

MINISTERI

PAGINA BIANCA

a) Generale

DIFENSORE CIVICO: con riferimento a diverse problematiche, duecentocinquantaquattro Cittadini chiedono informazioni sulle competenze del Difensore civico reg. nei confronti dei Ministeri; centocinquantaquattro sulle competenze del Coordinatore e della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano. Su richiesta di trentadue Cittadini, si approfondiscono aspetti della recente riforma costituzionale degli artt. 117 e 118 della *Costituzione*, con particolare riferimento al rapporto sussidiarietà-difesa civica.

TRASPARENZA/PROCEDURE: centonovantun Cittadini chiedono informazioni sul diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/90 (per alcuni si verifica la legittimità di atti di diniego); trentasei sull'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; uno in ordine alla spettanza degli interessi legali sui crediti liquidi ed esigibili; trentacinque e due Associazioni in ordine allo snellimento dei procedimenti amministrativi, con riferimento anche alla pratica della raccomandata a mano; ventiquattro sulla normativa in materia di trasferimenti dei pubblici dipendenti e di tutela dei diritti fondamentali dei lavoratori.

SOCIALE: in riferimento al problema dell'integrazione dei soggetti disabili nella vita sociale, su iniziativa ed in collaborazione con il *Médiateur européen*, si provvede ad approfondire aspetti della problematica, al fine di prospettare nuove soluzioni che permettano un inserimento effettivo; si facilita la raccolta di firme per salvare la vita ad un Cittadino, con esito di grande collaborazione da parte di Cittadini e Istituzioni. A duecentoquarantaquattro Cittadini si forniscono indicazioni su orientamenti occupazionali; a quarantotto su tempi e modalità per chiedere l'intervento di un Patronato. A fronte di difficoltà per avviamento al lavoro di un Cittadino non vedente, si sollecita un inserimento nel servizio civile presso un'Associazione. A seguito dell'insediamento del nuovo Governo regionale, si provvede a inoltrare agli Organi competenti la disponibilità ad organizzare incontri volti ad individuare una soluzione alla problematica della medicina penitenziaria, con esito sostanzialmente positivo. Anche a richiesta di Cittadini e Associazioni di volontariato, si prosegue e intensifica la collaborazione con la Direzione del carcere a tutela dei diritti dei detenuti e della pace sociale; si convocano il Sovrintendente agli Studi, il Direttore dell'Agenzia regionale del Lavoro e la Direzione del Carcere per un esame congiunto di problemi connessi alla scuola media inferiore e superiore all'interno del penitenziario, con esito di collaborazione e programmazione; in seguito, si interviene presso i competenti Ministri per evidenziare le problematiche connesse alla concreta attuazione di corsi scolastici all'interno degli Istituti penitenziari, riguardanti il limite numerico fissato per l'organizzazione dei corsi e la ritenuta impossibilità di partecipazione dei carcerati extracomunitari privi di regolare permesso di soggiorno, e per sollecitare un intervento normativo e/o amministrativo volto al superamento di tali ostacoli, con esito da definire. Su richiesta di cinque Cittadini e di due Associazioni, si verifica la possibilità di avanzare, tramite gli Organi competenti, proposte di miglioramento amministrativo riguardanti diritti e doveri dei Cittadini extracomunitari in possesso della carta di soggiorno. A seguito di istanze, si provvede a convocare U.R.P.-Direttore amm. U.S.L. e Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, al fine di individuare una procedura che consenta comunque alla Cittadina straniera che si trova in stato di gravidanza e con il permesso di soggiorno in scadenza, l'iscrizione al Servizio sanitario locale, permettendo, in tal modo, alla gestante e al futuro nascituro di godere della dovuta assistenza medica; successivamente, l'U.S.L. estende il provvedimento ad altre forme di cure mediche.

ENTI PRIVATI/PUBBLICO SERVIZIO: a duecentottantun Cittadini si forniscono indicazioni sulle competenze del Difensore civico regionale nei confronti degli Enti privati gestori di pubblico servizio; su richiesta di otto Cittadini e

in riferimento ad Enti privati gestori di pubblico servizio, si provvede ad illustrare la normativa in materia di trasformazione di lavoro a tempo parziale, con particolare riferimento alla richiesta effettuata per motivi di salute e, su richiesta di quattro, in riferimento a rapporto di lavoro presso Enti privati gestori di pubblico servizio, la normativa in materia di assenza per malattia, con particolare riferimento a tempi e modalità di esecuzione dei relativi controlli fiscali. Su istanza di un Cittadino, in riferimento ad Enti gestori di pubblici servizi, si provvede ad inviare la documentazione fornita ai Difensori civici competenti per territorio, con esito di sollecita collaborazione. Su istanza di un Cittadino e di un Assistente sociale, si interviene per risolvere un problema di ingiusta sospensione del servizio telefonico a fronte del regolare pagamento delle relative bollette, con esito positivo; in riferimento a problematiche inerenti la Telecom, cinque Cittadini vengono indirizzati; su richiesta di due si provvede a verificare la correttezza Telecom in merito a rateizzazioni; su istanza di quattro, si forniscono informazioni in ordine ai diritti del proprietario rispetto all'occupazione di terreno per installazione e passaggio di linea telefonica. Due Cittadini segnalano disagi e ritardi nell'attività istituzionale del proprio Ufficio, causa ritardi e inadempienza della Telecom, nel predisporre impianti telefonici ed informatici: vengono indirizzati. Su richiesta di tre Cittadini, in rappresentanza di una Società privata, 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 due Cittadini, si forniscono informazioni su competenze e funzionamento dell'Ente gestore del servizio postale in riferimento a fermo posta; su richiesta di tre, si interviene presso il Direttore delle Poste di Aosta, al fine di verificare la legittimità di un trasferimento di corrispondenza, con esito di collaborazione per superamento del disservizio; su istanza di due, si interviene presso il Direttore delle Poste di Aosta, per chiarimenti in ordine ad una pratica di reclamo avverso un prodotto postale smarrito e relativa richiesta di rimborso, con esito solo formalmente positivo. Su istanza di un Cittadino, si verificano irregolarità da parte delle Poste di Aosta nell'espletamento di un servizio a pagamento attivato da tre Cittadini; su istanza di due, si interviene presso il Direttore di Poste di Aosta, per chiarimenti in ordine ad una pratica di chiusura conto corrente postale, con esito di puntualizzazione; su istanza di tre, si forniscono informazioni in merito alle modalità di effettuazione di pagamento all'estero tramite servizio postale. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente e il Direttore di una microcomunità sui tempi di predisposizione dei necessari accertamenti per l'assunzione in servizio di dipendenti avviati a selezione dai competenti Uffici per l'Impiego e il Collocamento, con esito di programmazione per miglioramento amministrativo e deontologico. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente del Comitato regionale C.R.I. per chiarire una vicenda riguardante la mancata partecipazione ad una selezione per assunzione di personale, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*; su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in merito alle formalità previste per il trasferimento di proprietà di autoveicoli e alla responsabilità solidale del proprietario, con particolare riferimento all'irrelevanza della semplice dichiarazione di perdita di possesso dell'auto rilasciata all'A.C.I..

b) Ministero Affari esteri

In riferimento a delicata problematica sollevata da due Cittadini e riguardante una persona irregolarmente detenuta in altro Stato, si inoltra copia delle sue dichiarazioni al Commissario europeo per i diritti umani, ai Ministri dell'Interno e degli Affari esteri, con esito di puntualizzazione da parte dei Ministeri. Su richiesta di tre Cittadini e di due Associazioni, si interviene presso il Direttore della Direzione gen. italiana all'Estero-Politiche migratorie, al fine di verificare lo stato di una richiesta di ricongiungimento familiare, con esito positivo pur in assenza di dovuta comunicazione al Difensore civico. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Ministero al fine di sollecitare, nei limiti di competenza, la richiesta di un ricongiungimento familiare, con esito positivo.

c) Ministero Ambiente e Tutela del Territorio

Su istanza di trentotto Cittadini, si forniscono informazioni in ordine a modalità e tariffe del servizio di gestione rifiuti urbani, alle competenze dell'Ente comunale, alle relative modalità di calcolo e alle agevolazioni di legge.

d) Ministero Attività produttive

Su richiesta di due Cittadini, si interviene presso il competente Ufficio ministeriale al fine di verificare lo stato di una richiesta di rimborso pendente da anni, con esito di adeguata puntualizzazione; su istanza di otto, si forniscono informazioni in ordine al pagamento degli interessi legali su contributi spettanti ed erogati tardivamente.

e) Ministero Difesa

Su richiesta di dodici Cittadini, si provvede ad illustrare la normativa vigente in materia di esenzione dal servizio militare, con particolare riferimento ai Cittadini in possesso di contratto di lavoro a tempo determinato; su richiesta di ventiquattro, in materia di servizio civile. A seguito di istanza, si interviene presso il Presidente di un'Associazione, chiedendo di valutare la possibilità di far dotare l'Associazione di un volontario proveniente dal Servizio civile, da destinare all'assistenza di non vedente, con esito da definire.

f) Ministero Economia e Finanze

Su richiesta di un Cittadino si interviene presso il Direttore dell'Agenzia delle Entrate di Aosta al fine di sollecitare l'evasione di una nota, con esito positivo dopo solleciti (si fa' notare la scarsa osservanza dell'art. 16, c. 2, L. n. 127/97 e succ. mod. per quanto attiene il diritto del Cittadino di rivolgersi al Difensore civico). In riferimento ad una vicenda oggetto della precedente Relazione, su istanza di undici Cittadini, assegnatari di un alloggio di proprietà demaniale, si interviene presso il Direttore dell'Agenzia delle Entrate di Aosta, al fine di sollecitare il rimborso di somme di denaro anticipate dagli Istanti: dopo una copiosa corrispondenza, si giunge a positiva soluzione. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Direttore dell'Agenzia delle Entrate di Aosta, al fine di verificare tempi e modalità di rimborsi di imposte, con esito di collaborazione, così come, su istanza di tre, al fine di sollecitare l'evasione di lettere, con esito positivo. Su istanza del Rappresentante legale di una Società straniera, gestita da Cittadini italiani, circa una richiesta di rimborso tasse pendente da anni presso l'Agenzia delle Entrate, si provvede ad intervenire presso il Dirigente dell'Ufficio rimborsi a Cittadini non residenti-Ufficio di Roma, con esito di sollecita definizione della correttezza dell'*iter*. A quarantaquattro Cittadini si illustra la normativa in materia di ricorsi avverso cartelle esattoriali e di responsabilità personale specifica; a ottantotto in materia di I.C.I., con particolare riferimento alla procedura di ricorso avverso richieste di pagamento ritenute illegittime e alle sanzioni previste per mancato pagamento dell'imposta nei termini di legge; a due *l'iter* per ottenere copia di documenti inerenti l'avvio della procedura di ricongiungimento di contributi lavorativi versati nel corso degli anni; a trentaquattro, la procedura per presentare ricorso avverso cartelle esattoriali; a tre, le norme di autenticazione delle sottoscrizioni di scrittura negoziale tra privati, necessaria per la trascrizione nei pubblici registri immobiliari, anche in relazione agli istituti dell'autenticazione e della legalizzazione di firme disciplinati dal D.P.R. n. 445/2000. Su istanza di un Cittadino, si sollecita alla Uniriscossioni S.p.A. l'evasione di una richiesta di accesso a documenti amministrativi, con esito positivo dopo sollecito (si stigmatizza il problema anche per il futuro). Su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'Amministrazione del Fondo di Previdenza per il Personale del Ministero onde evidenziare incongruenze nei criteri di corresponsione dei benefici economici erogabili, al fine di apportare un miglioramento amministrativo volto a garantire equità tra i Cittadini, con esito di puntualizzazione del caso concreto

e di presa d'atto delle osservazioni generali. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore dell'Agenzia del Territorio della Direzione centrale delle Risorse Umane, al fine di sollecitare la corresponsione dell'indennità di bilinguismo attesa da tempo, con esito da definire, così come per rimborso tasse deliberato dall'Agenzia delle Entrate di Città sprovvista di Difensore civico e non ottenuto, interessante tre Cittadini. Su istanza di diciotto Cittadini e di Assistenti sociali, che lamentano il fatto che l'immigrato extracomunitario non possa usufruire degli arretrati per i benefici previsti dalla L. n. 104/92 una volta ottenuta la carta di soggiorno, a garanzia di equità e a favore della pace sociale, si avanza proposta di miglioramento al Ministero, con esito di adeguata attenzione anche da parte dei Colleghi regionali in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome; successivamente, la scrivente avanza la proposta anche come Coordinatore della Conferenza.

g) Ministero Giustizia

Anche a richiesta di Cittadini e Associazioni di volontariato, si prosegue e intensifica la collaborazione con il Direttore della Casa circondariale a tutela dei diritti dei detenuti e della pace sociale, con particolare riferimento a protocollo d'Intesa tra Presidente R.A.V.A. e Ministro della Giustizia. Su richiesta di Cittadini e di Associazioni di volontariato, si convoca la Direzione della Casa circondariale, il Direttore dell'Agenzia reg. del Lavoro e il Sovrintendente agli Studi della Valle d'Aosta per un esame congiunto delle problematiche relative alla Scuola media inferiore e superiore all'interno del penitenziario valdostano, con esito di collaborazione e programmazione; successivamente, anche come Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, si inoltra proposta di miglioramento ai Ministri dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica e della Giustizia, con esito da definire. Su segnalazione di esperti, si propone al Direttore gen. U.S.L. e all'Assessore reg. alla 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, con esito da definire. Su istanza di Cittadini e Associazioni in contatto con lavoratori detenuti, si interviene presso il Direttore dell'I.N.P.S. di Aosta, per informazioni e chiarimenti in merito al riconoscimento dell'indennità di disoccupazione a favore di lavoratori ristretti, con esito da definire.

h) Ministero Interno

IMMIGRAZIONE/CITTADINANZA: su istanza di tre Cittadini extracomunitari, si verifica la tardività di un provvedimento ministeriale di rigetto della richiesta di cittadinanza italiana e si forniscono informazioni circa la documentazione da allegare, con disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione della stessa. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in ordine ai requisiti necessari per il rilascio della carta di soggiorno e si interviene, per le vie brevi, presso la Questura di Aosta per chiedere conto dello stato del procedimento di rilascio, con esito di pronta collaborazione. Su istanza di centoventotto Cittadini e di tre Associazioni, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di concessione di permesso di soggiorno, con particolare riferimento ai casi di espulsione; su istanza di quarantaquattro, in materia di ricongiungimento familiare; su istanza di quarantotto in materia di regolarizzazione dell'immigrato extracomunitario. A seguito di istanza di due Cittadini, si illustra la procedura di ricongiungimento familiare, in presenza di un ricorso dall'esito positivo per ottenere la restituzione del permesso di soggiorno; su istanza di uno, fornite informazioni per la regolarizzazione dell'immigrato extracomunitario, si interviene presso la Questura per ulteriori chiarimenti in merito allo specifico caso, con esito di

sollecita collaborazione per le vie brevi. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione centrale dell'Immigrazione al fine di sollecitare l'emissione di un provvedimento di ricongiungimento familiare, con esito positivo. Su istanza di diciotto Cittadini e di un'Associazione, si forniscono informazioni e si interviene, per le vie brevi, con il Dirigente dell'Ufficio Immigrati della Questura di Aosta, al fine di verificare lo stato di domande di ricongiungimento familiare, con esito di fattiva collaborazione. Su istanza di nove Cittadini, si interviene presso il Consolato italiano e il *Médiateur* del Marocco per chiedere conto di eventuali ostacoli alla evasione di istanze di ricongiungimento familiare, debitamente corredate dal nulla osta della Questura di Aosta, con esito da definire. Su istanza di nove Cittadini, si forniscono informazioni in materia di richiesta di asilo politico e di permesso di soggiorno rilasciato in attesa della risposta della competente Commissione nazionale e si conferma la disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione (si segnala l'ottima collaborazione, per le vie brevi, dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta). Su istanza di centotrentadue Cittadini e in riferimento a specifiche problematiche, si provvede ad illustrare la normativa in materia di concessione e perdita del permesso di soggiorno, di ricongiungimento familiare, di cittadinanza italiana e relative procedure di ricorso (per un caso si provvede ad interessare il Difensore civico competente per territorio al fine di intervenire nella ricerca di documenti smarriti da Uffici pubblici, con esito di collaborazione); su istanza di dodici Cittadini, si forniscono informazioni in materia di ricorso avverso decreto prefettizio di espulsione a seguito di revoca del permesso di soggiorno e si indirizza alle sedi competenti; su richiesta di due, si danno informazioni in ordine ai requisiti necessari e alla procedura per il rinnovo del permesso di soggiorno, con particolare riferimento all'ipotesi di rientro del soggetto extracomunitario nel paese d'origine per ragioni legate alla procedura di adozione di minori. Su istanza di ventotto Cittadini, si forniscono indicazioni in ordine ai presupposti di legge per l'acquisto della cittadinanza italiana e si verifica la regolarità di un diniego da parte delle competenti autorità; a sette e per specifiche problematiche, si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale in relazione al Ministero dell'Interno; su istanza di tre, si interviene presso i competenti Uffici ministeriali per sollecitare l'evasione di una richiesta di cittadinanza italiana, con esito positivo. A seguito di istanza di due Cittadini e di un'Associazione, si provvede a convocare il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E. al fine di approfondire aspetti di una richiesta di ricongiungimento familiare rigettata dalla Questura, con esito da definire, così come per assegnazione E.R.P. di metratura inferiore al dovuto a nucleo di sette persone, sempre con efficiente collaborazione. Su richiesta di un Ospedale, di tre Cittadini e di un'Associazione di volontariato, previo proficuo contatto con il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, si forniscono informazioni in merito alle possibili vie per rinnovo del permesso di soggiorno a favore di un padre extracomunitario attualmente in Italia per assistere, insieme alla moglie, il figlio minorenne bisognoso di cure specialistiche, con indirizzo al Prefetto. Su istanza di diciotto Cittadini e di Assistenti sociali, che lamentano il fatto che l'immigrato extracomunitario non possa usufruire degli arretrati per i benefici previsti dalla L. n. 104/92 una volta ottenuta la carta di soggiorno, a garanzia di equità e a favore della pace sociale, si avanza proposta di miglioramento al Ministero, con esito di adeguata attenzione anche da parte dei Colleghi regionali in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome; successivamente, la scrivente avanza la proposta anche come Coordinatore della Conferenza. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in ordine alla continuità del rapporto di lavoro ai fini della regolarizzazione del lavoratore extracomunitario e si interviene presso il Direttore dell'Ufficio territoriale del Governo per chiarimenti in ordine ad una pratica di regolarizzazione, con esito di fattiva collaborazione. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione centrale per le Risorse umane al fine di definire una richiesta di indennizzo: dopo solleciti, il Direttore comunica che la richiesta è stata accolta e il relativo

provvedimento inviato al controllo dei competenti Organi ministeriali. Si provvede ad illustrare a quarantotto Cittadini la normativa vigente in materia di residenza, con riferimento a specifiche problematiche e alle modalità dei pubblici controlli. Su istanza di un Cittadino, in assenza del Difensore civico nazionale, si interviene presso il Dirigente del Dipartimento di Pubblica Sicurezza, al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta di informazioni, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di cinque Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alla possibilità per un padre extracomunitario di formalizzare il riconoscimento dei figli naturali che vivono con regolare permesso di soggiorno in un Paese dell'U.E. e di richiedere conseguentemente il ricongiungimento con i figli minorenni, con contestuale positivo contatto, per le vie brevi, con il *Médiateur* competente; su istanza di cinque, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio per chiarimenti in merito ad un procedimento di espulsione di Cittadini extracomunitari, con esito da definire. Su istanza di sette Cittadini, si interviene presso la Questura di Aosta per chiarimenti in merito a mancato rilascio di carta di soggiorno per insufficiente metratura dell'appartamento abitato dal nucleo familiare dell'Istante, peraltro assegnatario di alloggio E.R.P., con esito di pronta e fattiva collaborazione. Su istanza di un'Associazione di volontariato, si forniscono informazioni in merito alla normativa nazionale a tutela dei rifugiati politici, con particolare riferimento alle misure di protezione previste dalla L. n. 189/02 e all'assistenza fornita dai Centri di accoglienza di cui alla L. n. 40/98, nonché in merito alle forme di assistenza sociale, previste anche a livello regionale; si illustra, inoltre, la prassi della parziale anticipazione dei contributi previsti dalla L. r. n. 19/94 nei casi di particolare gravità ed urgenza.

PROCEDURE/SANZIONI: su istanza di due Cittadini, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, presso un Ente pubblico di Regione priva di Difensore civico, per l'evasione di un'istanza rimasta senza riscontro, con esito da definire. A quattrocentocinquantanove Cittadini si forniscono informazioni in materia di ricorsi amministrativi e giurisdizionali avverso sanzioni amministrative, modalità di presentazione e documentazione degli stessi ed effetti dell'acquiescenza; a trentaquattro sul diritto di accesso e sul fermo amministrativo; a ventiquattro in materia di detrazione dei punti connessi alla patente di guida per violazione del C.d.S. e ai corsi di recupero punti. A fronte di sanzione amministrativa per violazione del C.d.S., si forniscono informazioni in ordine alle modalità di ricorso e si indirizzano ventiquattro Istanti presso i Difensori civici competenti per territorio. Su istanza di cinquantotto Cittadini, si verifica la regolarità delle procedure applicative di sanzioni amministrative; su istanza di otto, si chiede l'intervento del Difensore civico competente per territorio, con esito positivo; a ventiquattro, si forniscono informazioni in merito alle formalità previste per il trasferimento di proprietà di autoveicoli e alla responsabilità solidale del proprietario.

i) Ministero Istruzione, Università e Ricerca scientifica

A seguito di istanza, si interviene presso il Direttore del Dipartimento per lo Sviluppo dell'Istruzione al fine di sollecitare risposta a quesito di un Cittadino riguardo il riconoscimento dei crediti formativi al personale delle Pubbliche Amministrazioni, con esito positivo dopo numerosi solleciti. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione gen. Istruzione professionale al fine di verificare lo stato di una richiesta, con esito positivo dopo numerosi solleciti. Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di frequenza a corsi di specializzazione post-universitaria per non vedenti, si forniscono informazioni, così come a cinque Cittadini in ordine alle previste agevolazioni per il pagamento delle tasse universitarie. A tutela di diritti non adeguatamente garantiti da normative e a favore di categorie svantaggiate (non vedenti, immigrati, invalidi al 100% ecc.), si inoltrano le problematiche relative a sedici Cittadini al P.I.T.-Servizio europeo. A fronte di richiesta di equipollenza

titolo di studio presentata da un Cittadino, si interviene presso l'Ufficio ministeriale competente per sollecitare la definizione di una pratica, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di dieci Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alle modalità previste per il passaggio dalla c.d. laurea breve al diploma universitario e si chiedono chiarimenti, per le vie brevi, ad un Rettorato, con esito di fattiva collaborazione; su istanza di sette, in merito alle modalità di autenticazione di copie di documenti per Uffici universitari. Su richiesta di sei Cittadini, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di libera circolazione di Medici, lauree e titoli all'interno dell'U.E., evidenziando anche l'attuale orientamento giurisprudenziale; su istanza di otto, in materia di conseguimento del diploma di specializzazione in medicina e chirurgia, nonché di equipollenza tra titoli rilasciati ai Medici nei Paesi dell'U.E.. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il competente Ufficio al fine di verificare la correttezza del provvedimento di diniego della pensione privilegiata: il Dirigente provvede a fornire le spiegazioni del caso. Su istanza di un Cittadino, si trasmette al Difensore civico competente per territorio un caso di incompleta informazione da parte degli Uffici universitari in merito a tempi e modalità di espletamento del tirocinio pratico in Medicina e Chirurgia e dell'Esame di Stato per l'abilitazione dell'esercizio della professione, con conseguente inutile svolgimento di periodo di tirocinio secondo modalità previste da normativa non più in vigore, con esito da definire.

j) Ministero Lavoro e Politiche sociali

LAVORO/COLLOCAMENTO: su istanza di duecentonovantanove Cittadini, si forniscono informazioni in ordine all'Ufficio di Collocamento e connesse possibilità di lavoro; su istanza di diciotto in ordine a licenziamento per giusta causa e diritto alla liquidazione; su istanza di dodici, in merito alle modalità di fruizione di congedo per malattia del figlio; su istanza di cinquantaquattro, sulle disposizioni nazionali a tutela della famiglia; su istanza di due, l'*iter* per ottenere copia di documenti inerenti l'avvio della procedura di ricongiungimento di contribuiti lavorativi; su istanza di dodici, in merito ai requisiti necessari per il riconoscimento dei permessi previsti a favore di lavoratori dalla L. n. 104/92, con particolare riferimento alla certificazione di *handicap* grave da parte della competente Commissione medica collegiale; su istanza di quattro, in materia di mobilità professionale per inidoneità fisica alle mansioni assegnate. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore dell'Ufficio circoscrizionale Impiego e Collocamento al fine di verificare lo stato di una richiesta, con esito di adeguata puntualizzazione. A tutela di diritti non adeguatamente garantiti da normative e a favore di categorie svantaggiate (non vedenti, immigrati, invalidi al 100% ecc.), si inoltrano le problematiche relative a sedici Cittadini al P.I.T.-Servizio europeo. Su istanza di un Cittadino, si verifica la documentazione relativa a domanda di riconoscimento dei benefici economici previsti dalla L. n. 257/92. Su istanza di Cittadini e Assistenti sociali, che lamentano il fatto che l'immigrato extracomunitario non possa usufruire degli arretrati previsti per i Cittadini italiani in ordine ad accertata invalidità, una volta conseguita la carta di soggiorno, si interviene presso la Questura di Aosta, con esito di collaborazione; successivamente, anche in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, si inoltra proposta di miglioramento, in vista dell'equità e della pace sociale, al Ministero dell'Interno, con esito di attenzione. 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, ai sensi dell'art. 16 L. n. 56/87, la raccomandazione di provvedere a convocare i candidati per gli accertamenti dei requisiti tramite R.R., 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 un Cittadino, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore dell'Ufficio del Lavoro di Aosta, al fine di verificare la possibilità di giungere alla soluzione di una vertenza, con esito di collaborazione. Si provvede ad illustrare a otto Cittadini tempi e modalità per ricorso avverso il provvedimento di reiezione della pensione di invalidità; a cinque le competenze dell'I.N.P.S. e la sua dislocazione sul territorio nazionale. Su istanza di un Cittadino, che ha avviato procedura di pensionamento presso l'I.N.P.S., si chiedono chiarimenti al Direttore di Aosta, con esito di proficua collaborazione che consente la tempestiva prosecuzione del procedimento amministrativo, così come, su istanza di quattro, al fine di verificare la possibilità di soluzione stragiudiziale di controversia, con esito di formale puntualizzazione del diniego; su istanza di un altro, per chiarimenti in ordine a procedimento di contestata erogazione dell'indennità economica di malattia a dipendente assente dal lavoro per malattia, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. Su istanza di due Cittadini, si forniscono informazioni in ordine all'indennità erogata dall'I.N.P.S. ai dipendenti assenti per malattia, con riferimento alle visite mediche di controllo, e si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore I.N.P.S. di Aosta per chiarimenti in ordine all'entità delle sanzioni conseguenti l'assenza ingiustificata nella fascia oraria di reperibilità, con esito di collaborazione. Su istanza di Cittadini e Associazioni in contatto con lavoratori detenuti, si interviene presso il Direttore dell'I.N.P.S. di Aosta, per informazioni e chiarimenti in merito al riconoscimento dell'indennità di disoccupazione a favore di lavoratori ristretti, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso i Direttori I.N.P.D.A.P. e I.N.P.S. di Aosta e il Sovrintendente agli Studi, al fine di sollecitare l'evasione di una pratica previdenziale, con esito di adeguata puntualizzazione. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore dell'I.N.P.D.A.P. di Aosta al fine di promuovere l'evasione di un'istanza rimasta senza riscontro, con esito positivo dopo solleciti, così come relativamente alla domanda di sovvenzione contro cessione di quota della retribuzione. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore I.N.P.D.A.P. di Aosta al fine di verificare lo stato di una pratica di trattamento di fine rapporto, con esito positivo (che evidenzia, però, difficoltà logistiche) dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore I.N.P.D.A.P. di Aosta al fine di conoscere i tempi di liquidazione del T.F.R., con esito positivo; a favore di due Cittadini, per T.F.R., si contattano, per le vie brevi, gli Uffici I.N.P.D.A.P. di Aosta, con esito positivo. A seguito di riscontro positivo fornito dall'I.N.P.D.A.P. di Aosta ad un precedente intervento del Difensore civico, relativamente all'erogazione di emolumenti, si resta a disposizione di tre Cittadini nel caso di protratto inadempimento nei termini, già formalmente scaduti. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'I.N.P.D.A.P. di Aosta, per chiarimenti in merito ad una pratica di calcolo e liquidazione pensione, con esito di positiva soluzione dei dubbi manifestati dall'Istante. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'I.N.P.D.A.P. di Roma, per chiarimenti in ordine ad una pratica di liquidazione pensione diretta in relazione alla quale è stata richiesta apposita documentazione, inviata con nota rimasta senza riscontro, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore I.N.A.I.L. di Aosta al fine di verificare il rigetto di richiesta di beneficio economico, con esito di corretta documentazione. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore I.N.A.I.L. di Aosta al fine di verificare lo stato di un ricorso, per indennità di bilinguismo, con esito positivo dopo solleciti. A fronte di un problema di ingiustificata disparità di trattamento, si interviene presso il Direttore I.N.A.I.L. di Aosta per chiarimenti, con esito positivo. Su istanza di tre Cittadini, si forniscono informazioni sull'efficacia delle certificazioni mediche I.N.A.I.L. e sulla possibilità di integrare il giudizio con quello di altri Medici. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale in materia di Enti privati gestori di pubblico servizio e si interviene presso il Presidente e il Direttore di una microcomunità sui tempi di predisposizione dei necessari accertamenti per l'assunzione in servizio di dipendenti avviati a selezione dai competenti Uffici per l'Impiego e il Collocamento, con esito di programmazione per miglioramento anche della

deontologia professionale. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Direttore dell'Ufficio del Lavoro di Aosta al fine di approfondire aspetti procedurali inerenti la regolarità di una pubblica chiamata, con esito di adeguata puntualizzazione. In riferimento a problema di tardiva erogazione dell'indennità di accompagnamento, esposto da sette Cittadini, si contatta il Difensore civico competente per territorio, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in merito alla natura ricognitiva dell'approvazione delle liste di mobilità da parte della Commissione regionale per l'Impiego, in relazione all'iscrizione del lavoratore, nonché ai requisiti per l'accesso alle selezioni ai sensi dell'art. 16 L. n. 56/87. Su istanza di Cittadini e di Associazioni di volontariato, si provvede a convocare il Direttore dell'Agenzia reg. del Lavoro al fine di approfondire aspetti relativi all'organizzazione di servizi di assistenza destinati alla Casa circondariale di Brissogne, con esito di proficua collaborazione anche per futura programmazione.

k) Ministero Salute

A tutela di diritti non adeguatamente sorretti da leggi regionali e nazionali e a favore di categorie svantaggiate (non vedenti, immigrati, invalidi al 100% ecc.), si inoltrano le problematiche lavorative relative a sedici Cittadini al P.IT.-Servizio europeo. A seguito dell'insediamento del nuovo Governo reg., 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 sostanzialmente positivo e formali risposte da parte del Ministero. Su istanza di tre Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alle competenze e al potere di certificazione degli Ufficiali del Servizio sanitario nazionale; su istanza di tre, sulle competenze, anche territoriali, del Difensore civico reg. in relazione al Servizio sanitario nazionale; su istanza di otto, in materia di conseguimento del diploma di specializzazione professionale, nonché di equipollenza tra titoli rilasciati nei Paesi dell'U.E (con esito positivo per caso specifico); su istanza di otto, sulla deontologia sanitaria. Su richiesta di sei Cittadini, si provvede ad approfondire aspetti della normativa in materia di libera circolazione di Medici, lauree e titoli all'interno dell'U.E., evidenziando anche l'attuale orientamento giurisprudenziale. Su istanza di Cittadini e Assistenti sociali, al fine di affrontare le problematiche che affliggono le famiglie al cui interno vivono soggetti affetti da patologie di natura mentale, si provvede a convocare la Questura, il Colonnello dei Carabinieri, il Primario ed il Direttore regionale delle Politiche sociali, con esito di fattiva collaborazione e programmazione. A seguito di istanze presentate a questo Ufficio, si provvede a convocare una riunione tra U.R.P.-Direttore amm. U.S.L. e Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, al fine di individuare una procedura che consenta comunque alla Cittadina straniera che si trova in stato di gravidanza e con il permesso di soggiorno in scadenza, l'iscrizione al Servizio sanitario locale, permettendo, in tal modo, alla gestante e al futuro nascituro di godere della dovuta assistenza medica; successivamente, il provvedimento viene esteso dall'U.S.L. ad altre cure mediche.

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

PAGINA BIANCA

DIFESA CIVICA IN ALTRA REGIONE/STATO: con riferimento a specifiche problematiche, cinquecentotrentasette Cittadini e ventidue Organismi vengono informati sul Difensore civico competente per territorio, sulla procedura del ricorso “a rete”, sul Commissario *ad acta* (ex art. 17 L. n. 127/97). Su richiesta di un Cittadino e di un Comune, si esprime adesione all’istituzione di un Organo vicario del Difensore civico, la cui presenza, auspicabile all’interno di ogni Ufficio, consente di assicurare continuità ed efficienza al servizio anche in caso di temporanea assenza del titolare, e si resta a disposizione per informazioni e confronto in merito a tematiche di comune interesse, quali l’eventualità di istituzione del Difensore civico nazionale e l’inserimento della difesa civica nella emananda *Costituzione europea*. Su istanza di tre Cittadini, a nome di un’Associazione, si forniscono spiegazioni sull’evoluzione della difesa civica e sullo snellimento dei procedimenti amministrativi; su istanza di quattro, sulle competenze, anche territoriali, del Difensore civico regionale in relazione al Servizio sanitario nazionale. Per opposizione a provvedimenti applicativi di sanzioni amministrative, si indirizzano otto Cittadini al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo, così come, per sanzione amministrativa che pare infondata, su richiesta di tre Cittadini. A fronte di sanzione amministrativa per violazione del C.d.S., si forniscono informazioni in ordine alle modalità di ricorso e si indirizza l’Istante presso il Difensore civico competente per territorio. Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di frequenza a corsi di specializzazione post-universitaria per non vedenti, si indirizza l’istanza al Difensore civico competente per territorio, con esito di puntualizzazione della problematica. A tutela di diritti non adeguatamente sorretti da leggi regionali e nazionali e a favore di categorie svantaggiate (non vedenti, immigrati, invalidi al 100% ecc.), si inoltrano le problematiche relative a sedici Cittadini al P.I.T.-Servizio europeo. Su istanza di un Cittadino e grazie alla collaborazione del Difensore civico competente, si interviene presso il Ministero al fine di sollecitare la richiesta di un ricongiungimento familiare, con esito positivo. In riferimento a tardiva erogazione dell’indennità di accompagnamento, esposto da sette Cittadini, si contatta il Difensore civico competente per territorio, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, in riferimento ad Assessorati ai Trasporti di altre Regioni, si provvede ad inviare la documentazione ai Difensori civici competenti per territorio, con esito di proficua collaborazione. Su richiesta di dodici Cittadini, si verifica la legittimità delle richieste di pagamento I.C.I. in Comuni italiani. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso un Consolato italiano e un *Médiateur* per chiedere conto dello stato e di eventuali ostacoli alla evasione di istanze di ricongiungimento familiare, debitamente corredate dal nulla osta della Questura di Aosta, con esito da definire. Su richiesta di dieci Cittadini, si provvede a mettere in contatto gli Istanti con il Difensore civico di altro Paese della U.E., al fine di risolvere una grave problematica riguardante anche minori. Su istanza di cinque Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alla possibilità per un padre extracomunitario di formalizzare il riconoscimento dei figli naturali che vivono con regolare permesso di soggiorno in un Paese dell’U.E. e di richiedere conseguentemente il ricongiungimento con i figli minorenni, con contestuale efficace contatto, per le vie brevi, con il *Médiateur* competente. Su segnalazione, da parte di un Collega italiano, di un caso di competenza di *Médiateur* dell’U.E., si resta a disposizione, in veste di *Président de l’A.O.M.F.*, per un eventuale contatto con il Collega europeo. Su istanza di cinque Cittadini, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio per chiarimenti in merito ad un procedimento di espulsione di Cittadini extracomunitari, con esito da definire. In riferimento al problema dell’integrazione dei soggetti disabili nella vita sociale, su iniziativa ed in collaborazione con il *Médiateur européen*, si provvede ad approfondire aspetti della problematica, al fine di prospettare nuove soluzioni che permettano un inserimento effettivo. Su istanza di due Cittadini, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome, presso un Ente pubblico incluso in Regione priva di Difensore civico, chiedendo l’evasione di un’istanza, con esito da

definire, così come per rimborso tasse deliberato e non ottenuto, interessante tre Cittadini. Su istanza di un Cittadino, si trasmette al Difensore civico competente per territorio un caso di incompleta informazione da parte degli Uffici universitari in merito a tempi e modalità di espletamento del tirocinio pratico in Medicina e Chirurgia e dell'Esame di Stato per l'abilitazione dell'esercizio della professione, con conseguente inutile svolgimento di periodo di tirocinio secondo modalità previste da normativa non più in vigore, con esito da definire. Su istanza di Studenti, anche di altri Paesi, si fornisce materiale e documentazione relativi alla difesa civica in Italia, in vista della redazione di tesi di laurea e di Master, e si indirizzano gli Istanti al *Médiateur européen* per quanto di competenza.

VIE DI TUTELA: con riferimento a svariate situazioni e problematiche, si indirizzano cinque Associazioni e milleduecentocinquantequattro Cittadini per la tutela dei diritti; dodici per il gratuito patrocinio; duecentocinquantequattro per le competenze del Giudice di Pace, centonovantanove per le competenze dei T.A.R.; centoquarantatre per le competenze della Corte dei Conti; otto per riabilitazione e estinzione del reato; due per le traduzioni asseverate; trentotto per la responsabilità civile e penale; centouno per la procedura di ricorso in materia di lavoro; centosettantuno per diritti e doveri matrimoniali, separazione-divorzio; centododici per annullamento matrimoniale; duecentododici per obblighi di tutela di minori e anziani; centotrentaquattro per esposto e querela; dodici per questioni societarie; quattro per modalità di liquidazione prestazioni professionali; centoquarantanove per deontologia professionale; duecentosettantanove per usucapione, diritto di proprietà e servitù; ottantotto per immissioni; cinquecentosedici per locazione di immobili, sfratto e rapporti di vicinato; trentotto per l'interdizione; duecentocinquantesette per il risarcimento danni; duecentoventuno per i diritti di successione, donazioni, testamento; centododici per la procedura fallimentare; duecentocinquatanove per contratti e diritti societari; centotrentacinque per problemi bancari; centodiciotto per la normativa in materia di diritto di cronaca con riferimento a minori; uno per le procedure a carico del Presidente di seggio.