana, Castiglioncello (LI) 7.11.2003, in corso di stampa.

- M.G. Vacchina, *Sussidiarietà e difesa civica* in AA.VV., Atti Convegno sul tema *Prima Convenzione nazionale della sussidiarietà*, a c. C.A.-A.N.C.I.-U.P.I. ecc., Roma 12.3.2004, in corso di stampa.
- M.G. Vacchina, *Una mondializzazione positiva: l'Ombudsman nel mondo di oggi* (contributo pubblicato in tutte le lingue dell'U.E.) in *I Difensori civici d'Europa*, Bollettino d'informazione, a c. *Médiateur européen*, n. 2, Strasburgo, in corso di stampa, in *Rivista amministrativa eugubina*, periodico della S.E.P.A. (in corso di stampa) e in *Rivista Parlamenti regionali*, n. 9, ed. F. Angeli, in corso di stampa.
- M.G. Vacchina, *La difesa civica regionale e il contesto europeo: quali sviluppi* in *Rivista Parlamenti regionali*, n. 10, ed. F. Angeli, in corso di stampa.
- Tesi di laurea su *Le prestazioni di servizio sociale delle Organizzazioni di volontariato nella Regione Valle d'Aosta*, Facoltà di Scienze Politiche, Università degli Studi di Torino, Candidata A. Mondino, Relatore R. Cavallo, a. acc. 2003/4.
- Tesi di ricerca su *Bibliografia critica dell'istituto della difesa civica in Italia*, Facoltà di Scienze politiche, Università degli Studi di Siena, Candidato F. Rossi, a. acc. 2003/4.
- Alcune Tesi di specializzazione S.E.P.A. (Scuola eugubina di Pubblica Amministrazione) e di psicologia, sulla mediazione culturale, Università degli Studi di Torino.

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* R.A.V.A., di cui alle precedenti Relazioni, con esito finalmente positivo nel marzo 2003; si sottolinea la collaborazione del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione.
- A seguito di istanze, si è intervenuti, con esito positivo, presso il Direttore della Direzione Amministrazione del Personale R.A.V.A. al fine di valutare la possibilità di apportare miglioramenti al sistema di informazioni riguardanti la concessione di piccoli prestiti I.N.P.D.A.P..
- A seguito di verifica nella prassi amministrativa relativa all'espletamento di concorsi pubblici, su segnalazione di Cittadini e al fine di garantire la trasparenza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione, si ribadisce la necessità di determinare e applicare criteri valutativi certi e verificabili da parte delle Commissioni esaminatrici e di esplicitare un'adeguata motivazione a base dei giudizi resi, conformemente alla *ratio* della normativa di settore e agli orientamenti giurisprudenziali in materia.
- Su istanza di Cittadini, si interviene presso il Direttore della Direzione Promozione e Sviluppo Attività turistiche e sportive dell'Assessorato del Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei chiedendo la documentazione relativa ad un corso, con successivo esame finale, per guida escursionistica e naturalistica, onde verificare la legittimità della graduatoria, con esito di proposta di miglioramento amministrativo, a tutela della stessa Pubblica Amministrazione, fattivamente recepita dall'Assessore.
- Relativamente alla legge regionale in materia di trasporti per disabili e deliberazioni applicative, si è proposto all'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti la revisione dei criteri di applicazione e, in particolare, una più puntuale definizione delle modalità operative della Commissione preposta alla valutazione delle deroghe, con esito di positiva presa in carico della problematica e conseguente integrazione della L. r. n. 29/97 a favore di situazioni di particolare e accertata gravità temporanea.
- A seguito di lamentata indisponibilità nel servizio di apertura al pubblico dell'Ufficio Trasporti e Infrastrutture sportive dell'Assessorato Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei, al fine di evitare incomprensioni tra Amministrazione e utenza, si propone di rendere note, mediante affissione di avviso scritto, le relative modalità.
- A seguito di nuove istanze anche di Associazioni, in merito alla problematica della compartecipazione dei parenti di utenti alla spesa di permanenza in strutture residenziali socio-assistenziali, il Difensore civico offre la propria disponibilità ad organizzare incontri tra le parti al fine di valutare eque soluzioni ad una questione particolarmente sentita da tutti i Cittadini, con esito di positiva programmazione.
- A fronte di istanze e al fine di garantire la trasparenza dell'attività amministrativa, si ripropone al Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali dell'Assessorato della Sanità, Salute e Politiche sociali, la valutazione di strumenti informativi di certificazione dell'invalidità più facilmente comprensibili dal Cittadino non esperto nel settore medico.

- A seguito anche di approfondimento in seno alla Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome della problematica, già evidenziata da questo Ufficio in sinergia con gli Assistenti sociali, relativa alla decorrenza delle provvidenze economiche spettanti ai Cittadini extracomunitari invalidi civili rispetto alla carta di soggiorno successivamente rilasciata, si interviene presso i competenti Uffici ministeriali per rinnovare la proposta di miglioramento della L. n. 40/98 e succ. mod., volta al riconoscimento del diritto alle suddette provvidenze a partire dal primo giorno del mese successivo a quello della richiesta, a garanzia di equità e in vista della pace sociale.
- Verificati alcuni ingiustificati ritardi da parte degli Uffici regionali competenti all'erogazione delle provvidenze economiche previste dalla legge in favore degli invalidi civili, si interviene presso il Dirigente del Servizio al fine di promuovere maggior solerzia nell'istruzione delle pratiche, anche in considerazione delle conseguenti difficoltà economiche di soggetti privi di redditi lavorativi.
- A seguito di istanze, si propone al Capo Servizi Famiglia e Politiche giovanili di attivarsi presso i competenti Uffici affinché, nella *ratio* della L. r. n. 19/94, sia presa in maggiore e sistematica considerazione la possibilità di concedere anticipi sulle somme previste dalla normativa stessa, onde evitare che situazioni gravi si trasformino in casi sociali. Si raccomanda, altresì, anche all'Assessorato Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali una prassi amministrativa volta ad accelerare l'erogazione dei benefici previsti dalla L. r. n. 19/94, perché l'attesa del completamento dell'*iter* procedimentale previsto non pregiudichi l'esito dell'intervento e la stessa correttezza contabile della Pubblica Amministrazione.
- A seguito di numerose istanze e di segnalazioni da parte di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P. per promuovere la riformulazione di disposizioni in materia di assegnazione degli alloggi E.R.P., con particolare riferimento ai requisiti di accesso alle relative graduatorie e alle priorità da riconoscere nell'attribuzione dei relativi punteggi che tengano conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa, a prescindere da limiti di tipo formal-burocratico o derivanti da rigide definizioni normative delle cause originanti il disagio e/o l'emergenza.
- A seguito di istanze e al fine di affrontare le problematiche che affliggono le famiglie al cui interno vivono soggetti affetti da patologie di natura mentale, si provvede ad organizzare un incontro congiunto tra la Questura, il Colonnello dei Carabinieri, il Primario ospedaliero e il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, con esito di programmazione congiunta.
- A seguito di istanze e come da precedente Relazione, si interviene presso l'Assessore all'Istruzione e Cultura, chiedendo di valutare la possibilità di apportare modifiche alla L. r. n. 30/98 relativamente a Cittadini laureati all'estero (problema già in fase di studio, per favorevole accoglimento, da parte del Dipartimento Sovrintendenza, della precedente proposta di miglioramento).
- A seguito di istanze, si interviene presso il Direttore del Personale scolastico, chiedendo di valutare l'opportunità di istituire corsi di aggiornamento per la lingua francese di durata maggiore di quelli attuali, ma con possibilità per i partecipanti che non avessero raggiunto - per gravi e giustificati motivi - il numero di ore indispensabile al rilascio dell'attestato, di frequentare un corso di recupero.
- A seguito di istanze presentate da Cittadini e da Associazioni di volontariato, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di sollecitare la redazione di un nuovo *Protocollo di intesa* con il Ministero della

Giustizia, riguardante l'organizzazione di servizi destinati agli ospiti della Casa circondariale di Brissogne, volti a facilitare la permanenza nello stesso Istituto, nonché a favorirne il successivo inserimento nella vita sociale.

- A seguito dell'insediamento del nuovo Governo regionale, si provvede a inoltrare agli Organi amministrativi competenti, la disponibilità ad organizzare incontri volti ad individuare soluzioni alla problematica della medicina penitenziaria, con particolare riferimento all'infettivologia, con esito di attenzione da parte dell'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e del Direttore gen. U.S.L.. Inoltre, su segnalazione di esperti, si propone al Direttore gen. U.S.L. e all'Assessore reg. Sanità, Salute e Politiche sociali di prendere in considerazione la possibilità di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, restando a disposizione per l'esame congiunto della concreta fattibilità nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale della comunità.
- A seguito di segnalazioni pervenute a questo Ufficio anche da Associazioni e Organi competenti, si interviene presso il Presidente della Regione chiedendo, a tutela dei Cittadini economicamente disagiati, di intervenire presso la Telecom di Aosta per sollecitare il ripristino di una cabina telefonica nei pressi della pensilina sita davanti la Casa circondariale di Brissogne, con esito positivo e sollecito.
- Anche per istanza di Cittadini e Associazioni di volontariato, che lamentano la violazione del fondamentale diritto allo studio, si propone ai competenti Ministri di riesaminare le problematiche connesse alla concreta attuazione di corsi scolastici all'interno degli Istituti penitenziari, con riferimento ai limiti numerici e alla ritenuta impossibilità di partecipazione dei detenuti extracomunitari privi di regolare permesso di soggiorno, e di considerare l'opportunità di consentire deroghe numeriche, nonché di intervenire con disposizioni che assicurino a tutti i carcerati, comunitari o non, la possibilità di partecipare alle attività istruttive, quanto meno distinguendo tra attestazione delle abilità conseguite e spendibilità del titolo.
- A seguito di problematiche sorte in ordine ai criteri applicativi della normativa regionale di sostegno ai Cittadini colpiti da eventi calamitosi, in relazione alla corrispondente normativa statale, si interviene presso l'Assessore all'Agricoltura, Risorse naturali e Protezione civile e il Direttore della Direzione Protezione civile al fine di promuovere l'adozione di comportamenti uniformi da parte dei Funzionari e delle Amministrazioni competenti, attraverso la diffusione di direttive chiaramente riportate su adeguati atti di indirizzo.
- A seguito di numerose istanze concernenti l'espletamento delle procedure di espropriazione per pubblica utilità e di occupazione d'urgenza di aree private, si propone all'Assessore al Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni di valutare l'opportunità di dare adeguata spiegazione al Cittadino sulla concreta consistenza della pubblica utilità e di esaminare ulteriormente la problematica, peraltro oggetto di precedenti proposte di miglioramento amministrativo da parte di questo Ufficio, relativamente ai tempi e alle modalità di erogazione delle indennità di esproprio e occupazione d'urgenza, al fine di pervenire ad una tempestiva e regolare erogazione delle stesse (a tutela della stessa correttezza contabile della R.A.V.A.), nonché di evitare l'insorgere di tensioni sociali, con esito di positiva collaborazione.
- A seguito di istanze anche di Associazioni ed Enti, esaminata la normativa in materia di ammissibilità ai pubblici concorsi di Cittadini extracomunitari, in possesso di regolare permesso di soggiorno, in collaborazione con il C.C.I.E., si interviene presso il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e U.S.L. al fine di segnalare il fatto che, stante l'attuale interpretazione della normativa e la recente produzione

giurisprudenziale, sarebbe quantomeno opportuno che dette Amministrazioni li ritenessero ammissibili all'assunzione per mansioni da svolgere esclusivamente all'esterno dell'Ente (es. posti per autista o giardiniere).

- In riferimento al grave problema dell'integrazione dei soggetti disabili nella vita sociale, su proposta del *Médiateur européen*, si provvede ad approfondire aspetti della problematica, al fine di prospettare nuove soluzioni che permettano un effettivo inserimento.

U.S.L.

- Su istanza di Cittadini, si chiede al Direttore gen. di valutare la possibilità di migliorare la procedura con cui le Circolari interne vengono portate a conoscenza del personale interessato, con esito positivo.
- A seguito dell'insediamento del nuovo Governo regionale, si provvede a inoltrare agli Organi amministrativi competenti, la disponibilità ad organizzare incontri volti ad individuare una soluzione alla problematica della medicina penitenziaria, con esito positivo; successivamente, su segnalazione anche del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, si interviene presso il Direttore gen. chiedendo di valutare la possibilità di inserire nell'*équipe* medica che si occupa dei controlli sanitari un Medico specialista infettivologo, con esito da definire; infine, su segnalazione di esperti, si propone al Direttore gen. e all'Assessore reg. Sanità, Salute e Politiche sociali di prendere in considerazione la possibilità di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, restando a disposizione per l'esame congiunto della concreta fattibilità di simile iniziativa nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale della comunità.
- A seguito di istanze, si richiama l'attenzione del Direttore gen. e dell'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali sulla problematica, già affrontata dal Difensore civico, della massima trasparenza e chiarezza, anche rispetto a soggetti non esperti in medicina, delle comunicazioni tra Ente pubblico e Cittadino relative alla percentuale di invalidità.
- Su istanza di Cittadini, si interviene presso il Direttore gen. per promuovere l'adozione di strumenti di comunicazione e di relazione con il paziente idonei ad assicurare puntuale e completa informazione sui Servizi sanitari offerti e consapevole partecipazione alle attività mediche di interesse, con esito positivo.
- Su istanza di Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alle modalità di rilascio della delega per ritiro di documentazione medica e si propone al Direttore gen. di meglio specificare, nel relativo modulo, la necessità di allegare alla delega scritta un documento di identità del delegante, con esito positivo.
- Su segnalazione di negata iscrizione al Servizio sanitario nazionale di donna extracomunitaria in stato di gravidanza e titolare di permesso di soggiorno per motivi di salute, si propone all'U.S.L. un'interpretazione sistematica e combinata della normativa in materia, con esito di positiva soluzione della problematica in collaborazione con il Direttore amm., l' U.R.P. e il Dirigente dell'Ufficio Immigrati della Questura di Aosta. La relativa proposta di miglioramento è stata poi opportunamente estesa dall'U.S.L. ai casi in cui il permesso di soggiorno sia stato prorogato per cure mediche.
- A seguito di istanze e al fine di affrontare le gravi problematiche che affliggono le famiglie al cui interno vivono soggetti affetti da patologie di natura mentale, si provvede ad organizzare un incontro congiunto tra la

Questura, il Colonnello dei Carabinieri, il Primario ospedaliero e il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, con esito di fattiva programmazione.

- A seguito di istanze anche di Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati, i Direttori gen. e amm. per proporre, in armonia con l'evoluzione normativa e giurisprudenziale U.E. in materia di inserimento lavorativo di Cittadini extracomunitari presso Enti pubblici, la previsione, nei bandi di concorso per assunzione di dipendenti con mansioni da svolgersi all'esterno della sede amministrativa (es. posti per autista o giardiniere), dell'ammissibilità di domande provenienti da soggetti privi del requisito della cittadinanza italiana o europea, ma in possesso di regolare permesso di soggiorno per autorizzazione al lavoro subordinato.

A.R.E.R.

- A seguito di numerose istanze e di segnalazioni da parte di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore reg. al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P. per promuovere la riformulazione di disposizioni in materia di assegnazione degli alloggi E.R.P., con particolare riferimento ai requisiti di accesso alle relative graduatorie e alle priorità da riconoscere nell'attribuzione dei relativi punteggi che tengano conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa, a prescindere da limiti di tipo formal-burocratico o derivanti da rigide definizioni normative delle cause originanti il disagio e/o l'emergenza.

COMUNI

- A seguito di istanze, si interviene presso l'Amministrazione comunale di Aosta al fine di promuovere il controllo, da parte dell'Ente pubblico, delle valutazioni affidate a Soggetti privati per concessioni temporanee di suolo pubblico.
- A seguito di istanze, si interviene presso il Sindaco di Aosta, chiedendo, in nome di una corretta interpretazione delle norme riguardanti lo snellimento delle procedure amministrative, di accettare le domande ai concorsi presentate tramite la pratica della raccomandata a mano.
- A seguito di verifica della prassi amministrativa relativa all'espletamento di concorsi pubblici, su segnalazione di Cittadini e al fine di garantire la trasparenza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione, si ribadisce la necessità di determinare e applicare criteri valutativi certi e verificabili da parte delle Commissioni esaminatrici e di esplicitare un'adeguata motivazione a base dei giudizi resi, conformemente alla *ratio* della normativa di settore e agli orientamenti giurisprudenziali in materia.
- Su istanza di Cittadini e di Associazioni, si interviene presso il Sindaco e il Comando della Polizia municipale di Aosta per chiarimenti in ordine alla procedura di rilascio e/o riconferma dell'autorizzazione comunale alla sosta di veicoli nei parcheggi riservati alle persone disabili, con particolare riferimento alla certificazione medica dell'invalidità da parte delle strutture sanitarie pubbliche, al fine di non gravare con oneri economici su soggetti stabilmente disabili.
- A seguito di istanze anche di Associazioni ed Enti, esaminata la normativa in materia di ammissibilità ai pubblici concorsi di Cittadini extracomunitari, in possesso di regolare permesso di soggiorno, in collaborazione con il C.C.I.E., si interviene presso il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e l'U.S.L.

al fine di segnalare il fatto che, stante l'attuale interpretazione della normativa e la recente produzione giurisprudenziale, sarebbe quantomeno opportuno che dette Amministrazioni li ritenessero ammissibili per l'assunzione con mansioni da svolgersi esclusivamente all'esterno dell'Ente (es. posti di autista o giardiniere).

- A seguito di numerose istanze e di segnalazioni da parte di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore reg. al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P. per promuovere la riformulazione di disposizioni in materia di assegnazione degli alloggi E.R.P., con particolare riferimento ai requisiti di accesso alle relative graduatorie e alle priorità da riconoscere nell'attribuzione dei relativi punteggi che tengano conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa, a prescindere da limiti di tipo formal-burocratico o derivanti da rigide definizioni normative delle cause originanti il disagio e/o l'emergenza

MINISTERI

- A seguito di numerose istanze e su segnalazione dei Servizi sociali, a tutela dell'equità e della pace sociale, si interviene presso il Ministero dell'Interno, affinché venga presa in considerazione la possibilità di attivarsi, nelle sedi competenti, al fine di ottenere, con modifica alla L. n. 40/98 e succ. mod., la decorrenza delle provvidenze economiche destinate a Cittadini stranieri invalidi civili a partire dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della richiesta di carta di soggiorno, quando regolarmente rilasciata, con esito di sostegno della proposta da parte di Colleghi regionali e nell'ambito della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome e dei competenti Uffici del Ministero dell'Interno.
- A seguito dell'insediamento del nuovo Governo regionale, si provvede a inoltrare agli Organi amministrativi competenti, la disponibilità ad organizzare incontri volti ad individuare una soluzione alla problematica della medicina penitenziaria, con particolare attenzione all'infettivologia, con esito di programmazione da parte dell'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali e del Direttore gen. U.S.L.. Inoltre, su segnalazione di esperti, si propone al Direttore gen. U.S.L. e all'Assessore reg. Sanità, Salute e Politiche sociali di prendere in considerazione la possibilità di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, restando a disposizione per l'esame congiunto della concreta fattibilità di simile iniziativa nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale della comunità.
- A seguito di istanze, si interviene, con esito positivo, presso il Direttore della Sezione circoscrizionale per l'Impiego ed il Collocamento in Agricoltura, chiedendo di prendere in considerazione la possibilità di inserire, nelle segnalazioni all'avviamento a selezione, effettuate ai sensi dell'art. 16 L. r. n. 56/87, la raccomandazione di provvedere a convocare i candidati per gli accertamenti dei requisiti tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, al fine di evitare che, causa disguidi postali, il candidato possa ricevere la convocazione in data successiva allo svolgimento della stessa (la proposta viene accolta anche dal Direttore dell'Ufficio del Lavoro di Aosta).
- Su istanza di Cittadini, si interviene presso l'Amministrazione del Fondo di Previdenza per il Personale del Ministero dell'Economia e Finanze per evidenziare incongruenze nei criteri di corresponsione dei benefici economici erogabili, al fine di apportare un miglioramento amministrativo volto a garantire equità tra i Cittadini.

- A seguito di istanze presentate da Cittadini e da Associazioni di volontariato, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di sollecitare la redazione di un nuovo *Protocollo di intesa* con il Ministero della Giustizia, riguardante l'organizzazione di servizi destinati agli ospiti della Casa circondariale di Brissogne, volti a facilitare la permanenza nello stesso Istituto, nonché a favorirne il successivo inserimento nella vita sociale.
- A seguito di segnalazioni pervenute a questo Ufficio anche da Associazioni e Organi competenti in materia, si interviene presso il Presidente della Regione chiedendo, a tutela dei Cittadini economicamente disagiati, di intervenire presso la Telecom per sollecitare l'installazione di una cabina telefonica nei pressi della pensilina sita davanti la Casa circondariale di Brissogne, con esito positivo e sollecito.
- Anche per istanza di Cittadini e Associazioni di volontariato, che lamentano la violazione del fondamentale diritto allo studio, si propone ai competenti Ministri di riesaminare le problematiche connesse alla concreta attuazione di corsi scolastici all'interno degli Istituti penitenziari, con riferimento ai limiti numerici e alla ritenuta impossibilità di partecipazione dei detenuti extracomunitari privi di regolare permesso di soggiorno, e di considerare l'opportunità di consentire deroghe numeriche, nonché di intervenire con disposizioni che assicurino a tutti i carcerati, comunitari o non, la possibilità di partecipare alle attività istruttive, quanto meno distinguendo tra attestazione delle abilità conseguite e spendibilità del titolo.
- Su segnalazione di negata iscrizione al Servizio sanitario nazionale di donna extracomunitaria in stato di gravidanza e titolare di permesso di soggiorno per motivi di salute, si propone all'U.S.L.-Valle d'Aosta un'interpretazione sistematica e combinata della normativa in materia, con esito di positiva soluzione della problematica in collaborazione con la Direzione amm. e l'U.R.P.-Valle d'Aosta e il Dirigente dell'Ufficio Immigrati della Questura di Aosta. La successiva proposta di miglioramento è stata poi opportunamente estesa dall'U.S.L. ai casi in cui il permesso di soggiorno sia stato prorogato per cure mediche.
- A seguito di istanze e in collaborazione con il Direttore di una Casa di Riposo, si provvede a valutare possibili soluzioni atte ad accelerare la procedura di accertamento dei requisiti necessari all'assunzione in servizio del personale.
- A seguito di istanze e al fine di affrontare le problematiche che affliggono le famiglie al cui interno vivono soggetti affetti da patologie di natura mentale, si provvede ad organizzare un incontro congiunto tra la Questura, il Colonnello dei Carabinieri, il Primario ospedaliero e il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, con esito di fattiva programmazione.
- In riferimento al grave problema dell'integrazione dei soggetti disabili nella vita sociale, su proposta del *Médiateur européen*, si provvede ad approfondire alcuni aspetti della problematica, al fine di prospettare nuove soluzioni che permettano un inserimento effettivo.

ISTANZE

Mentre multiculturale descrive una mescolanza pluralistica di culture e di gruppi all'interno dei paesi europei, interculturale sta a significare il processo attivo di comunicazione e di interazione fra quelle culture per l'arricchimento reciproco (Dichiarazione Consiglio d'Europa, 1984)

L'idea di giustizia nasce dall'esperienza di un'ingiustizia, subita da noi o da chi ci è caro. Per un discorso comune si può partire da qui, non dalle speculazioni astratte che, invece di unire, hanno sempre diviso (M. Martini)

Riconoscere il nucleo familiare come campo d'intervento privilegiato, sia per quanto riguarda i servizi che per quanto riguarda le dinamiche relazionali, rappresenta la "nuova frontiera" di chi opera nel campo dell'immigrazione (G. Miramonti-C.C.I.E.)

La mission du Médiateur consiste essentiellement à œuvrer au maintien ou au rétablissement d'une harmonie sociale nécessaire au bon fonctionnement de notre État de droit, au renforcement des droits des citoyens (B. Stasi)

Ces réclamations traduisent, enfin, une modification du comportement des citoyens à l'égard des administrations. La révérence du citoyen-sujet pour le pouvoir, héritage d'une centralisation multiséculaire, a laissé place à une exigence d'efficacité et de rapidité. La notion d'usager, voire de client des services publics, se substitue de plus en plus souvent à celle du citoyen administré (B. Stasi)

Le Médiateur: un recours pour le citoyen, un conseil pour l'administration (Bureau du Médiateur du Mali)

*Indépendance et accessibilité:
deux points cardinaux
pour la navigation de l'Ombudsman dans
la mer démocratique (D. Jacoby)*

*Confidentialité et accès: des enjeux pour
l'Ombudsman
(Forum canadien des Ombudsmans)*

PAGINA BIANCA