

ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII

n. 3/1

RELAZIONE

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

(Periodo 10 marzo 2003 - 12 marzo 2004)

(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 25 marzo 2005

PAGINA BIANCA

INDICE

- ♦ Dati essenziali sull'Ufficio valdostano
- ♦ Una globalizzazione positiva: l'*Ombudsman* nel mondo di oggi
- ♦ Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con Relazioni
- ♦ *Discours de M.G. Vacchina, Secrétaire Générale de l'A.O.M.F., à la Conférence annuelle du Forum canadien des Ombudsmans (Ottawa 30 mars-2 avril 2003)*
- ♦ *La protezione dell'ambiente nell'U.E. e la funzione dei Difensori civici regionali*. Sintesi finale di M.G. Vacchina, Presidente della tavola rotonda (Valencia 11.4.2003)
- ♦ Comunicati stampa (Aosta 8.10.2003; 2.12.2003; 20.1.2004)
- ♦ *Allocution de M.G. Vacchina, Médiateur de la Vallée d'Aoste et Secrétaire Générale de l'A.O.M.F., au 3^{ème} Congrès statutaire de l'AOMF (Yasmine-Hammamet 14-17 octobre 2003)*
- ♦ *Déclaration finale 3^{ème} Congrès statutaire de l'AOMF (Yasmine-Hammamet 17 octobre 2003)*
- ♦ *Communiqués de presse (Aoste 21 octobre 2003; 24 février 2004)*
- ♦ *Indirizzo di saluto e Introduzione ai lavori* di M.G. Vacchina, Difensore civico della Valle d'Aosta e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e Province autonome, Convegno sul tema *Statuti regionali e garanzie: il ruolo della difesa civica* (Venezia 31.10.2003)
- ♦ *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)
- ♦ *Il Codice di buona condotta amministrativa* (Relazione 2002 del *Médiateur européen*)
- ♦ Pubblicazioni e lavori di ricerca con riferimento all'Ufficio valdostano
- ♦ Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNI, MINISTERI)
- ♦ Le istanze

R.A.V.A.

- a) Generale
- b) Presidenza del Consiglio
- c) Presidenza della Regione
- d) Ass.to Agricoltura, Risorse naturali e Protezione civile
- e) Ass.to Attività produttive e Politiche del lavoro
- f) Ass.to Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali
- g) Ass.to Istruzione e Cultura
- h) Ass.to Sanità, Salute e Politiche sociali
- i) Ass.to Territorio, Ambiente e Opere pubbliche
- j) Ass.to Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei
- k) Comuni e Comunità montane

U.S.L.

A.R.E.R.

COMUNE di AOSTA

COMUNE di BRUSSON

COMUNE di CHARVENSOD

COMUNE di GRESSONEY-SAINT-JEAN

COMUNE di QUART

MINISTERI

- a) Generale
- b) Min.o Affari esteri
- c) Min.o Ambiente e Tutela del Territorio
- d) Min.o Attività produttive
- e) Min.o Difesa
- f) Min.o Economia e delle Finanze
- g) Min.o Giustizia
- h) Min.o Interno
- i) Min.o Istruzione, Università e Ricerca scientifica
- j) Min.o Lavoro e Politiche sociali
- k) Min.o Salute

INDIRIZZO

PAGINA BIANCA

**MARIA GRAZIA VACCHINA-DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR
PRESIDENZA DEL CONSIGLIO R.A.V.A.**

**RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA
DAL 10 MARZO 2003 AL 12 MARZO 2004**

Le Médiateur, carrefour de la protection du citoyen.

Il Difensore civico, da organo di controllo degli atti ad organo di partecipazione e di tutela dei diritti

La sfida del futuro sarà capire l'essere umano come titolare di una cittadinanza che superi gerarchie e privilegi

**Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico
della Regione Autonoma Valle d'Aosta
dal 10 marzo 2003 al 12 marzo 2004**

(ex artt. 15, c. 1, e 11, c. 3, L. r. 28 agosto 2001, n. 17-Disciplina del funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico. Abrogazione della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5-Istituzione del Difensore civico; punto 4 Convenzioni R.A.V.A.-Comuni di Aosta, Brusson, Charvensod, Gressoney-Saint-Jean, Quart; art. 16, c. 2, L. n. 127/97 e succ. mod.)

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

DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR
COORDINATORE NAZIONALE
PRESIDENT DE L'A.O.M.F.

Dott. Prof. MARIA GRAZIA VACCHINA

SEGRETERIA DEL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR
COORDINAMENTO NAZIONALE

PATRIZIA SHARON GUYON PELLISSIER
NICOLETTA RICCHITELLI

BUREAU DU MEDiateUR
PRESIDENCE DE L'A.O.M.F. (ASSOCIATION DES
OMBUDSMANS ET MEDiateURS DE LA FRANCOPHONIE)

Dott. MICOL TAGLIANI

CONSULENTI DIFENSORE CIVICO

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

EMAIL: 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 E IL DIFENSORE CIVICO/QUEL EST LE ROLE DU MEDiateUR*). CURA LA VERSIONE ITALIANA E FRANCESE DELLA RELAZIONE ANNUALE.

DAL 10 MARZO 2003 AL 12 MARZO 2004, PIU' DI CINQUEMILA SONO I CITTADINI CHE HANNO FATTO RICORSO ALL'UFFICIO; PER CIRCA MILLECINQUECENTO SI SONO ISTRUITE PRATICHE.



Novarese di nascita, laureata in Lettere classiche e in Giurisprudenza, già Sovrintendente agli Studi e Consulente degli Assessori regionali alla Pubblica Istruzione, **Maria Grazia Vacchina** è il Difensore civico della Valle d'Aosta, il Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome, il Presidente dell'A.O.M.F. (Associazione mondiale degli Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie) e il Presidente della Commissione mista conciliativa U.S.L.-Valle d'Aosta.

Referente per consulenze e relazioni congressuali di Organismi europei di tutela dei Cittadini e delle pari opportunità, è Presidente di Associazioni culturali valdostane e italiane e membro di Direttivi nazionali. E' stata Presidente rifondatrice della Sezione femminile della Croce Rossa Italiana della Valle d'Aosta.

Oratrice e organizzatrice di Convegni internazionali, ne ha pubblicato gli interventi e curato gli Atti. Ha al suo attivo un centinaio di pubblicazioni.

E' membro di una trentina di Accademie culturali internazionali e ha ricevuto un centinaio di riconoscimenti ufficiali, con riferimento anche alla lingua francese.

**UNA GLOBALIZZAZIONE POSITIVA:
L'OMBUDSMAN NEL MONDO DI OGGI**

La Costituzione dell'Unione è un documento di importanza straordinaria perché regolerà la vita dell'Unione per molti anni a venire. Quindi oggi siamo chiamati al massimo impegno e al più alto senso di responsabilità
(R. Prodi)

L'A.O.M.F. et les Médiateurs/Ombudsmans en faveur de la consolidation de l'état de droit, l'approfondissement de la démocratie et du plein respect des droits de l'homme
(Déclaration de Bamako)

La démocratie, système de valeurs universelles, est fondée sur la reconnaissance du caractère inaliénable de la dignité et de l'égale valeur de tous les êtres humains; chacun a le droit d'influencer la vie sociale, professionnelle et politique et de bénéficier du droit au développement
(Déclaration de Bamako)

L'état de droit, qui implique la soumission de l'ensemble des institutions à la loi, la séparation des pouvoirs, le libre exercice des droits de l'homme et des libertés fondamentales, ainsi que l'égalité devant la loi des citoyens, femmes et hommes, représentent autant d'éléments institutifs du régime démocratique
(Déclaration de Bamako)

La force de l'ombudsman auprès du gouvernement et de la population, c'est son indépendance institutionnelle et organisationnelle envers le gouvernement. Plus cette indépendance est apparente, plus l'ombudsman et son bureau seront respectés de tous même si, parfois, les autorités publiques préféreraient ne pas avoir à subir les critiques de leur ombudsman et même si les citoyens auraient souhaité que l'ombudsman leur donne toujours raison. En somme, plus l'ombudsman est indépendant, plus il est efficace et plus il devient indépendant: c'est la synergie de l'indépendance et de l'efficacité
(D. Jacoby)

Appelons, en cette ère de mondialisation, à la globalité de la responsabilité. "Res, non verba" doit être notre devise
(C. Sommaruga)

Per i cittadini della nuova società globale la logica della speranza si oppone all'ossessione per la sicurezza
(L. Bobba)

Il compito quotidiano: un affare di coscienza
(A. Galante Garrone)

Dakar-maggio 1989, Cairo-ottobre 1995, Bamako-novembre 2000, Beirut-ottobre 2002, Brazzaville-aprile 2003: sono alcune delle tappe di una visione della francofonia (quella appunto dell'*Organisation internationale de la Francophonie*) che mira alla promozione dei diritti umani mediante un programma di sostegno allo stato di diritto e alla democrazia. Tappe segnate tutte da *Déclarations* che si sono tradotte in *Plans d'action francophone en faveur de la justice, de l'Etat de droit, des droits de l'Homme et du développement*, con conseguenti *axes d'action* definiti *sur la base de besoins prioritaires identifiés en partenariat*. Gli obiettivi valgono per il mondo intero: *paix, sécurité, démocratie et bonne gouvernance*.

Francophonie et démocratie - viene proclamato a Bamako nel novembre 2000 - *sont indissociables: il n'y saurait y avoir d'approfondissement du projet francophone sans une progression constante vers la démocratie et son incarnation dans les faits; c'est pourquoi la Francophonie fait de l'engagement démocratique une priorité qui doit se traduire par des propositions et des réalisations concrètes*. Ecco perché ci impegniamo, nell'*A.O.M.F.* e come *Président de l'A.O.M.F.*, con un contributo, anche dottrinale, orientato alla pratica dell'equità, già definita "araba fenice" del diritto, ma vera "stella polare" della difesa civica, al servizio della democrazia nel quotidiano. Così, durante il *Séminaire-Atelier* di Bamako (24-26.2.2003), abbiamo avuto l'onore di presiedere il confronto sul tema *Le Médiateur et l'équité*. Ne è emerso che: *définie par les dictionnaires comme un "sentiment naturel, spontané, du juste et de l'injustice", l'équité est un correctif du droit écrit. Cette notion est consacrée dans certains textes instituant le Médiateur (à titre d'exemple, France et Wallonie), lui permettant ainsi de recommander à l'organisme public mis en cause toute solution qui puisse régler en équité une situation d'un particulier. Trois situations permettent au Médiateur d'intervenir sur la base de l'équité: lorsque la loi ne prévoit pas une situation particulière; lorsque, dans certains cas, le droit et les procédures ont été respectés, mais ce strict respect entraîne des conséquences manifestement insupportables pour un usager visé par une situation administrative (le Médiateur peut alors faire une recommandation en équité pour régler une situation individuelle. La proposition de réforme ultérieure prendra alors une portée plus générale); lorsqu'une décision de justice doit être tempérée. Différents exemples de réclamations ont illustré l'application de ce pouvoir d'intervention en équité. L'intervention en équité permet d'"humaniser le droit". Cette notion est étroitement liée aux considérations sociales des administrés. Cependant, l'utilisation par le Médiateur de sa possibilité de prendre en compte l'équité doit être strictement encadrée: l'application de la loi devra entraîner un préjudice grave pour l'administré, la mesure proposée doit être concrètement applicable, la solution en équité ne doit pas créer de précédent et ne doit pas porter atteinte aux droits de tiers. La complexité de la notion et de son utilisation a été prouvée par un débat nourri: il a été prouvé qu'elle peut être aussi bien comprise en Europe qu'en Afrique, où l'équité valorise la pratique de l'arbre à palabre. Perché il futuro ha un cuore antico*.

Proprio la violazione del principio di equità, così come la violazione dei principi di legalità e di buona amministrazione, costituiscono motivo di intervento del *Médiateur*, a favore del Cittadino e a garanzia della trasparenza e qualità della Pubblica Amministrazione. Siamo fieri di lavorare nel mondo come *A.O.M.F.*: perciò, abbiamo quasi sempre assicurato la nostra presenza, ridotta agli impegni essenziali e per lo più in qualità di ospite, quando ci è stata richiesta. Abbiamo lavorato per la democrazia nel quotidiano, in particolare rafforzando gli Uffici degli *Ombudsmans* (incontrando anche, con i Vertici dell'Associazione, Capi di Stato, Presidenti di Governi e Parlamenti). Si torna sempre migliori e più capaci di lavorare dopo aver conosciuto il cosiddetto terzo mondo.

Significativo anche l'incontro (Gubbio 15.3.2003) con la S.E.P.A. (Scuola eugubina di Pubblica Amministrazione), dove abbiamo potuto, da un lato, ricevere stimoli per un'azione più mirata nei confronti della Pubblica Amministrazione, dall'altro, portare la nostra esperienza internazionale e valligiana, con esito di sistematica collaborazione anche per pubblicazioni sulla *Rivista eugubina di Pubblica Amministrazione*. Perché non

vogliamo rassegnarci a giudizi negativi sugli Uffici pubblici. “Mancanza di chiarezza agli sportelli, eccessivo tempo di attesa per la conclusione della pratica, necessità di tornare più volte allo stesso ufficio e scarsa preparazione del personale. Cittadini e imprese sono d’accordo: sono queste le quattro piaghe più infette della burocrazia italiana. Più di dieci anni di riforme quasi a getto continuo, insomma, non sono riuscite ad avvicinare la nostra P.a. al sospirato traguardo dell’efficienza. Qualche segno di miglioramento non manca come nel caso della semplificazione della gestione di alcune pratiche (per effetto dell’autocertificazione e del processo di automazione degli uffici)”. Questa diagnosi preoccupante è di M. Rogari, convinto che la burocrazia stia sconfiggendo le riforme, sulla scorta di una ricerca realizzata dal *Forum-P.A.*: per cui è urgente, da subito, puntare su maggiore e migliore formazione del personale. Ma c’è di più. L’esame, anche parziale, di documenti concorsuali esibiti alla scrivente da Cittadini, e relativi anche a Comuni non convenzionati con l’Ufficio del Difensore civico, desta preoccupazione per la trasparenza oltre che per la qualità della Pubblica Amministrazione in rapporto alle legittime aspettative dei singoli e al bene comune. E ciò a tutti i livelli. Si tratta, come noto, di un ambito in cui si gioca la correttezza dell’Ente pubblico in riferimento al diritto al lavoro, costituzionalmente garantito ma sempre più messo in forse anche nella nostra Regione. In merito, corre l’obbligo di evidenziare che percepiamo un calo preoccupante di speranza nei giovani.

Il 25.3.2003 si è provveduto ad illustrare, a termini di legge, alla I Commissione consiliare permanente “Istituzioni e autonomia” la *Relazione annuale* relativa al periodo 15.3.2002-7.3.2003, con esito di approfondimento della valenza dell’istituto, in funzione proattiva e stragiudiziale: in vista di un’efficace sinergia volta a rimuovere il contenzioso e il disagio e, di conseguenza, a promuovere la pace sociale. Per quanto attiene poi la previsione di legge (*ex art. 15, c. 3, L. r. n. 17/01*) di opportuna divulgazione della *Relazione* a mezzo stampa, è interessante rilevare che, mentre i giornalisti hanno chiesto soprattutto dati statistici, il Difensore civico, dopo averli forniti per gli anni di sperimentazione con modalità alquanto specifiche, da tre anni ha scelto di non sottolineare se non la normalità dell’uso dell’Ufficio da parte di moltissimi Cittadini, di ogni fascia e ambito sociale, anche e soprattutto per consulenze attinenti il migliore esercizio di diritti-doveri, con conseguente diminuzione dell’istruzione di pratiche in rapporto all’aumento considerevole dei Cittadini che si sono rivolti al Difensore civico (più di cinquemila quest’anno).

Rilevante l’invito, in qualità di *Secrétaire Générale de l’AOMF*, con discorso di apertura al *Forum canadien des Ombudsmans* (Ottawa 30.3-2.4.2003). Ancora una volta, attraverso un dibattito ampio e critico, sono state approfondite le funzioni tipiche dell’*Ombudsman* nel mondo di oggi, con particolare riferimento alla soluzione - non giudiziaria e preventiva - dei conflitti tra Cittadini e Pubblica Amministrazione, nell’ottica sempre dell’equità, cioè di una giustizia reale, sostanziale e mite. Il che richiede che l’*Ombudsman* e i suoi Collaboratori siano oggetto di fiducia ed esempio di democrazia, sia per quanto concerne le persone che per quanto attiene le procedure, e che, pertanto, l’indipendenza sia effettiva e funzionale al ruolo di agente di un cambiamento mirato a favorire una nuova cultura tra Amministratori, Funzionari e Cittadini: con il fine di far conquistare a questi ultimi una “abilitazione di cittadinanza” che, in prospettiva utopica, renda inutile la funzione stessa dell’*Ombudsman*. Cosa che avviene nella misura in cui i Cittadini sono in grado di conoscere e praticare i diritti e, quindi, di realizzare una giustizia effettiva perché concretamente partecipata. Alla presenza d’onore del *Médiateur* valdostano, con specifico intervento e programma di lavoro mirato al ruolo di *Secrétaire Générale de l’A.O.M.F.*, hanno fatto riscontro, anche al ritorno in Valle, richieste di chiarimenti e interesse per l’Associazione francofona da parte di *Ombudsmans* canadesi.

Analogo impegno ha caratterizzato l’invito a presiedere la Tavola rotonda, sul tema *La proteccion del medio ambiente en la U.E. y el papel de los Defensores regionales*, in occasione del *IV Encuentro de Ombudsmen de la U.E.*, organizzato a Valencia (10-11.4.2003) dal *Sindic de Greuges de la Comunitat valenciana* B. del Rosal.

L'importanza dell'iniziativa è stata sottolineata, in apertura, dal Presidente del Parlamento valenziano M. Miró Perez, con un convinto discorso sul decentramento, l'Europa delle Regioni, il ruolo del Difensore civico regionale per un'Europa che voglia tradurre anche nella pratica il rispetto dei diritti di cui alla *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea*, un impegno che vede accomunati Consigli regionali e Uffici degli *Ombudsmans*, come sottolinea la scelta del luogo di lavoro, appunto il *Palau de les Corts valencianas*. Sul tema sono intervenuti Universitari, come A. Bar Cendon, con riferimento alle posizioni comparate in materia e al rapporto presente-futuro delle Regioni in Europa. Sulla stessa linea il *Médiateur européen* (J. Söderman e, dall'aprile 2003, N. Diamandouros), particolarmente impegnato a favorire la trasparenza amministrativa, anche attraverso la proposta di una specifica legge di buona amministrazione conseguente al *Codice di buon comportamento amministrativo* (il tutto a seguito soprattutto dell'art. 41 della *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.*, che afferma "il diritto ad una buona amministrazione", e di una serie di conseguenti richieste alla Commissione europea, a partire dal gennaio 2002, che si vogliono vincolanti per gli Organismi dell'U.E. e per gli Stati membri e, quindi, fondamentali per la futura *Costituzione europea*). Nel corso dei lavori si sono intrecciati i contributi della Commissione europea e della difesa civica regionale europea, attorno a quattro temi: *Il futuro dell'Europa; Immigrazione e asilo. Funzione dell'U.E.; La protezione dell'ambiente nell' U.E. e il ruolo dei Difensori civici regionali; Trasparenza ed accesso ai documenti. Riferimento speciale all'informazione ambientale*. Da segnalare, tra tutti, per rigore e umanità, l'intervento di J. Chamizo de la Rubia, *Defensor del Pueblo* dell'Andalusia su *L'impatto dell'immigrazione*, improntato alla quotidianità, come attività essenziale dell'essere umano nella storia (perciò, "la sfida del futuro sarà sostanzialmente capire l'essere umano come titolare di una nuova cittadinanza, caratterizzata da spazi di convivenza che superino le circostanze delle origini come spiegazione di gerarchie e privilegi"). Un tema su cui anche il C.C.I.E. (Centro comunale Immigrati extracomunitari) e l'Assessorato alle Politiche sociali del Comune di Aosta hanno invitato a riflettere con un Convegno dal titolo *Intrecci di culture. L'inserimento degli immigrati stranieri in Valle d'Aosta* (Aosta 15.10.2003), con particolare riferimento alle diverse concezioni dello straniero e al comportamento delle Pubbliche Amministrazioni e Aziende: "conoscersi per conoscere" ha affermato l'Assessore G. Rigo, senza stereotipi di "immigrati immaginari", precisa R. Jacquemod, Responsabile del C.C.I.E.

Abbiamo soprattutto assicurato, come doveroso, con la collaborazione di una *équipe* sempre più specializzata e qualificata ma insufficiente nel numero e nella durata degli incarichi (ridotti rispetto allo stesso passato, non ostante il maggior numero di Cittadini ricorrenti, le nuove Convenzioni comunali e i recenti incarichi nazionali e internazionali della scrivente, con riduzione del bilancio in antitesi al forte impegno e alla spiccata funzione deflattiva del contenzioso giudiziario tipici dell'Ufficio, come più volte rappresentato alla Presidenza del Consiglio), il lavoro quotidiano *in loco*, con particolare riferimento alla cultura della conciliazione (sostenendo anche ogni iniziativa in merito: cfr., a titolo es., *Guichet de médiation* presso l'Assessorato regionale alle Attività produttive e Politiche del Lavoro), alla funzione di cerniera tra Cittadini e Pubblica Amministrazione e alla tutela dei diritti soprattutto dei più deboli. Anche a tal fine abbiamo continuato a sollecitare, come per anni e fino a positiva conclusione, la definizione del *Codice di comportamento relativo al personale dirigenziale e non dirigenziale dell'Amministrazione regionale*, peraltro previsto dalla L. r. n. 45/95 e succ. mod., indispensabile sia per assicurare la qualità del servizio che per garantire idonea valorizzazione dell'impegno dei pubblici dipendenti.

Nella stessa logica abbiamo seguito e sorretto ogni iniziativa volta a tutelare i diritti dei carcerati, anche a vantaggio della pace sociale. Perché vale quanto afferma E. Galli della Loggia: "sono in molti in Italia a credere che la sicurezza quotidiana dei Cittadini dipenda dalla durezza del regime carcerario, che chi è in galera debba essere spogliato di ogni diritto, e che anzi peggio se la passa meglio è. Ma ci sono spese e provvedimenti che governi degni di questo nome affrontano indipendentemente dal consenso immediato che ne può derivare". Così, salutiamo con

soddisfazione il successo scolastico di molti detenuti (che sosteniamo con proposte di miglioramento presso i competenti Ministeri, al fine di rendere effettivo il diritto allo studio e al recupero sociale) e la nuova dotazione medico-infermieristica assicurata dall'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali. Per questo obiettivo primario prosegue e si intensifica il lavoro a favore di un corretto rapporto carcere-territorio-società, in collaborazione privilegiata con la rinata Associazione valdostana dei Volontari per il carcere, presieduta da Fra' Luca. In particolare, all'interno del corso di formazione per Volontari e aspiranti al servizio in carcere, il 18.6.2003 abbiamo tenuto le fila di una riflessione sul tema *Carcere-territorio-società: l'esperienza del Difensore civico valdostano e l'impegno degli Ombudsmans in Europa e nel mondo*. Ugualmente proficui, in tutti i campi, gli incontri con il Direttore del Carcere, con richiesta anche, da parte della scrivente, di un nuovo *Protocollo di Intesa* tra Presidenza della Regione e Ministero della Giustizia per ogni settore di recupero dei ristretti e di tutela dei loro diritti in rapporto alla Comunità. L'azione del Difensore civico su carcere e territorio è stata oggetto di mappatura da parte dell'U.E., dei Ministeri della Giustizia e del Lavoro e delle Politiche sociali e del C.C.I.E..

Prosegue parimenti, in Valle e fuori, l'impegno della scrivente per la scuola di ogni ordine e grado, comprese Università e Scuole di Pubblica Amministrazione, con conseguente lavoro di supporto per tesi di laurea o specializzazione sulla difesa civica. Attività questa correlata all'impegno in Organismi regionali e internazionali di diffusione e riforma dell'Istituto dell'*Ombudsman*, per una sempre più efficace collaborazione con Colleghi del mondo intero, dal Canada, all'Africa, al Pakistan. Si situano parimenti in questa logica l'impegno nella Conferenza socio-sanitaria regionale e nella Commissione di riforma della difesa civica in Italia (III Commissione Congresso delle Regioni), così come la partecipazione alla Giornata di studio organizzata dall'U.N.I.C.E.F. e dall'Accademia dei Lincei (Roma 6.5.2003) sul tema *Garante nazionale per l'infanzia e l'adolescenza* e la partecipazione, per invito del Direttore gen. U.S.L.-Valle d'Aosta, al Comitato *Audit civico*, finalizzato alla verifica della qualità del servizio sanitario dalla parte del Cittadino, con interventi collaborativi di C.A. (Cittadinanza attiva), E.N.A.I.P. (Ente Acli di Istruzione professionale)-Valle d'Aosta e Istituto tecnico per Ragionieri e Geometri di Aosta.

Per quanto concerne il Gruppo di lavoro sulla difesa civica in Italia, si deve sottolineare il fatto che il Presidente A. Di Sanza è stato ricevuto, il 14.04.2003, dal Presidente della Commissione Affari costituzionali della Camera dei Deputati F. Bruno, per illustrare le linee guida del progetto cui stanno lavorando un gruppo di Difensori civici regionali, d'intesa con A.N.C.I. e U.P.I. ("L'obiettivo - ha affermato Di Sanza - è di riuscire a trovare un percorso che, da una parte, costituzionalizzi la difesa civica nei nuovi *Statuti* che si stanno riscrivendo e, dall'altra, individui l'*iter* legislativo più consono per portare la nostra difesa civica sul terreno delle esperienze europee").

A questi appuntamenti ha fatto seguito, in data 13.6.2003 a Firenze, l'incontro tra il nuovo *Médiateur europeo* N. Diamandouros, nel corso del quale si sono approfonditi i problemi fondamentali della difesa civica nell'Europa di oggi, con particolare riferimento ai rapporti - a rete - tra i vari livelli di tutela, nella diversa storia dei diversi paesi dell'U.E., in rapporto a competenze centrali e decentramento di prossimità. Altrettanto importanti l'impegno della scrivente, in qualità di esperto, in un Seminario sulla funzione del Difensore civico (organizzato dal Comune di Pavia, con il supporto dell'Università, il 14.6.2003) e nel Congresso nazionale dei Difensori civici regionali sul tema *Il ruolo della difesa civica per un rapporto equilibrato tra Cittadino e Pubblica Amministrazione* (Policoro 10-11.7.2003), con il compito di conduzione di una delle due sessioni. In quella sede, abbiamo affermato che è un onore prendere la parola, dopo il saluto delle Autorità, all'apertura di un Convegno nazionale che vede una nutrita e attenta partecipazione anche di Politici, per introdurre la I Sessione, ruotante sul tema *Quali riforme per un sistema di difesa civica forte e diffusa a tutela dei diritti dei Cittadini*. Un tema puntuale e cattivante, perché è come dire: *Quale futuro per la difesa civica in Italia* e, dunque, per la democrazia nel quotidiano, a tutela soprattutto delle fasce deboli. Un grande merito, quello del Consiglio regionale della Basilicata e del Collega S. Micele, tanto più che

oggi è più facile partecipare ad un Convegno sull'*Ombudsman* nel mondo che in Italia. Un grande merito anche perché il tema del Convegno (*Il ruolo della difesa civica per un rapporto equilibrato tra Cittadino e Pubblica Amministrazione*) va al cuore della finalità stessa dell'esercizio delle funzioni di questo Organo monocratico: la pace sociale, frutto anche della rimozione delle cause che provocano tensioni, cui è votato il Difensore civico nel suo primario ruolo di promotore di miglioramenti normativi e amministrativi, individuati partendo da un osservatorio privilegiato per confidenzialità e concretezza, un osservatorio che il Difensore civico offre al Legislatore e all'Amministratore, i quali, soli, possono poi darne libera ed efficiente realizzazione. Sinergia, dunque, nel doveroso distinguo, tra Politici e Difensori civici, una sinergia indispensabile (purché corretta), essendo il ruolo del Difensore civico anch'esso politico, ma nel senso etimologico del termine, mirando cioè a fare dell'indipendenza (che costituisce lo zoccolo duro e ineliminabile della funzione) lo strumento per contribuire al bene della Comunità, laddove il Politico deve invece doverosamente scegliere una parte, un partito, per cooperare al bene comune. Indispensabile, dunque, il ruolo del Difensore civico e non solo utile, come è stato autorevolmente detto e scritto, in occasione di un Convegno romano di qualche anno fa', dall'Avv. D. Jacoby, Presidente fondatore e onorario dell'*A.O.M.F.*. Una collaborazione, quella tra politica e difesa civica, che trova riferimento esemplare nell'Avv. A. Di Sanza, Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni e del Gruppo tecnico-politico per la riforma della difesa civica in Italia, cui partecipano le Regioni, le Province, i Comuni e i Difensori civici regionali: tutti insieme, perché la causa è comune. E quanto più il Difensore civico difende i Cittadini tanto più difende anche e soprattutto la Pubblica Amministrazione: ogni Difensore civico potrebbe elencare, in merito, numerosi casi di rimozione del contenzioso giuridico e di promozione di soluzioni radicali dei problemi. Da mesi stiamo lavorando insieme e con frutto, come dimostrano i documenti prodotti (con particolare riguardo alle auspicabili disposizioni in materia di difesa civica negli *Statuti regionali*) e gli incontri con Commissioni parlamentari (con particolare riferimento al settore delle riforme e delle Regioni). Il futuro - a patto, ripeto, che il Difensore civico sia davvero indipendente, a partire dai criteri di eleggibilità e di elezione - è in questa collaborazione - forte, costante e corretta - che deve vedere le Regioni protagoniste per una difesa di prossimità (scelta dall'Italia sin dagli anni '70) che altri Paesi, anche d'Europa, che hanno puntato sulla difesa civica nazionale, vanno faticosamente cercando (la Francia, a titolo es., mentre la Spagna, significativamente, ha segnato la fine della dittatura - nel '75 - con il Difensore civico nazionale, ma ha poi subito istituito i Difensori civici regionali, rifacendosi anche ad antichi istituti decentrati). Una difesa di prossimità che deve articolarsi sul territorio regionale anche a livello locale (come vuole il Legislatore nazionale sin dagli anni '90: cfr. art. 8 L. n. 142/90 e succ. mod.), assicurando al Cittadino la "rete" necessaria all'*iter* della richiesta, poco importa se si è rivolto o no al Difensore civico competente per territorio. Lo vuole anche l'Europa, il cui Congresso dei Poteri locali e regionali ha licenziato, nel giugno del '99, una *Risoluzione* sulla difesa civica regionale e locale (n. 80/99) a tutt'oggi di grande validità. Una collaborazione quella tra politica e difesa civica che, sola, può garantire la qualità della Pubblica Amministrazione su tutto il territorio nazionale, compresi i Ministeri centrali, ad oggi scoperti, attraverso leggi che attribuiscono competenze ai Difensori civici regionali, come già la 127/97 e succ. mod.. A poco, infatti, servirebbe una difesa civica di sola rappresentanza nazionale e internazionale a fronte di un diritto ormai sancito in Europa ad una buona amministrazione (cfr. art. 41 della *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.*, che prevede, altresì, il diritto - per l'Europa - di rivolgersi al *Médiateur européen* - art. 43 - in caso di cattiva amministrazione). Il che rafforza e completa quanto dettato dall'art. 97 della *Costituzione italiana*. Infatti, il principio di buona amministrazione, ivi espresso 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'U.E.* (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 sui rapporti del Cittadino con l'Amministrazione; egli supplisce alle eventuali carenze dell'organizzazione pubblica, arrivando prima delle sue degenerazioni patologiche, nel quadro della loro eliminazione sin dall'origine). Il Difensore civico regionale è, dunque, Organo ausiliario, monocratico e indipendente, eletto dal Consiglio regionale (nelle forme scelte), al quale riferisce. Una collaborazione, quella tra Difensore civico e politica, che darà frutto a patto che i Difensori civici siano dotati di risorse umane ed economiche adeguate e siano autonomi nelle scelte del personale e nella gestione delle spese e a patto, ancora, che siano sempre più e meglio strutturati in un Coordinamento nazionale, in funzione di collegamento con gli Organi politici nazionali e di rappresentanza anche a livello internazionale. Una collaborazione che deve puntare ad una lotta forte e pacifica contro le disfunzioni prima che esse degenerino nel patologico, perché si deve sempre tentare una soluzione stragiudiziale che solo il Legislatore nazionale può prevedere (come noto, non mancano i primi passi importanti in questa logica, che deve essere estesa: cfr. art. 15 L. n. 340/2000 e la prevista decorrenza dei termini per adire al T.A.R. quando il diritto di accesso sia esercitato dal Cittadino con ricorso al Difensore civico. Il che oggi, purtroppo, è messo in forse dal d.d.l. n. 3890, Relatore l'On. Bressa della I Commissione permanente, contenente *Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990 n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa*). Perché la cultura della conciliazione deve fare ancora molti passi in Italia, anche solo per quanto riguarda il contenzioso amministrativo. Québec, Mali, Francia, Belgio, Regioni come la Wallonie, a titolo es., testimoniano le scelte determinanti di altri Paesi, anche europei, per "regolamenti di equità", previsti dalle stesse leggi che istituiscono gli Uffici di difesa civica: il che restituisce giustizia e fiducia nella giustizia al Cittadino quando la stessa applicazione dei testi normativi produce una situazione di ingiustizia insopportabile e irrimediabile per altra via, senza peraltro creare precedenti e sollevando lo stesso Funzionario dal pericolo di sentenze dei T.A.R.. Il tutto rifacendosi anche ad antichi Istituti comunitari che abbracciano diversi continenti. C'è, dunque, da fare per tutti in Italia a favore di questa mondializzazione positiva dell'*Ombudsman*, sullo sfondo di una crisi della giustizia (lenta, costosa e inadeguata sempre), una mondializzazione positiva che, sola, può ridare fiducia e dignità al Cittadino. Non si invochino, allora, poteri forti per la difesa civica (una tentazione peraltro ricorrente), essendo più forte il potere della persuasione rispetto allo stesso potere delle sentenze, non di rado simili alle grida di manzoniana memoria. Un potere, quello della persuasione, mirato anche e soprattutto alla prevenzione, troppo spesso sottovalutato e oggi evidenziato da studiosi e *Ombudsmans* del mondo intero. Sempre in questo ambito di rilevanza per il futuro della difesa civica in Italia, da segnalare la rappresentanza regionale assegnata alla scrivente e al Collega della Lombardia per un incontro tra il Presidente Di Sanza e il Presidente della Commissione parlamentare per le questioni regionali C. Vizzini, con esito rilevante anche per i rapporti internazionali sottolineati dalla scrivente.

Per quanto concerne la giornata di studio sul tema *Per una legge sul Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza*, che ha visto la presenza di G. Conso e di Responsabili parlamentari e ministeriali (Roma 6.5.2003), va detto che è stata un'occasione per approfondire il problema della difesa civica specialistica, che tanto successo incontra nel mondo di oggi, dal Canada alla Germania alla Svezia. E se, in linea generale, non ritengo positivo lo spezzettamento della difesa civica, dovendo - a mio parere - questa istituzione essere semplice per il Cittadino (che si rivolge al Difensore civico più vicino perché si muova a rete e con competenza generale ma non generica), nel caso di specie, così come per le carceri, è bene riflettere, per la gravità del problema anche in Italia. Interessante e sottolineata la scelta del termine "Garante" e del livello nazionale correlato con le Regioni. Di tutto va chiesto conto a Veneto e Friuli, dove è operante il Difensore civico per i minori, e all'U.E. (con cui l'U.N.I.C.E.F. lavora da anni per prevedere un Garante, come abbiamo potuto constatare di persona nel corso di un incontro a *Bruxelles*, dove abbiamo rappresentato il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali), ma anche a Paesi come la Norvegia (dove opera dal 1981 un *Ombudsman* dei bambini), che consiglia però al Congresso dei Poteri locali e

regionali d'Europa, nel 1999, di affidare la missione ai Difensori civici, con conseguente dotazione di personale competente e di mezzi adeguati.

Per ciò che attiene l'A.O.M.F., l'impegno particolare della delegata M. Tagliani e della scrivente è stata la preparazione del III Congresso statutario a Yasmine-Hammamet (14-17.10.2003, alla presenza anche di Vertici universitari italiani) sul tema *L'Ombudsman/Médiateur, acteur de la transparence administrative*, comprensivo di visita *in loco* a fine di maggio e di sistematica condivisione di disponibilità e prospettive con tutti i Membri dell'Associazione, in particolare con il *Bureau* della Tunisia e del *Conseil d'Administration*. Ne sono stati esiti l'*Allocution* della scrivente, in qualità di *Sécrétaire Générale* alla Cerimonia di apertura, la presidenza di una sessione e l'intervento sul tema *Les techniques de persuasion des Ombudsmans/Médiateurs: ami ou ennemi de l'administration?* In merito, la scrivente ha affermato: *voilà un beau titre, à mon avis, un titre direct, que j'avais choisi dès le début, peut-être aussi pour pouvoir le contester. En effet, avant de parler des techniques de la persuasion, je voudrais souligner le but que ces techniques visent, c'est-à-dire toucher au cœur même de l'efficacité de l'action du Médiateur. Car, si au sens strict le Médiateur ne peut être, sous peine de trahir sa fonction, ni ami ni ennemi de l'Administration, étant donné qu'il se doit d'être indépendant même vis-à-vis de l'opposition au Gouvernement, il est vrai cependant que plus la protection des droits des citoyens est authentique et forte plus elle devient protection des administrateurs et des fonctionnaires qui cherchent à œuvrer correctement, une sorte de paratonnerre - dirais-je - par rapport au judiciaire (que ce soit au niveau administratif, comptable ou pénal) et à la qualité du service. Le Médiateur ne peut donc être ennemi que de l'Administration publique inefficace ou inactive ou, pis encore, corrompue; dans les autres cas, s'il était ennemi ou même carrément ami, force lui serait de changer de métier. Et si cela est valable pour les différentes instances (surtout en vue d'une confiance accrue des citoyens dans l'Administration publique), il est encore plus valable pour les propositions de réformes: un rôle noblement politique (dans le sens étymologique du mot) qui est différent et complémentaire à la fois par rapport à l'Administration (politiques et fonctionnaires). Il est inutile de souligner que, dans la mesure où les politiques et les fonctionnaires s'engagent à œuvrer correctement, ils ne sauraient se passer de cet observatoire unique qu'est le Médiateur (un organe indispensable, donc, et non seulement utile, comme bien des personnages autorisés l'ont déjà affirmé). Et ce, essentiellement pour deux raisons: ceux qui œuvrent peuvent faire erreur et ceux qui veulent corriger n'ont pas toujours une perspective bien définie. Par ailleurs, le Médiateur se doit de réduire le contentieux entre les citoyens et l'Administration publique avant que leurs rapports ne deviennent pathologiques. Un organe toujours utile, donc, indispensable même à l'Administration publique, car il est fonctionnel, mais jamais asservi. Dans un esprit sophistiqué et par un jeu de mots, le Médiateur est et n'est pas ami/ennemi de l'Administration publique. Mais ce qui importe c'est que la lutte contre toute corruption au sein de l'Administration soit forte, courageuse, intelligente, car le Médiateur doit trouver des solutions (surtout des solutions de base, proactives, par le biais de propositions de réformes qui constituent de plus en plus la fonction déterminante et qualifiante de la protection des citoyens) et non des coupables, étant donné qu'en tout cas il n'est pas suffisant de punir si l'on ne rétablit pas, à tout le moins partiellement, l'équité pour le citoyen. Interroger l'administrateur avant de juger s'avère donc indispensable (et utile, entre autres, pour découvrir le point faible du corrompu éventuel); la médiation diplomatique s'avère plus utile que l'attaque directe à 360°; amener ceux qui ont fait erreur dans le service public à l'autotutelle (institut qui n'est certes pas créé par le Médiateur) et à l'équité (institut qui n'est pas prévu dans toutes les dispositions législatives portant protection du citoyen, mais véritable étoile polaire de notre univers) est l'atout maître par rapport à n'importe quelle opposition de n'importe quel genre, même - et surtout - judiciaire. Mon esprit va immédiatement aux nombreux concours que j'ai eu l'occasion de contrôler au cours de mon activité de Médiateur de la Vallée d'Aoste, à tous les niveaux de compétence de la Fonction publique et auprès*

de différents organismes communaux, régionaux ou ministériels. Je me souviens de ce qui n'a pas été fait, de bonne ou de mauvaise foi, pour assurer la transparence lors du recrutement dans des bureaux publics ou de l'attribution des compétences et de la progression de la carrière alors que cela s'imposait pour la sauvegarde, non seulement des attentes légitimes des citoyens, mais aussi de la qualité du service offert à la communauté. L'une et l'autre, sans aucun doute, font de l'espoir et de la paix sociale deux biens indispensables tant aux personnes individuelles qu'à la communauté. Il s'agit d'une corruption subtile, typiquement administrative, mais ravageuse même sous d'autres aspects et qui invoque, par ailleurs, avec force le rôle essentiel du Médiateur en tant qu'alternative au judiciaire (administratif ou comptable ou pénal). De ce point de vue les exemples paraissent encore plus évidents et scandaleux dans une petite vallée globalement riche, mais avec des situations d'indigence douloureuse et ce, non seulement chez les immigrés; dans une vallée où tous se connaissent et où la valeur étymologique du mot "concours" (courir ensemble pour que le meilleur gagne) est immédiatement évaluée. Je dois avouer que, suite à l'intervention du Médiateur, certains organismes publics ont réexaminé des listes d'aptitudes scandaleuses interrompant ainsi la procédure du recours par devant le T.A.R. ou le Tribunal pénal à la satisfaction de deux parties concernées. Cependant, il convient de rappeler une récente coutume machiavélique assez répandue, à propos du déroulement des concours, aux différents niveaux et entre différents organismes, qui concerne notamment une application désinvolte des critères d'évaluation et l'obligation de motiver les décisions adoptées (à titre d'exemple - pour l'Italie et la Vallée d'Aoste - loi n° 241/1990 et loi r. n° 18/1999 qui stipule "...préciser les considérations de fait et de droit qui ont déterminé les décisions") et qui engendre à tout le moins la plus profonde perplexité. Voilà, j'ai voulu expressément être concise pour laisser plus de place aux interventions et aux questions éventuelles sur l'application que j'envisage. Nell'ambito del Convegno, è da sottolineare l'elezione insperata della scrivente a Presidente dell'A.O.M.F. (con Vice-presidenza a Tunisia e Mali, Segreteria generale a Djibouti e Tesoreria all'Albania). Così, l'impegno della scrivente per la francofonia e i diritti umani prosegue ancor più vivo ed efficace.

Abbiamo altresì assicurato la nostra presenza alla riunione europea dell'I.I.O., che si è tenuta a Nicosia il 9-10.10.2003, con contestuale interessante Conferenza sul tema *The Changing Nature of the Ombudsman Institution in Europe* ed esito di collaborazione soprattutto con il *Médiateur européen* N. Diamandouros, in vista di un lavoro sinergico, nella veste di Coordinatore nazionale, mirato al riconoscimento della tutela stragiudiziale nella *Costituzione europea*. Ne sono stati esito, altresì, la designazione di M. Tagliani come "Agente" per l'Italia nei collegamenti europei voluti dal *Médiateur européen*, nonché la costante presenza sul *Bollettino di informazione del Difensore civico d'Europa* sin dal 1° numero.

Particolarmente importanti le riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali, in Roma, il 23.9.2003 e il 7.10.2003, aventi per oggetto la stesura di un nuovo *Regolamento* e l'elezione del Coordinatore nella persona della scrivente. Un compito arduo, che onora e impegna, data soprattutto la coincidenza storica del riconoscimento ufficiale della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome da parte del Congresso delle Regioni, data anche la fine dei controlli tradizionali, cui devono far seguito nuovi strumenti di garanzia. Ugualmente rilevanti il Convegno di difesa civica organizzato a Riccione, il 27.9.2003, sul tema dell'*Acqua, bene universale* (con concomitante riunione dei Difensori civici regionali e locali, per una sempre più attiva presa in carico della tutela dei diritti di tutti, le cui conclusioni sono state affidate alla scrivente), il Convegno di Venezia (31.10.2003) sul tema *Statuti regionali e garanzie: il ruolo della difesa civica* (con indirizzo di saluto della scrivente in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, così come al Convegno di Livorno - 7.11.2003 - sul tema *Sussidiarietà e difesa civica. La rete della difesa civica dopo la riforma del titolo V della Costituzione*), il Convegno del Consiglio regionale umbro e

dell'Università di Perugia (19.12.2003) sul tema *Il peso del Difensore civico* (con presenza del Coordinatore valdostano, in qualità di ospite oratore), il Convegno di Vicenza (17.1.2004) sul tema *Difesa civica, audit e società civile. Prove tecniche di coesione sociale* (dove il Coordinatore e la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome sono stati rappresentati dal Difensore civico della Regione Marche G. Colli) e il Convegno romano a c. di C.A.-A.N.C.I.-U.P.I. (*Prima Convenzione nazionale della sussidiarietà*, 12.3.2004, con intervento della scrivente sul tema - rilevante e discusso - *Sussidiarietà e difesa civica*).

Il 28.11.2003 e il 19.1.2004, il Difensore civico valdostano ha presieduto in Roma, nella sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, in qualità di Coordinatore, la Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, su temi precedentemente enunciati, ruotanti soprattutto sulle necessarie riforme legislative e costituzionali per l'Italia e l'Europa e sulla rete di difesa civica nei tre livelli (regionale, provinciale, locale), con esito di proficua collaborazione per rendere operativa la programmazione biennale dei lavori 2003-4, con particolare riferimento alla effettività della rete di difesa civica e alle competenze ministeriali da gestire soprattutto come Conferenza, a firma del Coordinatore. Nel corso delle sedute è stata affidata la cura dei rapporti con il Parlamento e il Governo, prima, al Difensore civico della Lombardia A. Barbeta (su invito dello stesso, la scrivente ha partecipato, il 26.1.2004, al Convegno milanese sul tema *Le nuove pagine web del Difensore civico della Regione Lombardia*: un tema sempre curato dalla scrivente in riferimento alla Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome e all'A.O.M.F.) e, poi, a S. Micele, Difensore civico della Basilicata.

Il Commissario europeo dei diritti umani A. Gil Robles, già *Defensor del pueblo* spagnolo, ha scelto il Difensore civico valdostano, insieme ad alcuni altri, per impostare un lavoro di tutela dei diritti in forma concreta e nell'ambito europeo. L'incontro di programmazione si è tenuto a Parigi il 3.10.2003, con esiti rilevanti. In particolare, è stata prevista la sistematica collaborazione tra difesa civica europea e Congresso dei Poteri locali e regionali e un prossimo incontro congressuale a Barcellona (luglio 2004), in concomitanza con il *Forum* interculturale. Per questo, come per altri importanti appuntamenti della difesa civica in Italia e nel mondo, è da sottolineare il sostegno intelligente dei *mass-media* valdostani, sempre attenti all'evolversi del servizio per i Cittadini. Dal canto suo, la scrivente ha convocato i giornalisti solo in occasione dell'uscita della *Relazione* annuale, mentre negli altri casi importanti si è limitata ad inviare comunicati stampa, successivamente pubblicati o trasmessi.

Per concludere, possiamo fare nostro l'auspicio di J. Söderman, primo *Médiateur européen*, alla fine del suo mandato: "In passato ho paragonato l'amministrazione dell'U.E. a una fortezza che avrebbe dovuto avviare riforme ed aprirsi. Sono state avviate molte riforme all'interno della fortezza. Queste modifiche hanno permesso di far entrare più luce dalle finestre, ma stiamo ancora aspettando che la fortezza si apra maggiormente ad un'amministrazione moderna. Perché ritengo che non si tratti tanto di una questione di cattiva volontà, quanto di attaccamento alla tradizione e a modalità di lavoro consolidate. Il mio auspicio è semplicemente quello che, un giorno, l'U.E. possa vedere tutti i suoi protagonisti credere veramente nella bontà di un'amministrazione aperta ai cittadini. Essi hanno il diritto di sapere che cosa si sta facendo per loro e dovrebbero esserne messi al corrente. Solo realizzando questa condizione, si potrà effettivamente conquistare la loro fiducia. Auguro a tutti i migliori successi nel costruire un'Europa dei cittadini".

E' anche il mio augurio, unitamente a quello del Collega basco: *deseo que el año nuevo nos permite construir espacios abiertos per los que todos podamos caminar*. Tanto più che il tradizionale statuto di cittadinanza, segnato dall'orizzonte dello stato nazionale, è da anni messo in crisi da estesi processi di mutamento strutturale che sono trasversali alle varie realtà nazionali e interessano direttamente, all'interno di queste, sia la sfera delle istituzioni di governo sia la vita quotidiana delle persone e dei gruppi. Un contesto planetario, ricco di sfide al

positivo e al negativo, che siamo chiamati tutti a gestire, ognuno per le parti di competenza, perché la crisi della democrazia correlata alla statualità nazionale lasci il posto ad una nuova organizzazione comunitaria, senza esclusi e senza confini, che riconosca i poveri, spesso ricchi di progettualità, e i disabili, che meglio sarebbe chiamare “diversamente abili”, per i quali il *Médiateur européen* N. Diamandouros ha chiesto una verifica sulle pari opportunità, in ambito U.E., dopo l’anno 2003 loro dedicato.

In breve, per dirla con le A.C.L.I. valdostane, occorre “allargare i confini, sulle rotte della fraternità nella società globale”. Per questo abbiamo risposto con fierezza e responsabilità all’invito dell’*O.I.F.-Délégation aux droits de l’Homme et à la démocratie-A.I.F.(Agence Intergouvernementale de la Francophonie)*, in qualità di ospite e rappresentante di *réseau* per la carica di *Président de l’AOMF*, a Marrakech (27-28.2.2004) in occasione della *réunion des représentants des réseaux institutionnels*, con Tavola rotonda sul tema *Partenariat et développement solidaire: la dimension des droits de l’Homme*, nello spirito della *réunion de Brazzaville* (aprile 2003). Così il cerchio annuale si chiude, da Bamako a Marrakech, nell’ottica di un impegno che resta aperto alla francofonia e alla democrazia, alla francofonia al servizio della democrazia. Per il mondo e per la Valle d’Aosta.

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

- Seminario sulla difesa civica organizzato dalla S.E.P.A. (Scuola eugebina di Pubblica Amministrazione) 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* (Gubbio 15.3.2003, in qualità di ospite).
- Convegno su *Le Regioni nella nuova Costituzione europea*, a c. Consiglio regionale della Valle d'Aosta e C.A.L.R.E. (Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome), Aosta, Salone delle Manifestazioni del Palazzo regionale, 21.3.2003.
- Audizione, ex art. 15, c. 1, L. r. n. 17/01, del Difensore civico/*Médiateur* da parte della I Commissione consiliare regionale "Istituzioni e autonomia" per l'illustrazione della *Relazione* sull'attività svolta dal 15.3.2002 al 7.3.2003, Aosta, Sala preconiliare, 25.3.2003.
- Riunioni del Gruppo di lavoro tecnico-politico per la riforma della difesa civica regionale e locale in Italia, coordinato dal Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni A. Di Sanza, con delega al Difensore civico valdostano per l'internazionale, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 26.3.2003, 29.4.2003, 16.5.2003, 2.2.2004.
- *Forum canadien des Ombudsmans*, con discorso di apertura del Difensore civico valdostano in qualità di *Secrétaire Générale de l'AOMF* e di ospite, Ottawa 30.3-2.4.2003.
- *IV Encuentro de Ombudsmen de la Union Europea*, a c. *Sindic de Greuges de la Comunitat valenciana*, con presidenza del Difensore civico valdostano della Tavola rotonda sul tema *La protección del medio ambiente en la UE y el papel de los Defensores regionales*, Valencia 10-11.4.2003 (in qualità di ospite).
- Giornata di studio sul tema *Garante nazionale per l'infanzia e l'adolescenza*, a c. U.N.I.C.E.F e Accademia dei Lincei, Roma, Accademia dei Lincei, 6.5.2003.
- Riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 15.5.2003, 23.9.2003, 7.10.2003, 28.11.2003, 19.1.2004 (le due ultime presiedute dalla scrivente).
- Incontro dei Difensori civici regionali italiani con il *Médiateur européen*, Firenze 13.6.2003.
- Intervento di studio sulla funzione del Difensore civico (partecipazione del Difensore civico valdostano in qualità di ospite ed esperto), Pavia, Palazzo comunale, 14.6.2003.
- Corso di formazione per Volontari e aspiranti all'assistenza carceraria, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Carcere-territorio-società: l'esperienza del Difensore civico valdostano e l'impegno degli Ombudsmans in Europa e nel mondo*, Aosta, Salone S. Stefano, 18.6.2003.
- Incontro tra i Difensori civici delle Regioni Valle d'Aosta e Lombardia, il Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni e il Presidente della Commissione parlamentare per le questioni regionali C. Vizzini, Roma, Palazzo S. Macuto, 25.6.2003.

- Convegno nazionale, a c. Consiglio regionale e Ufficio del Difensore civico della Basilicata, sul tema *Il ruolo della difesa civica per un rapporto equilibrato tra Cittadino e Pubblica Amministrazione*, con introduzione e conclusione del Difensore civico valdostano per la I sessione, Policoro 10-11.7.2003.
- Convegno sul tema *Acqua bene universale (l'utilizzo solidale dell'acqua per incontrare giustizia e pace)*, a c. Difensore civico e Comune di Riccione, con concomitante riunione dei Difensori civici regionali e locali, conclusa dal Difensore civico valdostano, ospite ed esperto, Riccione 27.9.2003.
- *Réunion informelle de réflexion avec les Médiateurs régionaux* (alcuni rappresentanti, tra cui il *Médiateur valdôtain*, in qualità di ospite ed esperto), a c. *Bureau du Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, Paris, Bureau du Conseil de l'Europe*, 3.10.2003.
- Riunione Comitato "Audit civico"-Qualità del servizio sanitario dalla parte del Cittadino, U.S.L.-Valle d'Aosta, C.A., E.N.A.I.P.-Valle d'Aosta e Istituto tecnico per Ragionieri e Geometri di Aosta, Aosta, sede U.S.L., 6.10.2003, 2.3.2004.
- *Annual Meeting of the voting Members of the I.I.O-European Region*, con Conferenza int. sul tema *The Changing Nature of the Ombudsman Institution in Europe*, Nicosia 9-10.10.2003.
- *III^{ème} Congrès statutaire de l'A.O.M.F.* sul tema *L'Ombudsman/Médiateur, acteur de la transparence administrative*, con allocuzione, in qualità di *Secrétaire Générale de l'A.O.M.F.*, presidenza di sessione e intervento sul tema *Les techniques de persuasion de l'Ombudsman/Médiateur: ami ou ennemi de l'administration?*, con parziale ospitalità, Yasmine-Hammamet 14-17.10.2003.
- Incontro del *Médiateur* e di altre Autorità valdostane con l'Ambasciatore di Francia L. Hennekine, Aosta 21.10.2003.
- Convegno sul tema *Statuti regionali e garanzie: Il ruolo della difesa civica*, a c. del Consiglio regionale e dell'Ufficio del Difensore civico del Veneto, con indirizzo di saluto del Difensore civico valdostano in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, Venezia 31.10.2003.
- Convegno, a c. A.N.C.I. e Uffici di difesa civica Toscana, su *Sussidiarietà e difesa civica. La rete della difesa civica dopo la riforma del titolo V della Costituzione*, con intervento del Difensore civico valdostano (ospite) in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, Castiglioncello (LI) 7.11.2003.
- Convegno sul tema *Una Costituzione per la nuova Europa*, a c. Presidenza Consiglio dei Ministri, Parlamento e Commissione europea e R.A.V.A., Aosta, Salone delle Manifestazioni del Palazzo regionale, 25.11.2003.
- Incontro Agenti di collegamento (per l'Italia, M. Tagliani, Delegata per l'internazionale della scrivente, in qualità di ospite) organizzato dal *Médiateur européen*, Strasbourg 1-2.12.2003.
- Conferenza socio-sanitaria regionale, Aosta, Salone delle Manifestazioni del Palazzo regionale, 16.12.2003.
- Convegno sul tema *Il peso del Difensore civico*, a c. Università di Perugia-Facoltà di Giurisprudenza e Consiglio regionale dell'Umbria, con intervento del Difensore civico valdostano (ospite), in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, su *Una mondializzazione positiva: l'Ombudsman nel mondo di oggi*, Perugia 19.12.2003.

- Convegno sul tema *Le nuove pagine web del Difensore civico della Regione Lombardia*, a c. del Consiglio regionale della Lombardia, Milano, Aula del Consiglio Regionale, 26.1.2004.
- Giornata valdostana A.C. sul tema *Educazione alla pace*, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Diritto-giustizia-pace*, Aosta, Istituto S. Giovanni Bosco, 7.2.2004.
- *Réunion des représentants des réseaux institutionnels (O.I.F.-A.I.F.)* e Tavola rotonda sul tema *Partenariat et développement solidaire: la dimension des droits de l'homme*, con intervento del *Médiateur valdôtain* in qualità di *Président de l'AOMF*, ospite ed esperto, Marrakech 27-28 février 2004.
- Convegno sul tema *Prima Conferenza nazionale della sussidiarietà*, a c. C.A.-U.P.I., con intervento del Difensore civico valdostano in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici e delle Province autonome sul tema *Sussidiarietà e difesa civica*, Roma, Centro Congressi Frentani, 12.3.2004.

DISCOURS DE MARIA GRAZIA VACCHINA, SECRETAIRE GENERALE DE L'A.O.M.F., A LA CONFERENCE ANNUELLE DU FORUM CANADIEN DES OMBUDSMANS (Ottawa 30 mars-2 avril 2003)

Autorités, chers collègues et amis,

C'est pour moi un honneur et un plaisir de prendre la parole en tant que Médiateur de la Vallée d'Aoste et Secrétaire Générale de l'A.O.M.F. à l'occasion de cette Conférence qui réunit des personnes, dont Mme Adam, Commissaire aux langues Officielles, et Mme Champoux-Lesage, Protectrice du Citoyen, qui portent leurs efforts et toute leur attention à la sauvegarde des droits et de la liberté des citoyens.

La défense des droits des citoyens contre les injustices de l'Administration connaît en Europe un essor remarquable: création de bureaux de Médiateurs, d'Ombudsmans parlementaires et de Commissions des droits de l'homme, renforcement des droits et libertés de la personne, mécanismes de conciliation et d'arbitrage sont autant d'étapes qui visent à rétablir les citoyens dans leur rôle d'usagers respectés par l'Administration.

La Région autonome Vallée d'Aoste (Italie) n'a pas été insensible à ce mouvement. Dès 1992, le Conseil régional a voté la loi portant institution du bureau du Médiateur, dont j'ai l'honneur d'être la titulaire.

En sus des compétences qui m'appartiennent dans les matières ressortissant à l'Administration régionale, certaines municipalités ont décidé de confier à mon bureau la protection des citoyens à l'égard des décisions de leur administration; la municipalité d'Aoste a emboîté le pas dès 1996, suivie, quelque temps après, de la municipalité de Gressoney-Saint-Jean et, tout récemment, de Quart, Brusson et Charvensod.

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 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, comme vous le savez, plus de 300 bureaux sur tous les continents et, également, 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 quelque 50 bureaux disséminés dans 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 statutaire de l'A.O.M.F. qui a eu lieu à 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, grâce, surtout, à la proposition de ma candidature et au soutien du Canada/Québec.

A titre de Secrétariat Général, mon bureau pourvoit, en particulier, à concrétiser les objectifs de l'Association et à organiser et mettre en œuvre les décisions du Conseil d'Administration aux échelons 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 Daniel Jacoby, ancien Protecteur du citoyen du Québec 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, c'est une pratique courante que le Secrétaire prépare, à la demande des autorités, des dossiers et des propositions en vue de l'examen et de la décision des bureaux, Conseil d'Administration ou Assemblée générale de l'A.O.M.F.. Comme je le mentionnais précédemment, mon bureau a reçu, par le biais d'une 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 régional ou de la déléguer à un Médiateur national. Comme les droits et les libertés des citoyens sont souvent imbriqués aux niveaux 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° 127/1997, article 16, en ce qui concerne les bureaux décentralisés. Cette expérience, même si elle ne vise pour l'instant que le chef-lieu et quatre autres municipalités, 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 Wallonie (Belgique), représentant toutes les formations politiques qui s'interrogent sur le modèle mixte d'institution (région et collectivités locales). Cette mission fut un succès au dire des parlementaires.

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, par ses domaines de compétence et par son rôle de Secrétariat Général de l'A.O.M.F., une tradition propre du Val d'Aoste, qui, en raison de sa situation géographique et socio-politique, a toujours eu des ramifications et un mandat débordant ses frontières, comme un carrefour au cœur de l'Europe.

Thank you for your attention. It has been a pleasure for me to meet you and I am sure that it will be a great conference. Good luck for the future.

**LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE NELL'U.E. E LA FUNZIONE DEI DIFENSORI REGIONALI.
SINTESI FINALE DI MARIA GRAZIA VACCHINA, PRESIDENTE DELLA TAVOLA ROTONDA
(Valencia 11.4.2003)**

- 1.- Il Mediatore europeo e i Difensori civici regionali, così come gli Organismi simili dell'Unione Europea, riconoscono l'importante crescita della sensibilità dei Cittadini per i temi ambientali. Il carattere particolare dei diritti ambientali richiede un'attenzione speciale da parte nostra, come strumento per avanzare nel raggiungimento di un vero sviluppo sostenibile.

Considerando che i problemi legati al degrado ambientale si pongono a livello regionale o locale, i Difensori civici e gli Organismi simili dell'U.E. sono chiamati a svolgere una funzione primaria nella soluzione degli stessi.

- 2.- Nel campo della regolamentazione a favore della protezione ambientale, il diritto dell'U.E. ha avuto e ha un'incidenza fondamentale per lo sviluppo e l'applicazione delle norme esistenti in tutti gli Stati Membri.

- 3.- Il Diritto ambientale dell'U.E. è stato reso più concreto essenzialmente attraverso le Direttive. È necessario ricordare che questo strumento normativo deve essere sviluppato a livello degli Stati Membri. Rispetto alla normativa regionale e locale, le Direttive ambientali sono gerarchicamente superiori e, in certi casi, le loro disposizioni possono applicarsi direttamente per dare soluzioni ai conflitti.

- 4.- Di conseguenza, a favore della presentazione sempre più numerosa di istanze ambientali, i Difensori civici regionali e gli Organismi simili dell'U.E. devono tenere presenti, con sempre maggiore frequenza, le disposizioni delle Direttive ambientali.

- 5.- Noi Difensori civici regionali e Organismi simili dell'U.E., durante lo svolgimento del nostro lavoro dobbiamo vegliare, come garanti davanti ai Cittadini, sull'applicazione pratica e sull'osservanza delle norme comunitarie ambientali da parte delle Autorità regionali e locali, garantendo in particolare la trasparenza e l'accesso dei Cittadini all'informazione ambientale.

- 6.- Considerando la difficile interpretazione di alcuni testi comunitari, è necessaria una collaborazione più stretta tra i Difensori civici regionali (e Organismi simili dell'U.E.) e il Mediatore europeo.

Un modo per articolare questa collaborazione potrebbe consistere nel porre questioni d'interpretazione delle Direttive al Mediatore europeo, affinché il Mediatore possa rispondere direttamente o rivolgersi all'Istituzione competente dell'U.E..

Il che potrebbe rendere più facile la soluzione di alcune istanze da parte dei Difensori civici regionali e degli Organismi simili dell'U.E., aiuterebbe a migliorare la conoscenza del Diritto comunitario ambientale; in definitiva, contribuirebbe ad offrire un migliore servizio ai Cittadini.

- 7.- Il Mediatore europeo e i Difensori civici regionali, così come gli Organismi simili dell'U.E., riconoscono la necessità di promuovere lo scambio di informazioni e di esperienze, nonché di elaborare posizioni comuni, allo scopo di vegliare sui diritti ambientali dei Cittadini.

COMUNICATI STAMPA (Aosta 8.10.2003; 2.12.2003; 20.1.2004)

Nel corso di un'apposita riunione che si è tenuta a Roma, presso la sede dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, il 7 ottobre u. s., la Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome ha eletto Coordinatore nazionale per il prossimo biennio il Difensore civico della Valle d'Aosta MARIA GRAZIA VACCHINA.

Il Difensore civico valdostano, che succede al Difensore civico della Toscana (la prima Regione italiana ad aver istituito il Difensore civico) ROMANO FANTAPPIÉ, svolgerà il suo ruolo, in ispirito collegiale, in un momento particolarmente importante per la difesa civica in Italia. Dopo la *Risoluzione* del giugno 1999 del *Congresso dei Poteri locali e regionali d'Europa* su *Il ruolo dei Difensori civici nella difesa dei diritti dei Cittadini*, che stigmatizza la necessità di assicurare a tutti una difesa civica di prossimità e a rete, determinante risulta la *Risoluzione* del Congresso delle Regioni (Roma, Camera dei Deputati-Palazzo di Montecitorio) del 5 maggio 2002 su *Le Regioni per una difesa civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei Cittadini*, che, tra l'altro, impegna le Regioni a sostenere la difesa civica, ne riconosce la piena legittimità statutaria, promuove il ruolo della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome quale interlocutore propulsivo della difesa civica in ambito nazionale, europeo e internazionale, in funzione di rappresentanza ufficiale, costituisce 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 ed il trasferimento dei risultati ad ogni livello istituzionale.

Da tale gruppo di lavoro, di cui fa parte il Difensore civico valdostano, è uscito, nel luglio 2003, un testo, a firma di ANTONIO DI SANZA, Presidente del Gruppo e della III Commissione delle Regioni, sul tema *Disposizioni statutarie in materia di difesa civica*, proposte alle Regioni alla luce degli artt. 41 e 43 della *Carta dei diritti fondamentali della U.E.*, che stabiliscono un rapporto diretto tra diritto alla buona amministrazione e funzione di tale diritto in capo al Difensore civico (europeo), e degli artt. 97 e 117, lett. m) e p) della *Costituzione italiana*, che consentono di qualificare la difesa civica come necessaria nel nostro ordinamento istituzionale.

La Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, riunitasi in Roma il 28 novembre u.s. nella sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, ha provveduto a definire il programma di lavoro per il prossimo biennio, su sollecitazione del Coordinatore MARIA GRAZIA VACCHINA, Difensore civico della Valle d'Aosta.

Obiettivi prioritari sono risultati la costituzione di una rete effettiva di difesa civica sul territorio italiano, improntata ai principi di sussidiarietà ed efficienza, il collegamento sinergico con gli Organismi governativi preposti alla difesa e rappresentanza dei Cittadini e l'apertura al contesto europeo e internazionale nell'ambito della positiva mondializzazione che interessa oggi l'*Ombudsman*, sullo sfondo della crisi della giustizia.

Il tutto per una visibilità della difesa civica in Italia che sia funzionale al ruolo di soluzione stragiudiziale delle contese tra Cittadino e Pubblica Amministrazione, per una cultura della conciliazione che favorisca soprattutto la rimozione delle cause del disagio, mediante la proposta di miglioramenti normativi e amministrativi improntati all'equità e mirati a ridare al Cittadino fiducia nelle Istituzioni, nonché a promuovere la pace sociale.

Una parte fondamentale degli incontri, a scadenza bimestrale, sarà dedicata al confronto sulla filosofia e pratica del mestiere della difesa civica, in un Paese che vede ben realizzata la dimensione di prossimità al Cittadino, sia a livello regionale (a partire dagli anni '70), che locale (a partire dagli anni '90), come raccomandato anche, nel giugno del '99, dal Congresso dei Poteri locali e regionali dell'Europa con un'apposita *Risoluzione* (n. 80/99), ma non altrettanto coordinato lo sforzo dei singoli Titolari degli Uffici per garantire a tutti e in tutti gli ambiti territoriali questa forma indispensabile di tutela stragiudiziale dei diritti.

Lunedì 19 gennaio 2004, nella sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, in Roma, si è riunita la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta MARIA GRAZIA VACCHINA.

Dopo aver registrato una serie di sostituzioni di titolarità in atto al termine del mandato di alcuni Colleghi e auspicato il completamento della mappa dei Difensori civici regionali, a partire dalle Regioni che hanno una legge sulla difesa civica, la Conferenza ha valutato quanto stanno predisponendo in merito alcuni Consigli regionali e ha

conferito l'incarico dei rapporti con Parlamento e Governo al Difensore civico della Regione Basilicata SILVANO MICELE.

I lavori si sono poi incentrati sull'esame di specifiche problematiche affrontate dalle varie Regioni in tema di difesa civica, con particolare riferimento ai Ministeri centrali, tutt'ora non coperti delle competenze dei Difensori civici regionali, in assenza di un Difensore civico nazionale o di una legge che conferisca le competenze ai Difensori civici regionali, come la L. n. 127/97 per quanto attiene gli Uffici ministeriali decentrati. In merito, si è deciso, nell'ottica della sussidiarietà, di proseguire il lavoro di inoltro di richieste regionali ai Ministeri, tanto più che la collaborazione risulta buona, e di inoltrare singole problematiche e proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (nell'ottica della pace sociale) che siano condivise, a firma del Coordinatore nazionale.

Nel corso della riunione si sono, altresì, affrontati i problemi dei rapporti con la difesa civica locale, in ambito nazionale, e con il *Médiateur européen*, nell'ottica transnazionale, con particolare riferimento ai lavori di Strasburgo (1-2 dicembre 2003), dove era presente per l'Italia un Agente di collegamento, richiesto al Coordinatore dal *Médiateur européen* (l'argomento sarà ripreso dalla Conferenza, soprattutto per individuare le linee che l'Italia vuole perseguire nell'ottica della collaborazione europea)

Si sono infine approntate risultanze e prospettive di lavoro del Gruppo tecnico-politico sulla riforma della difesa civica in Italia, presieduto dal Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni ANTONIO DI SANZA, significativo per la sinergia voluta tra Regioni, A.N.C.I., U.P.I. e Difesa civica, con produzione di documenti di comune interesse, a garanzia di uniformità di base sul territorio nazionale, nel libero gioco delle autonomie.

ALLOCUTION DE MARIA GRAZIA VACCHINA, MEDiateur DE LA VALLEE D'AOSTE ET SECRETAIRE GENERALE DE L'A.O.M.F., AU 3^{ème} CONGRES STATUTAIRE DE L'A.O.M.F. (Yasmine-Hammamet 14-17 octobre 2003)

Monsieur le Président de l'A.O.M.F., Monsieur le Président honoraire de l'A.O.M.F., Madame le Médiateur administratif de Tunisie, Autorités, Chers Collègues, Mesdames et Messieurs,

Nous voilà de nouveau réunis pour un rendez-vous qui est désormais devenu une tradition et dont l'importance ne cesse de s'accroître, comme en témoigne la grande participation de Médiateurs provenant de presque tous les pays francophones et de hôtes de première importance du monde de la protection des droits de l'homme.

C'est avec un enthousiasme vif et une grande envie d'améliorer mon action de Médiateur de la Vallée d'Aoste et de Secrétaire Générale de l'A.O.M.F. que j'ai décidé de participer à ce Congrès et je crois fermement que ce même enthousiasme et cette même envie de bien faire vous animent tous, vous qui jouez un rôle capital dans la société moderne et qui savez combien est vitale votre action pour le bien-être et le progrès de l'homme de nos jours et pour la paix sociale de nos communautés.

Je constate, avec le plus grand plaisir, la présence parmi nous des Autorités de ce pays, la Tunisie, qui nous a chaleureusement accueillis. Leur participation à notre Congrès révèle leur sensibilité au sujet de la question délicate de la protection des droits des citoyens. La collaboration entre les Médiateurs et le pouvoir politique et administratif est non seulement souhaitable, mais aussi indispensable, car comment pourrait le Médiateur obtenir des résultats concrets s'il ne pouvait compter sur la disponibilité de ces partenaires? Et, d'autre part, combien plus difficile serait la tâche de ces derniers pour progresser sur la voie de la démocratie et, donc, de la liberté s'ils ne pouvaient compter sur l'aide des Médiateurs, qui sont à même, de par leurs fonctions, de mieux connaître les exigences des citoyens?

La contribution qu'apporteront à cette réunion les représentants de nombreuses Organisations non gouvernementales revêt, par ailleurs, un intérêt particulier, car la possibilité de connaître les expériences d'autrui, la connaissance de multiples réalités, des différentes méthodes et des moyens adoptés pour défendre les plus faibles, pour combattre l'injustice et la prévarication, pour prévenir toute atteinte aux droits des citoyens, en un mot, pour assurer l'épanouissement de la liberté à tous les niveaux et dans tous les pays est un des outils qui permettent à chacun de nous de remplir au mieux notre rôle.

Il est une règle que nous suivons dans l'exercice habituel de nos fonctions: elle consiste à œuvrer, d'une part, à l'intérieur de rails bien définis, c'est-à-dire des lois, et, d'autre part, à être ouverts à la nouveauté, à toute suggestion susceptible de permettre un travail meilleur. Cette règle a été adoptée également dans l'organisation de ce Congrès.

En effet, si cette réunion se situe dans le sillon de la tradition pour ce qui est du développement du sujet et de l'attention dont font l'objet non seulement les Médiateurs, mais aussi leurs collaborateurs (ce qui distingue l'A.O.M.F. de toutes les autres Associations d'Ombudsmans et Médiateurs), elle innove en ce qui concerne la grille de l'emploi du temps. Jusqu'ici les Médiateurs et leurs collaborateurs participaient à des travaux distincts et parallèles; ici, à Hammamet, des moments de travail conjoints ont été prévus, afin de permettre aux collaborateurs de suivre les interventions des Médiateurs et aux Médiateurs de voir de près les travaux de leurs collaborateurs concernant l'application des critères d'action généraux.

Tout un chacun peut toujours apprendre quelque chose d'utile; ainsi, dans l'organisation de ce Congrès, il a été essayé d'offrir à tout le monde la possibilité de connaître l'avis du plus grand nombre possible de gens pour que chacun apprenne, justement, tout ce qu'il peut.

Permettez-moi de terminer ce discours par des remerciements informels au Médiateur de la Tunisie, Mme Alifa Chaabane Farouk, dont l'accueil aimable et l'ardeur au travail, qui suscitent notre admiration et vont assurer la bonne réussite de ce Congrès, reflètent la générosité chaleureuse de sa terre qui nous séduit par sa beauté radieuse; à Me Daniel Jacoby, Président fondateur et honoraire de l'A.O.M.F., qui a mis à notre disposition, comme toujours, toute son expérience et ses connaissances et dont la collaboration, même avant le congrès, s'est révélée extrêmement utile; au Président de l'A.O.M.F., M. Bernard Stasi, et à ses collaborateurs qui, par un dialogue ouvert et stimulant et un concours admirable à l'organisation ont servi d'aiguillon pour le succès de cette réunion; à Mlle Micol Tagliani, ma déléguée, dont l'entrain, les très bonnes bases linguistiques et culturelles, la connaissance approfondie des outils informatiques ont permis la mise au courant quotidienne de l'Association tout entière ainsi que la mise au point quotidienne des réponses aux suggestions et aux problèmes des différents membres de l'Association, travail que j'ai, à mon tour, personnellement suivi et approuvé, jour après jour, avec un grand enthousiasme.

En vous remerciant de votre attention, je suis à votre disposition pour toute explication. Merci.

DECLARATION FINALE 3^{ème} CONGRES A.O.M.F. (Yasmine-Hammamet 17 octobre 2003)

Les Ombudsmans et les Médiateurs de la Francophonie, réunis en Congrès international à Yasmine-Hammamet (14-17 octobre 2003), ont proclamé la nécessité de défendre les valeurs de la démocratie, de l'état de droit et les droits de la personne, à l'issue du 3^{ème} Congrès statutaire de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (A.O.M.F.).

Les Ombudsmans et Médiateurs, dont le rôle est de protéger les droits des citoyennes et citoyens contre les erreurs, les négligences, les injustices et les abus que peuvent commettre les administrations publiques envers les citoyens, ont tenu leur Congrès sur le thème de la transparence administrative, dont ils sont les protagonistes.

L'Association regroupe près de 40 Ombudsmans et Médiateurs provenant de 30 pays; elle s'est donné pour mandat de prendre tous les moyens possibles pour mieux servir les intérêts des citoyens qu'elle protège. L'Association, avec l'aide de l'Organisation Internationale de la Francophonie, a développé un plan d'action pour que les institutions que sont les Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie puissent être mieux outillées et se fassent davantage connaître de la population.

La nouvelle Présidente de l'Association, Maria Grazia VACCHINA, Médiateur de la Vallée d'Aoste, a déclaré que l'Association qu'elle préside veut apporter une contribution au développement de la démocratie et au respect des droits de la personne. L'A.O.M.F. entend, dans les deux prochaines années, prendre une part active à la mise en œuvre de la Déclaration de Bamako.

A cet égard, les Médiateurs et Ombudsmans se doteront d'outils pour mieux mesurer l'état de la démocratie et l'effectivité des droits de la personne.

L'A.O.M.F. a également invité tous ses membres à agir en collaboration avec les organisations non gouvernementales de défense des droits de la personne qui sont aussi des agents de défense de l'état de droit et ce, au nom de la solidarité qui doit unir celles et ceux qui œuvrent à cette haute mission.

L'A.O.M.F. invite également les services publics à recentrer leurs actions en considérant qu'ils sont au service des citoyennes et citoyens et non l'inverse.

Fait à noter: ce Congrès a établi un précédent: la haute direction est formée de trois femmes, soit la Présidente, Mme Maria Grazia VACCHINA, et les deux Vice-Présidentes Mme Alifa Chaabane FAROUK, Médiateur Administratif de la République Tunisienne, et Mme Diakitè Fatoumata N'DIAYE, Médiateur de la République du Mali.

COMMUNIQUE DE PRESSE (Aoste 21 octobre 2003)

Madame Maria Grazia VACCHINA, Médiateur de la Vallée d'Aoste, a récemment participé, en tant que Secrétaire Générale de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), au 3^{ème} Congrès statutaire de l'AOMF qui s'est déroulé à Yasmine-Hammamet (Tunisie) du 14 au 17 octobre 2003.

Au cours de ce congrès, Mme VACCHINA a eu le plaisir et l'honneur d'être élue Président de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, ainsi les efforts constants qu'elle a déployés dans l'accomplissement de son rôle de Médiateur afin de promouvoir la protection des citoyens et les droits de l'homme ont-ils été reconnus par ses confrères francophones. C'est la première fois qu'une Association mondiale d'Ombudsmans et Médiateurs est présidée par une femme.

Lors de son élection, elle a déclaré qu'elle remplira sa tâche au sommet de l'AOMF en visant toujours ces objectifs qui ont été reconnus comme prioritaires par l'Association francophone dès sa création, à savoir la protection des droits de l'homme, la paix sociale et l'état de droit.

Les jours suivant son élection, le nom de la Vallée d'Aoste a fait la une des médias tunisiens et des pays francophones qui sont intervenus au sommet de l'AOMF à Tunis.

Le Conseil d'Administration élu à cette occasion est ainsi constitué:

<i>Mme Maria Grazia Vacchina</i>	<i>Vallée d'Aoste</i>	<i>Président</i>
<i>Mme Alifa Chaabane Farouk</i>	<i>Tunisie</i>	<i>Vice-président</i>
<i>Mme Diakité Fatoumata N'Diaye</i>	<i>Mali</i>	<i>Vice-président</i>
<i>M. Hassan Farah Miguil</i>	<i>Djibouti</i>	<i>Secrétaire Général</i>
<i>M. Ermir Dobjani</i>	<i>Albanie</i>	<i>Trésorier</i>
<i>M. Doudou Ndir</i>	<i>Sénégal</i>	<i>Représentant Région Afrique</i>
<i>M. Hilaire Mounthault</i>	<i>Congo Brazzaville</i>	<i>Représentant Région Afrique</i>
<i>Mme Pauline Champoux-Lesage</i>	<i>Québec</i>	<i>Représentant Région Amérique-Antilles</i>
<i>Me Ricard Fiter Vilajoana</i>	<i>Andorre</i>	<i>Représentant Région Europe</i>
<i>M. Ioan Muraru</i>	<i>Roumanie</i>	<i>Représentant Région Europe</i>
<i>M. Soleman Hattea</i>	<i>Maurice</i>	<i>Représentant Région Océan Indien</i>

COMMUNIQUE DE PRESSE (Aoste 24 février 2004)

Il 27 e 28 febbraio p.v., su invito dell'O.I.F. (*Organisation Internationale de la Francophonie*) - *Délégation aux droits de l'Homme et à la démocratie* - A.I.F. (*Agence Intergouvernementale de la Francophonie*, con la quale lavora sistematicamente l'A.O.M.F.) il Difensore civico della Valle d'Aosta, Maria Grazia VACCHINA, Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, è stato invitato, nella sua qualità di *Président de l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)*, come ospite ed esperto, a partecipare alla *réunion de travail avec les représentants des réseaux institutionnels (deuxième réunion)*, che fa seguito alla conferenza di Brazzaville dell'aprile 2003), nonché alla tavola rotonda sul tema *Partenariat et développement solidaire: la dimension des droits de l'Homme*.

L'impegno del *Médiateur valdôtain*, anche come vertice dell'A.O.M.F., per la francofonia al servizio della democrazia nel quotidiano, non solo nei paesi che si affacciano alla democrazia ma anche in quelli che da tempo sono indirizzati sulla via della democrazia, prosegue, dunque, quanto mai convinto, con significativi riconoscimenti internazionali.

La piccola Valle d'Aosta, nella sua dimensione di specificità linguistico-culturale, inquadrata in una autonomia che vuole essere soprattutto assunzione di responsabilità, può trovare oggi un nuovo campo di presenza e di attività che parta anche dai Cittadini, cui il Difensore civico si riferisce e che rappresenta con una sorta di diplomazia popolare.

La concomitanza con l'anniversario della celebrazione dell'autonomia valdostana suona particolarmente significativo.

INDIRIZZO DI SALUTO E INTRODUZIONE AI LAVORI DI MARIA GRAZIA VACCHINA, DIFENSORE CIVICO DELLA VALLE D'AOSTA E COORDINATORE DELLA CONFERENZA NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI REGIONALI E DELLE PROVINCE AUTONOME, CONVEGNO SUL TEMA "STATUTI REGIONALI E GARANZIE: IL RUOLO DELLA DIFESA CIVICA" (Venezia 31.10. 2003)

Autorità, illustri Oratori, cari Colleghi e amici,

è per me un onore e un piacere prendere la parola all'apertura di questo Convegno, saggiamente voluto dal Collega Vittorio Bottoli e dal Consiglio regionale del Veneto su di un tema di grande attualità e importanza, soprattutto per l'Italia: il rapporto tra garanzie e difesa civica e le rispettive previsioni statutarie. Un tema su cui da tempo molti Colleghi regionali e delle Province autonome stanno lavorando, sotto la presidenza dell'Avv. Antonio Di Sanza, Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni e del Gruppo di lavoro tecnico-politico per la riforma della difesa civica in Italia.

Quella di oggi è anche per me l'occasione solenne di ringraziare i Colleghi per la fiducia accordatami con il conferimento delle funzioni di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, svolte sinora, in modo esemplare, dal Collega della Regione Toscana Romano Fantappiè e dalla sua *équipe*.

Il *Médiateur européen* P. Nikiforos Diamandouros, che ho di recente incontrato a Cipro e a Tunisi nel corso di due Convegni internazionali (*I.I.O.* e *A.O.M.F.*, ottobre 2003), mi ha spontaneamente manifestato la sua disponibilità di presenza all'interno della nostra Conferenza, sottolineando altresì l'importanza dell'impegno comune affinché l'istituto della difesa civica-*médiation*, di natura stragiudiziale, venga riconosciuto e garantito all'interno della *Costituzione europea*.

Per questo il *Médiateur européen* ha chiesto il nostro appoggio, dell'Italia tutta e dei Difensori civici in particolare (mi permetto di aggiungere dei Politici regionali e del Presidente Di Sanza), fornendomi il testo relativo, che mi faccio un dovere di trasmettere a tutti voi.

Come noto, gli artt. 41 e 43 della *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea* (a sua volta frutto del *Codice di buona condotta amministrativa* predisposto dal *Médiateur européen* Jacob Söderman, nel luglio 1999) stabiliscono un rapporto diretto tra diritto alla buona amministrazione e funzione di tale diritto in capo al *Médiateur européen* (nel caso dell'Italia, ai Difensori civici delle Regioni, delle Province autonome e degli Enti locali), mentre gli artt. 97 e 117, lett. m.) e p) della *Costituzione italiana* consentono di qualificare la difesa civica come necessaria nel nostro ordinamento istituzionale.

Per l'Italia, dunque, 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 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, quindi, alle carenze dell'organizzazione pubblica, arrivando prima delle sue degenerazioni, nel quadro della loro eliminazione sin dall'origine e nell'ottica di un vero e proprio diritto amministrativo europeo.

D'altro canto, dopo la *Risoluzione n. 80/99 del Congresso dei Poteri locali e regionali d'Europa* su *Il ruolo dei Difensori civici nella difesa dei diritti dei Cittadini*, del giugno 1999, che stigmatizza la necessità di assicurare a

tutti una difesa civica di prossimità e a rete, scelta dall'Italia in modo esemplare a partire dagli anni '70 (Regioni e Province autonome) e '90 (Enti locali), determinante risulta la *Risoluzione del Congresso delle Regioni* (Roma, Camera dei Deputati-Palazzo di Montecitorio) del 5 maggio 2002 su *Le Regioni per una difesa civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei Cittadini*, che, tra l'altro, impegna le Regioni a sostenere la difesa civica, ne riconosce la piena legittimità statutaria, promuove il ruolo della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome quale interlocutore propulsivo della difesa civica in ambito nazionale, europeo e internazionale, in funzione di rappresentanza ufficiale, costituisce 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.

Politica e difesa civica insieme, dunque, nel doveroso distinguo, per un'operatività davvero garante del Cittadino, e, altresì, ruolo della ricerca universitaria per la difesa civica, in quanto momento dottrinale rilevante e ormai diffuso anche in Italia presso prestigiosi Atenei (da Padova a Roma a Torino, a titolo es.), come ho avuto modo di scrivere e di dire (così nel corso del Convegno nazionale magistralmente predisposto, nel luglio scorso, dalla Regione Basilicata e dal Collega Silvano Micele sul tema *Quali riforme per un sistema di difesa civica forte e diffusa a tutela dei diritti dei Cittadini*).

Una sinergia complementare, questa, indispensabile per salvaguardare e potenziare la pace sociale, lo stato di diritto, i diritti della persona, attraverso differenti prospettive di *super partes* e di partiticità, di pratica e di teoria: per un unico scopo, a vantaggio cioè della vita di tutti all'interno delle nostre Comunità, affinché le pari opportunità e l'equità non restino affermazioni di principio.

In questa collaborazione - forte, leale e corretta - sta il destino della difesa civica e del Cittadino in terra italiana.

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

R.A.V.A.

Eccezion fatta per i Comuni di Aosta, Brusson, Charvensod, Gressoney-Saint-Jean e Quart, dotati di apposita Convenzione, gli interventi presso Comuni e Comunità montane si sono limitati alle competenze di cui alla L. r. n. 17/01 e al sollecito di risposte invase, a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni. I casi sono stati raggruppati per settori di competenza, facendo peraltro rientrare in “R.A.V.A. generale” o in “R.A.V.A. Presidenza Regione” qualche istanza a tutela della privacy.

PAGINA BIANCA

a) Generale

DIFENSORE CIVICO: in riferimento a svariate problematiche, duecentoventotto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale; dodici, aspetti della recente riforma costituzionale degli artt. 117 e 118 della *Costituzione*, con particolare riferimento al rapporto sussidiarietà-difesa civica.

TRASPARENZA: cinquantaquattro Cittadini e tre Associazioni chiedono di conoscere meglio la pratica della Raccomandata a mano; novantotto il diritto di accesso, con particolare riferimento ai pareri legali richiesti dall'Amministrazione e posti a base di provvedimenti conclusivi; ottantadue l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; ventotto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; diciotto lo snellimento dei procedimenti amministrativi; cinque i criteri seguiti dall'Amministrazione nell'assegnare la Dirigenza di Uffici regionali in ambito europeo. Su istanza di un Cittadino, si forniscono indicazioni in merito alla giusta interpretazione di clausole contrattuali predisposte dall'Amministrazione; su istanza di tre, in merito alla normativa in materia di Comitati regionali, con particolare riferimento alla procedura di costituzione; su istanza di ventidue, in materia di concessione di contributi ad Associazioni di volontariato, con particolare riferimento alla documentazione da allegare; su istanza di cinque, in ordine alla normativa riguardante la pubblicazione telematica di bandi indetti dall'Amministrazione; su istanza di cinque, in ordine agli strumenti di tutela di cui dispone il Funzionario in relazione all'esecuzione di provvedimenti ritenuti viziati; su istanza di ventotto, sulla procedura regionale per risarcimento danni.

A.R.P.A.: per specifiche problematiche, settantatre Cittadini vengono informati e indirizzati all'A.R.P.A., in vista dei controlli di competenza.

R.A.V.: su istanza di due Cittadini, si chiedono informazioni al Presidente della R.A.V. in ordine ad un procedimento di espropriazione di terreni privati, pendente da anni, con esito di proficua collaborazione dopo solleciti.

b) Presidenza del Consiglio

Su istanza di dodici Cittadini e in riferimento all'art. 7, c. 6, del Reg. reg. n. 6/96, si evidenziano al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione perplessità 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 (nel contempo si avanza proposta di miglioramento amministrativo ai Presidenti della Regione e del Consiglio, con esito di collaborazione da parte del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione).

Su istanza di due Cittadini, si evidenziano al Presidente e al Segretario gen. problemi di equità tra i dipendenti.

Su richiesta della stessa Amministrazione, si provvede ad approfondire aspetti della normativa in materia di trattamento dei dati sensibili, con articolare riferimento alle specifiche disposizioni riguardanti l'Ufficio del Difensore civico.

c) Presidenza della Regione*

COMPETENZE PRESIDENTE: su di istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente per sollecitare l'evasione di una nota, con esito di puntualizzazione, così come, su istanza di un'Associazione, per una richiesta rimasta senza riscontro, con esito di collaborazione dopo solleciti. Su istanza di una settantina di Cittadini, interessati dalla realizzazione di opera pubblica a garanzia della sicurezza ambientale, si sollecitano il Presidente e

l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche ad evadere note giacenti, con esito di puntualizzazione. Si interviene presso il Presidente al fine di sollecitare l'evasione di una nota del Difensore civico, alla quale un Dirigente regionale non ha provveduto a rispondere, non ostante numerosi solleciti, con esito positivo della problematica dopo solleciti. Su richiesta di otto Cittadini, si approfondiscono aspetti della normativa che regola i rapporti tra Consigli comunali e Presidente della Regione. In riferimento a problematica inerente la messa in sicurezza di una zona soggetta a frane, su istanza di quattro Cittadini si chiedono chiarimenti al Presidente e al Direttore della Direzione Bacini montani e Difesa suolo, con esito di collaborazione da parte del Capo Gabinetto. Su istanza di otto Cittadini, si interviene presso il Presidente al fine di sollecitare la soluzione di presunte situazioni di pericolo venutesi a creare a seguito degli eventi alluvionali: dopo solleciti, l'Amministrazione provvede a fornire le spiegazioni del caso. Su istanza di dodici Cittadini 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 (nel contempo si avanza proposta di miglioramento amministrativo ai Presidenti della Regione e del Consiglio, con esito di collaborazione da parte del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione). A fronte di un grave problema abitativo interessante un nucleo di cinque persone, evidenziato da un Sindaco, si consiglia il contatto con il Presidente della Regione ai sensi dell'art. 23 L. r. n. 39/95. Su istanza di un Cittadino si provvede ad illustrare la procedura per adempiere correttamente alla funzione di Presidente di seggio; su istanza di due, si verifica la regolarità del procedimento formativo di una deliberazione della Giunta regionale. Su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di una Federazione, si interviene presso il Presidente al fine di verificare lo stato di una richiesta, con positiva soluzione della problematica. Su richiesta di un Cittadino, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio elettorale di Aosta, al fine di verificare lo stato della richiesta di cittadinanza, con esito di collaborazione, salvo ritardi presso i competenti Uffici ministeriali. Su richiesta di cinque Cittadini, si provvede a verificare 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. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Presidente della Regione, in qualità di Prefetto, per chiedere conto di un problema di sicurezza pubblica per persone e cose, concernente la configurazione dell'area mercatale di Aosta, con esito da definire. A duecentodiciannove Cittadini si danno informazioni sulla procedura di ricorso avverso sanzione amministrativa da violazione del C.d.S.; a ventidue in materia di fermo amministrativo; su istanza di tre, si verifica la regolarità dell'*iter* di esecuzione di verbale di accertamento violazione C.d.S. e applicazione della relativa sanzione amministrativa, contestata dai destinatari con ricorso; su istanza di uno e in presenza di soggetto invalido, si interviene presso il Presidente, in qualità di Prefetto, al fine di verificare lo stato di una vicenda riguardante l'accertamento di una violazione del C.d.S., con esito positivo. A seguito di istanze presentate da Cittadini e 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 nell'Istituto e il successivo inserimento nella vita sociale; si interviene altresì, con esito positivo e sollecito, per il ripristino di cabina Telecom esterna, a tutela delle fasce più disagiate. A seguito di numerose istanze e di segnalazioni da parte di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente, 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 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, con esito da definire. Su istanza di trentanove Cittadini, si verifica la competenza degli Organi amministrativi aditi a mezzo petizione che segnala un caso di inquinamento acustico e chiede il relativo accertamento e i conseguenti provvedimenti, restando a disposizione per quanto di competenza prefettizia in caso di iniezione. 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 minorenni bisognoso di cure specialistiche, con indirizzo al Prefetto.

UFFICIO LEGALE/DANNI: su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Presidente al fine di verificare la possibilità di concedere l'accesso alla documentazione amministrativa richiesta, con esito positivo, come da accordo tra Ufficio legale e Difensore civico. A fronte della mancata evasione di una richiesta di accesso a documentazione amministrativa, segnalata da un Cittadino, si interviene presso l'Assessore regionale competente e il Dipartimento legislativo e legale per sostenere la legittimità dell'istanza in relazione alla tipologia di atto richiesto, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di due 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 a documentazione; su istanza di tre, e senza intervenire, si provvede a verificare la legittimità della richiesta di restituzione di una somma erogata dall'Amministrazione a titolo di contributo.

PERSONALE: su istanza di ventidue Cittadini, si interviene presso il Presidente per approfondire i sistemi di valutazione di una parte del personale particolarmente specializzato, con esito di adeguata puntualizzazione. In merito a due vicende riguardanti i criteri adottati dall'Amministrazione per individuare posizioni di particolare professionalità, il Difensore civico chiede ed ottiene dal Presidente adeguate risposte dopo solleciti. Su istanza di dodici Cittadini 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 di collaborazione del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione e creazione di apposito Gruppo di lavoro. Su istanza di un Cittadino, si provvede a convocare il Dirigente del Servizio Sanzioni amministrative al fine di approfondire problemi relativi al personale, con esito di collaborazione. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore del Dipartimento Personale e Organizzazione, al fine di segnalare i disagi causati dal mancato aggiornamento delle tabelle I.N.P.D.A.P. per la concessione di piccoli prestiti ai dipendenti: il Direttore provvede a fornire le spiegazioni del caso, nonché ad assicurare il pronto aggiornamento. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore dei Servizi generali in ordine al rigetto di una richiesta di cambio orario in situazione ex L. n. 104/92, con esito positivo dopo numerosi solleciti (del che si dà comunicazione agli Organi sovraordinati). Su istanza di tre Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso i Direttori della Direzione Personale scolastico e del Dipartimento Personale e Organizzazione per chiarimenti in ordine a procedimento di definizione dell'organico del personale docente e ausiliario, con esito di collaborazione. Su istanza di un Cittadino, per problema di inserimento lavorativo, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione per chiedere conto dello stato della procedura di mobilità volontaria, con esito positivo e sollecito. Su richiesta di un Cittadino si verifica la regolarità di un provvedimento amministrativo relativo a dipendente in pensione. Su richiesta di un Cittadino, si forniscono informazioni in merito a tempi e modalità di attuazione di procedimenti disciplinari a carico dei dipendenti; su istanza di diciotto, in ordine alla deontologia professionale e ai

rapporti gerarchici; su istanza di dodici, in materia di trasferimenti interni tra Uffici (in alcuni casi con contestuali comunicazioni, per le vie brevi, con il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione); su richiesta di uno, e senza intervenire, su questioni relative al trattamento del personale; su istanza di dodici, in ordine alle agevolazioni previste ex L. n. 104/92 e succ. mod. a favore del lavoratore che assiste persona con *handicap* in situazione di gravità accertata o che ne è portatore; su istanza di sette, in ordine al trattamento economico spettante al dipendente regionale a tempo determinato, con particolare riferimento agli emolumenti accessori e si verifica la correttezza delle relative previsioni del contratto di lavoro. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente del F.C.S. al fine di valutare la legittimità del provvedimento con il quale l'Amministrazione non ha concesso anticipi sul trattamento di fine rapporto (si interviene, poi, presso il V.-Presidente del F.C.S. dipendenti R.A.V.A., al fine di proporre miglioramenti per la concessione di anticipazione agli iscritti al fondo, con esito positivo: il che si illustra ad altri otto Cittadini). A seguito di problema sorto in ordine all'orario di lavoro assegnato ad un dipendente e non condiviso da questo Ufficio, si segnala, per quanto di competenza, la vicenda al Presidente della Regione e al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, con richiesta di contestuale comunicazione in merito, con esito positivo. A seguito di numerose istanze volte a ottenere chiarimenti in merito allo svolgimento di una preselezione, si interviene presso il Presidente al fine di chiedere chiarimenti in merito ad un possibile allargamento del numero di soggetti ammessi alla partecipazione al corso, con esito positivo da parte dell'Assessore competente; su istanza di ventidue, si chiede conto al Direttore del Dipartimento Personale e Organizzazione della documentazione necessaria al fine di verificare la graduatoria di pubblici concorsi/selezioni, con esito in parte da definire, in parte oggetto di miglioramento amministrativo (si segnala l'esemplare collaborazione del Direttore del Dipartimento Personale e Organizzazione). 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.

ESPROPRI: su istanza di trentadue Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alla procedura di espropriazione per pubblica utilità e calcolo della relativa indennità, con riserva di intervento; su istanza di sei, 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; su istanza di dodici, si chiedono informazioni al Capo Servizio Espropriazioni e Usi civici relativamente allo stato di procedimenti espropriativi, con esito di collaborazione.

* Si precisa che, con il cambio legislatura, risultano cambiati anche alcune competenze e ruoli dirigenziali.

d) Assessorato Agricoltura, Risorse Naturali e Protezione civile*

NORMATIVE/PROCEDURE: 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 U.E., con esito positivo dopo solleciti. A fronte di un provvedimento regionale di diniego, si insiste presso il Direttore Promozione e Sviluppo agricolo sulla legittimità della richiesta di specifica documentazione giustificativa, dandone altresì comunicazione all'Assessore ex L. r. n. 17/01, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di otto Cittadini, si forniscono informazioni in materia di consorzi di miglioramento fondiario e di iscrizione degli stessi presso apposito registro regionale; su istanza di tre, si interviene presso l'Assessore e il Direttore della Direzione Promozione e Sviluppo agricolo per chiarimenti in ordine alla procedura di costituzione di un Consorzio di miglioramento fondiario e se ne verifica la regolarità formale (si evidenzia la necessità di mezzi di comunicazione più efficaci a garanzia di trasparenza, con particolare riferimento ai termini per avanzare opposizione). Su istanza di un Cittadino

e di un Consorzio, si interviene presso l'Assessore per chiarimenti in ordine alla motivazione, non correttamente comunicata agli interessati, di provvedimenti di revoca di contributi, con esito di verifica di errori procedurali a fronte di sostanziale correttezza e positivo miglioramento amministrativo (si segnala l'esemplare collaborazione del Coordinatore del Dipartimento Agricoltura, così come per altri tre casi analoghi, interessanti ventiquattro Cittadini); su istanza di due Cittadini, si verifica la regolarità dell'erogazione di un contributo economico. Su istanza di tre Cittadini, si forniscono informazioni in ordine ai requisiti per l'accesso ai benefici economici previsti dalla legislazione regionale in favore degli alluvionati e si interviene presso il Direttore della Protezione civile per chiarimenti in merito ai criteri di valutazione dei danni in relazione ai quali viene erogato il contributo regionale, con esito di proficua collaborazione. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Presidente della Regione e l'Assessore per chiarimenti in merito all'esecuzione di lavori per eliminare danni causati dall'alluvione (dopo solleciti, l'Amministrazione provvede a fornire le spiegazioni del caso). Su istanza di un Cittadino, si esamina la documentazione relativa a diniego di riammissione in servizio, verificando la regolarità del relativo procedimento (si forniscono, inoltre, informazioni in ordine all'istituto della riammissione). Su istanza di ventidue Cittadini, si interviene presso il Direttore del Dipartimento Personale e Organizzazione al fine di verificare la graduatoria di un pubblico concorso, con esito da definire in riferimento a verbalizzazione insoddisfacente (si segnala l'esemplare collaborazione del Direttore del Dipartimento Personale e Organizzazione). Su istanza di un Cittadino, si convoca il Coordinatore del Dipartimento Agricoltura e il Direttore della Direzione Politiche agricole e sviluppo zootecnico per chiarimenti in merito a diniego di contributi comunitari richiesti nell'ambito delle misure agroalimentari e del Piano di sviluppo rurale per la Valle d'Aosta, di cui al Reg. C.E. 1257/99, nonché alla mancata evasione di richiesta chiarimenti relativi a contestazione di violazione amministrativa inoltrata dall'Istante, con esito da definire. Con riferimento ad istanza di un Cittadino, relativa ad onerosità di concessione edilizia per fabbricato a destinazione agrituristica, si segnala l'esemplare disponibilità di un Sindaco ad attendere opportuni pareri chiesti dal Difensore civico, a garanzia di equità sul territorio regionale, agli Assessori al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e all'Agricoltura, Risorse naturali e Protezione civile (che risponde dopo solleciti).

CORPO FORESTALE: su istanza di ventiquattro Cittadini, si forniscono informazioni sulle competenze e responsabilità del Corpo forestale. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in ordine alla verbalizzazione di consegna in caso di avvicendamento di Funzionari e alla responsabilità amministrativa e contabile.

* Si precisa che alcuni casi relativi a Protezione civile, Interventi operativi Servizio Antincendio e Soccorso, Comando regionale dei Vigili del fuoco risultano sotto "Presidenza della Regione" in ossequio ai tempi di presentazione delle istanze; si precisa, inoltre, che, con il cambio legislatura, risultano cambiati anche ruoli dirigenziali.

e) Assessorato Attività produttive e Politiche del lavoro *

CONTRIBUTI: su istanza di sei Cittadini, che lamentano un procedimento non corretto nell'assegnazione dei buoni carburante a seguito di passaggio da un mezzo alimentato a benzina ad uno a gasolio e viceversa, si interviene presso l'Assessore, che, con copiosa corrispondenza, provvede a fornire le spiegazioni del caso. Su richiesta di due Cittadini si verifica la legittimità di una reiezione di contributo regionale per l'installazione di impianto di riscaldamento.

AGENZIA DEL LAVORO: su istanza di duecentoventotto Cittadini e in riferimento a svariate problematiche, si forniscono informazioni in ordine a funzionamento e competenze dell'Agenzia del Lavoro. A seguito di istanza di Cittadini e di Associazioni di volontariato, si provvede a convocare il Direttore dell'Agenzia del Lavoro per approfondire aspetti relativi all'organizzazione di servizi di assistenza destinati agli ospiti della Casa circondariale di Brissogne, con esito di fattiva collaborazione anche per futura programmazione. Su istanza di un Cittadino, si verifica la correttezza di un provvedimento di cancellazione da ruolo professionale regionale per carenza di requisiti.

CONCILIAZIONE: su istanza di ventiquattro Cittadini, si forniscono informazioni in ordine a competenza, tempi e modalità di intervento del Conciliatore regionale di recente istituzione.

* Si precisa che, con il cambio legislatura, risultano cambiati anche competenze e ruoli dirigenziali.

f) Assessorato Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali*

PERSONALE: in merito ad una vicenda riguardante i criteri adottati dall'Amministrazione per individuare posizioni di particolare professionalità, il Difensore civico, ex L. r. n. 17/01, segnala al Presidente della Regione e all'Assessore, una irregolarità del Coordinatore del Dipartimento Sistema informativo, con esito di proficua collaborazione da parte dello stesso.

ESPROPRIO: su istanza di cinquantasei Cittadini e in riferimento a specifiche problematiche, si forniscono informazioni in ordine al procedimento di espropriazione per pubblica utilità e alle modalità di calcolo delle relative indennità. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso l'Ufficio Espropriazioni e usi civici, per chiarimenti in ordine alla documentazione e procedura di accertamento dei requisiti previsti per l'indennità aggiuntiva spettante al coltivatore diretto, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. A seguito di svariate istanze, si interviene presso l'Assessore per chiedere un aggiornamento della problematica relativa all'opportunità di una spiegazione al Cittadino circa la concreta consistenza della pubblica utilità, nonché ai tempi di erogazione dell'indennità, con contestuale proposta di miglioramento amministrativo positivamente recepita.

* Si precisa che alcuni casi relativi alle Attività culturali e patrimoniali e al Servizio Espropriazione e Usi civici risultano sotto "Presidenza della Regione" in ossequio ai tempi di presentazione delle istanze; si precisa, inoltre, che, con il cambio legislatura, risultano cambiati anche i ruoli dirigenziali.

g) Assessorato Istruzione e Cultura*

PROCEDURE: su istanza di nove Cittadini, si forniscono informazioni per l'equipollenza tra titoli di studio medio-superiori; su istanza di quattro, sull'accesso alla documentazione relativa l'esame di stato; su istanza di tre, sulla falsipiecie e rilevanza del mero errore materiale nel corso di una procedura concorsuale; su istanza di due, in materia di iscrizione al Registro degli Editori e Stampatori, con particolare riferimento alla consegna di esemplari delle pubblicazioni prevista dalla L. n. 347/1939 e succ. mod..

SCUOLE: su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in ordine alla normativa e alle competenze regionali in materia di sostegno e assistenza educativi nelle Scuole regionali, con riserva di intervento per quanto di competenza; su istanza di tre, si provvede a convocare il Dirigente scolastico del Liceo scientifico di Aosta, al fine di approfondire una vicenda riguardante tre Cittadini, con esito di verifica della non corretta applicazione dello stesso Regolamento di Istituto e di formale riscontro solo dopo numerosi solleciti (del che si dà notizia a Sovrintendente e Assessore). Su istanza di otto Cittadini, si forniscono informazioni in ordine all'inserimento

scolastico del minorenne disabile, alle forme di sostegno alla famiglia e alle relative responsabilità di parenti e scuola; su istanza di quattro, in ordine ad ammissibilità di alunno sottoposto a misura alternativa alla detenzione; su istanza di tre, in ordine a studentesse madri in Scuola secondaria superiore, con disponibilità all'intervento in caso di mancato riconoscimento dei relativi diritti; su istanza di dodici, in ordine ai tempi e modalità di passaggio ad altra Istituzione scolastica. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Dirigente di una Scuola media inferiore per chiedere conto delle procedure di espletamento e valutazione dell'esame finale del corso di studi, in riferimento ad alunno promosso con giudizio inferiore alle aspettative, con esito di correttezza; su istanza di cinque, si verifica la discrasia tra andamento degli alunni nel corso dell'anno scolastico e risultato negativo dell'esame di stato e si convoca il Dirigente interessato per un esame congiunto di obiettivi e metodi, con esito di proficua collaborazione e programmazione. Su segnalazione di Cittadini e Assistenti sociali, si esaminano le iniziative assunte a favore dell'inserimento scolastico e culturale degli alunni extracomunitari, con particolare riferimento alla mediazione interculturale; alla luce di precedenti casi, si raccomanda, inoltre, l'applicazione, da parte degli Organi competenti, dei criteri di vigilanza sull'adempimento degli obblighi scolastici di legge. Su richiesta di Cittadini e di Associazioni di volontariato, si convoca il Sovrintendente per l'esame congiunto delle problematiche relative alla Scuola media inferiore e superiore all'interno del penitenziario valdostano, con esito di collaborazione per opportuna programmazione e successiva proposta di miglioramento normativo e/o amministrativo da parte del Difensore civico presso i competenti Ministeri.

PERSONALE/CONCORSI: tre Cittadini chiedono di approfondire diritti e doveri contrattuali (si chiedono anche informazioni al Direttore del Personale scolastico, con esito di puntualizzazione). Su istanza di un Cittadino, si provvede a verificare un contratto sottoscritto con l'Amministrazione, con esito di irregolarità formale della Sovrintendenza, di cui si dà comunicazione all'Assessore; su istanza di un altro e in riferimento a complessa vicenda, si provvede a segnalare all'Assessore, per quanto di competenza, un problema di rapporto gerarchico. In riferimento a problematica riguardante il calcolo di alcune mensilità, non si interviene in assenza di formalizzazione della richiesta. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore del Personale scolastico al fine di verificare lo stato di una vicenda riguardante il versamento di emolumenti, con esito di adeguata puntualizzazione; su istanza di un altro, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore della Direzione Personale scolastico e il Coordinatore del Personale e Organizzazione R.A.V.A. per chiarimenti in ordine al procedimento di definizione dell'organico del personale docente e ausiliario, con esito di collaborazione; su istanza di tre, si interviene presso il Direttore della Direzione Personale scolastico al fine di approfondire alcuni aspetti della L.r.n. 12/93 (in merito, sentito anche il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, si avanza proposta di miglioramento amministrativo, chiedendo di valutare l'opportunità di istituire corsi di aggiornamento di durata maggiore di quelli attuali e con possibilità di recupero per i partecipanti che non avessero raggiunto - per gravi e giustificati motivi - il numero di ore richiesto). Su istanza di un Cittadino, si convoca il Direttore del Personale scolastico per l'esame congiunto di richiesta di riammissione in servizio, con esito di adeguata puntualizzazione dell'intera problematica; su istanza di quattro, il Sovrintendente, al fine di approfondire alcuni aspetti riguardanti la posizione di dipendenti, con esito di fattiva programmazione. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Capo servizio B.R.E.L. per l'esame congiunto di una situazione di rapporti tra colleghi e superiori, con esito di puntualizzazione del Difensore civico anche per miglioramento amministrativo (di cui si dà conto all'Assessore e al Sovrintendente). Su istanza di due Cittadini, si provvede a convocare il Presidente I.R.R.E., al fine di approfondire l'espletamento di una selezione interna, con esito di collaborazione e programmazione; su istanza di sei, che manifestano dubbi sulla regolarità di un pubblico concorso, si interviene presso il Presidente della Commissione esaminatrice, con esito di positiva

collaborazione per equa soluzione da parte di Assessore e Sovrintendente. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso i Direttori I.N.P.D.A.P. e I.N.P.S. di Aosta, nonché presso la Sovrintendenza agli Studi, al fine di sollecitare l'evasione di una pratica previdenziale, con esito di adeguata puntualizzazione. Su istanza di un Cittadino, si contattano l'Assessore, il Sovrintendente e il Capo Servizio per l'esame congiunto di un problema di inserimento lavorativo, con esito di collaborazione per futuri sviluppi. Su istanza di quattro Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alle modalità di certificazione dell'invalidità di un familiare per il riconoscimento delle agevolazioni previste dalla L. n. 104/92 per lavoratore dipendente presso un'Istituzione scolastica, con riserva di intervento in caso di ingiustificato ritardo.

UNIVERSITA': su istanza di quarantadue Cittadini, si danno informazioni in ordine al diritto allo studio universitario; su istanza di sei, in ordine ai requisiti di reddito (con esito di collaborazione da parte dell'Ufficio competente); su istanza di dieci, in ordine alle modalità previste per il passaggio della c.d. laurea breve al diploma di laurea e si chiedono chiarimenti, per le vie brevi, al Rettorato competente, con esito di fattiva collaborazione per specifica problematica. Su istanza di due Cittadini, si interviene nuovamente presso l'Assessore e il Presidente del Consiglio, chiedendo di valutare la possibilità di apportare modifiche alla L. r. n. 30/98 relativamente a Cittadini laureati all'estero (problematiche, peraltro, in fase di studio a seguito di precedente favorevole accoglimento), con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso Assessore e Rettore dell'Università valdostana, al fine di verificare la presunta non correttezza di un contratto di lavoro, con esito positivo; su istanza di ventiquattro, si danno informazioni su problematiche relative ai corsi valdostani.

SOVRAINTENDENZA BENI E ATTIVITA' CULTURALI: si forniscono ad un Cittadino informazioni relative alla regolarità dell'*iter* di un parere fornito dalla Sovrintendenza per i Beni e le Attività culturali circa una concessione edilizia. 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 Sovrintendente, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si verifica la regolarità di un procedimento amministrativo di accertamento violazione del T.U. *Disciplina delle bellezze naturali e dei beni culturali*; su istanza di un altro, a nome di molti, si prende atto del parere positivo reso, dopo solleciti, dall'Assessorato ad un progetto edilizio e si interviene presso l'Ente comunale competente al rilascio della concessione edilizia per conoscere lo stato del procedimento, con esito positivo dopo solleciti.

* Si precisa che, con il cambio legislatura, risultano cambiati anche ruoli dirigenziali.

h) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali*

PROCEDURE: due Cittadini lamentano irregolarità da parte dell'Assessorato e dell'U.S.L. nell'applicazione della normativa nazionale in materia di pagamento *ticket* per procreazione assistita (si interviene, con esito di adeguata motivazione del diniego); cinque 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 puntualizzazione). A richiesta di dieci Cittadini e di Associazioni di volontariato, a tutela degli ospiti della Casa circondariale in vista dell'ordine pubblico e della pace sociale, si interviene presso il Presidente della Regione, nella qualità di Prefetto, l'Assessore e il Direttore gen. U.S.L. al fine di sollecitare la soluzione del problema della medicina penitenziaria, con positiva attenzione da parte dell'Assessore, pur in attesa di inserimento di un Medico infettivologo; su segnalazione di esperti, si propone altresì al Direttore gen. U.S.L. e all'Assessore 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.

FAMIGLIA/SOCIALE: a quarantotto Cittadini si forniscono informazioni sulla L. r. n. 44/98, a sostegno della prima infanzia, e sulle modalità di accesso; a trecentodiciotto sui benefici economici previsti dalla L. r. n. 19/94 (per molti casi si chiede e ottiene sollecita collaborazione, per le vie brevi, dal Capo servizio sociale e, per alcuni, adeguata puntualizzazione da parte del Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali; per altri si verifica la regolarità dell'*iter*); a 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; a trentasei sulle competenze dell'Assistente sociale e a diciotto sulla procedura per chiederne il cambio; a ventotto sulla normativa in materia di ricovero in microcomunità, con riferimento alla quota di contribuzione a carico dei famigliari. In riferimento all'obbligo alimentare gravante su parenti di assistiti maggiorenni, su istanza di un Comitato per la difesa dei diritti degli assistiti si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito di collaborazione ed equa soluzione; in riferimento a vicenda oggetto della precedente Relazione, si ribadisce la legittimità morale e normativa della richiesta, da parte dell'Amministrazione, di un contributo socio-sanitario ai parenti dei soggetti ricoverati in microcomunità, segnalando comunque la disponibilità dell'Ufficio all'organizzazione di incontri programmatici. Su istanza di diciotto Cittadini, si interviene presso il Direttore della Direzione Politiche sociali, al fine di risolvere problematiche relative alla concessione dei benefici previsti dalla L. r. n. 19/94, con esito positivo e sollecito. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Capo Servizio sociale per chiedere conto di una relazione di Assistente sociale attesa dal Comune di Aosta per un'istanza di emergenza abitativa, con esito di sollecita collaborazione. Su richiesta e in collaborazione con il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, si provvede a risolvere felicemente un caso relativo all'assistenza socio-economica di un minore. A fronte del problema, sollevato da un'Associazione, delle modalità di accesso dei Cittadini ai servizi sanitari, si offre disponibilità di intervento, per quanto di competenza, previa regolarizzazione dell'istanza. Su istanza di dodici Cittadini, si forniscono informazioni sulle agevolazioni previste dalla L. n. 104/92 a sostegno delle famiglie di minorenni disabili e sulle modalità di accesso. Su istanza di tre Cittadini, si convoca il Capo Servizio sociale al fine di esaminare congiuntamente un caso di mancato inserimento di disabile, con esito di proficua collaborazione, così come, per casi sociali, su istanza di altri tre. Su istanza di tre Cittadini ed in riferimento a caso sociale, si provvede a convocare il Direttore della Direzione Politiche sociali, con esito di puntuale definizione della correttezza dell'*iter*. A seguito di istanza presentata da Assistenti sociali, si interviene presso il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, al fine di valutare eventuali proposte congiunte volte a facilitare il rilascio della carta di soggiorno, per i casi sociali più gravi in presenza di minori portatori di *handicap*, con esito di collaborazione e soluzione di un caso. Su istanza di due Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso la Direzione Politiche sociali, per chiarimenti in ordine ad una richiesta aggiuntiva di contributi ai famigliari per l'assistenza di anziano in micro-comunità, con esito positivo; successivamente, si invia richiesta scritta in merito agli sviluppi della vicenda, con esito diverso, ma corretto. Su istanza di tre Cittadini, si provvede a verificare, la correttezza di un provvedimento amministrativo emesso da un Comune e dal Servizio Famiglia e Politiche giovanili dell'Assessorato. Su istanza di quattro Cittadini riguardo la mancata concessione di benefici economici a minori, grazie alla fattiva collaborazione del Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, si risolve il problema (con l'occasione, si verifica la correttezza del competente Ufficio comunale). 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 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. 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.

PENSIONI INVALIDITA'/ACCOMPAGNAMENTO: su istanza di centocinquantesi Cittadini e in riferimento a specifiche problematiche, si forniscono informazioni in materia di assegno di invalidità e di accompagnamento e di altri assegni per *handicap* particolari (L. n. 381/70 e L. r. n. 11/99); su istanza di ventiquattro in materia di ricorso e ripetizione della domanda a fronte di provvedimento di rigetto; su istanza di trentadue, per particolari problemi relativi alla L. n. 104/92. Su istanza di un Cittadino si interviene presso il Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali per chiarimenti in ordine ad una certificazione di invalidità, con esito di puntualizzazione, cui fa' seguito una proposta di miglioramento del Difensore civico. Su istanza di ventiquattro Cittadini, si richiama l'attenzione del Direttore gen. U.S.L. e dell'Assessore sulla problematica, già affrontata in passato con apposita richiesta di miglioramento amministrativo, della massima trasparenza e chiarezza, anche rispetto a soggetti non esperti in medicina, delle comunicazioni tra Ente pubblico e Cittadino relativamente alla percentuale di invalidità. Su istanza di dodici Cittadini e di Assistenti sociali, che lamentano il fatto che l'immigrato extracomunitario in attesa di carta di soggiorno non possa usufruire del beneficio e degli arretrati previsti per gli assegni di invalidità e accompagnamento a favore di cittadini italiani, nell'ottica dell'equità, si interviene presso il Ministero dell'Interno, con proposta di miglioramento amministrativo, che riceve attenzione, così come dai Colleghi regionali in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Capo Servizio Invalidi civili, per sollecitare la definizione di una pratica di erogazione delle provvidenze economiche rimasta ferma dopo l'accertamento positivo della Commissione medica collegiale per alcuni mesi, con esito di pronta risposta che lascia però aperti problemi di tempi gravanti sui più deboli; a seguito di altra istanza di cinque Cittadini, si interviene presso il Direttore della Direzione Politiche sociali al fine di sollecitare un servizio più tempestivo di erogazione di benefici economici a favore di mutilati ed invalidi civili, con esito di collaborazione; a seguito di nuove istanze relative a ritardi nell'istruzione delle pratiche di erogazione delle provvidenze economiche previste a favore degli invalidi civili, si interviene presso il Servizio Invalidi civili al fine di promuovere una maggiore sollecitudine nell'espletamento dei procedimenti amministrativi di competenza. Su istanza di tre Cittadini e di un Assistente sociale, si interviene presso il Dirigente del Servizio Famiglia e Politiche giovanili per l'esame congiunto di un grave problema di invalidità di minore extracomunitario, con esito di fattiva collaborazione. Su istanza di dodici Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alle modalità di certificazione dell'invalidità di un familiare per il riconoscimento delle agevolazioni previste dalla L. n. 104/92 a lavoratore dipendente, con riserva di intervento in caso di ingiustificato ritardo.

* Si precisa che, con il cambio legislatura, risultano cambiati anche ruoli dirigenziali.

*i) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche**

INEVASIONI: su istanza di una settantina di Cittadini (interessati dalla realizzazione di un progetto di opera pubblica a garanzia della sicurezza ambientale), si sollecitano il Presidente della Regione e l'Assessore ad evadere note giacenti, con esito positivo dopo solleciti; su istanza di due, si interviene presso il Presidente della Regione e l'Assessore per sollecitare l'evasione di istanze rimaste senza riscontro, con esito positivo. A fronte della mancata evasione di una richiesta di accesso a documentazione amministrativa, segnalata da un Cittadino, si interviene presso l'Assessore e il Dipartimento legislativo e legale R.A.V.A. per sostenerne la legittimità, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino, si verificano correttezza e completezza della richiesta di accesso a documentazione amministrativa presentata al Capo Servizio Difesa del Suolo, con riserva di intervento in caso di inevasione; su istanza di tre e in tema di subappalto di appalto pubblico, si interviene presso l'Assessore per chiedere l'evasione di chiarimenti inoltrati dai Cittadini, con esito di puntualizzazione.

PROCEDURE: su istanza di un Cittadino, si chiede conto al Dirigente Servizi generali di un diniego di richieste ex L. n. 104/92, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni sulle modalità di intervento del soggetto interessato nel procedimento amministrativo concernente la realizzazione di opere pubbliche incidenti su beni di proprietà privata; su istanza di diciotto, sulla normativa regionale in materia di pianificazione territoriale, con particolare riferimento alle zone a rischio valanghe. Con riferimento ad istanza di un Cittadino, relativa ad onerosità di concessione edilizia per fabbricato a destinazione agrituristica, si segnala l'esemplare disponibilità di un Sindaco ad attendere opportuni pareri chiesti dal Difensore civico, a garanzia di equità sul territorio regionale, agli Assessori al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e all'Agricoltura, Risorse naturali e Protezione civile (che risponde dopo solleciti).

E.R.P./CONTRIBUTI/MUTUI CASA: a centoventinove Cittadini, si forniscono informazioni sul fondo locazioni con riferimento sia alla normativa nazionale che a quella regionale (per cinque si interviene presso il Presidente della Commissione E.R.P., per chiarimenti in merito alla posizione assegnata in graduatoria che non appare corretta, con esito da definire); a dodici in merito a modalità e tempi relativi ad una richiesta di ammissione ai benefici previsti dalla L. r. n. 39/95 per situazioni di emergenza abitativa, con disponibilità all'intervento nell'ipotesi di mancata o non corretta evasione dell'istanza; a centoventiquattro sul mutuo prima casa; a duecentoquarantanove, in ordine all'emergenza abitativa e relativi interventi. Su istanza di dodici Cittadini, si interviene presso il Capo Servizio E.R.P., per chiedere conto dello stato di procedimenti di assegnazione alloggio per emergenza abitativa, verificati dal Comune di Aosta, con esito di fattiva collaborazione. Su istanza due Cittadini, che lamentano danni dall'Amministrazione, che, prima, con provvedimento dirigenziale, assegna loro il mutuo prima casa, poi, a distanza di mesi, lo revoca in quanto erroneamente concesso, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Opere pubbliche, in ordine alle legittime aspettative degli Istanti venute in essere durante la vigenza del provvedimento, con esito di collaborazione per futuro miglioramento della qualità del servizio. 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 e il Presidente della Commissione E.R.P. per promuovere la riformulazione di disposizioni in materia di assegnazione degli alloggi, 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.

DANNI/LAVORI: in riferimento a problematica inerente la messa in sicurezza di 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 di sostanziale inevasione dopo numerosi solleciti (del che si dà comunicazione all'Assessore). 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 positivo. Su istanza di sei Cittadini, si interviene presso l'Assessore al fine di sollecitare interventi di manutenzione di strada regionale, con possibile pericolo per gli istanti, con esito positivo; in riferimento a problematica inerente il ripristino di terreni successivamente a lavori R.A.V.A., su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito positivo. Su istanza di dodici Cittadini, si interviene presso il Direttore della Direzione Viabilità, per chiarimenti in merito alle determinazioni assunte a seguito della segnalazione di muri pericolanti lungo una strada regionale, con esito di proficua collaborazione dopo solleciti. Su istanza di dodici Cittadini, si constata la fattiva collaborazione tra il Comune di Aosta e l'Assessorato per lavori finalizzati a mettere in sicurezza una pubblica strada; su istanza di otto, si verifica la regolarità della procedura di erogazione di sovvenzioni regionali per danni alluvionali. Su richiesta di due Cittadini, si provvede ad illustrare la procedura per chiedere all'Amministrazione la messa in opera di lavori da effettuare a seguito di interventi sulla proprietà privata ad opera della R.A.V.A., con esito positivo.

* Si precisa che, con il cambio legislatura, risultano cambiati anche ruoli dirigenziali.

j) Assessorato Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei*

TRASPORTI: su istanza di quattro Cittadini, si forniscono chiarimenti in tema di semplicità e chiarezza di comunicazione, da parte del Coordinatore della Direzione Trasporti, delle tariffe agevolate sui mezzi di trasporto pubblico e delle modalità di accesso. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso l'Assessore per chiedere la revisione di un provvedimento a firma del Direttore della Direzione Trasporti, con esito di puntualizzazione. Su segnalazione di un Cittadino, si verifica la pronta ed esauriente risposta del Dipartimento Trasporti e Infrastrutture sportive. Su istanza di cinque Cittadini e di due Associazioni, si convoca l'Assessore per approfondire l'applicazione della legge regionale in materia di trasporto disabili, alla luce delle relative deliberazioni, con particolare riferimento alla Commissione preposta alla valutazione delle deroghe, con esito di programmazione per le vie brevi; su istanza di altri otto e di due Associazioni, si chiede, poi, all'Assessore di rivedere i criteri di fruizione del servizio trasporto disabili, in particolare di meglio precisare il permanere dell'inabilità che consente l'accesso al servizio, con esito di positivo e sollecito riesame della relativa regolamentazione. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Capo Dipartimento Trasporti e Infrastrutture sportive per chiarimenti in merito a lamentata disfunzionalità del servizio relativamente all'orario di apertura al pubblico dei competenti Uffici, con esito di pronta puntualizzazione (conseguentemente, al fine di evitare ulteriori incomprensioni fra Amministrazione e utenza, si propone di rendere note, mediante affissione di avviso scritto, le necessarie precisazioni).

SELEZIONI/CONCORSI/PERSONALE: su istanza di dodici Cittadini, si interviene presso il Direttore Direzione e Sviluppo Attività, 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. Su istanza di tre Cittadini, si approfondiscono problemi di deontologia professionale, di rapporto gerarchico, di mobilità.

* Si precisa che alcuni casi relativi a Pianificazione, Interventi e Politiche regionali risultano sotto “Presidenza della Regione” in ossequio ai tempi di presentazione delle istanze; si precisa, inoltre, che, con il cambio legislatura, risultano cambiati anche ruoli dirigenziali.

k) Comuni e Comunità montane

DIFENSORE CIVICO/INEVASIONI: a cinquantaquattro Cittadini si danno informazioni sulle *Convenzioni* comunali rispetto all'Ufficio regionale del Difensore civico; a cinquecentonovantatre sulle competenze del Difensore civico regionale in rapporto ai Comuni, con disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione di richieste avanzate; a centodiciotto in materia di accesso ai documenti amministrativi; a settantasei relativamente all'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente di una Comunità montana per sollecitare l'evasione di una richiesta datata, con esito positivo; su istanza di un altro, si interviene presso un'Amministrazione comunale per sollecitare l'evasione di una richiesta di rimborso TARSU, con esito da definire. Su richiesta di novantaquattro Cittadini si approfondiscono aspetti delle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99, con particolare riferimento all'obbligo di motivazione e ai termini di conclusione dei provvedimenti; a richiesta di ventotto, sull'autocertificazione e relative responsabilità; a richiesta di trentadue sulla pratica della Raccomandata a mano.

NORMATIVE/PROCEDURE: in riferimento a segnalazione di otto Cittadini, 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 cinque Cittadini. Su istanza di otto 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 di un Sindaco. Si provvede ad illustrare a trentotto Cittadini la normativa vigente in materia di residenza; a diciotto la normativa in materia di concessioni edilizie, con particolare riferimento alle zone sottoposte a vincoli; a due la procedura per impugnare una delibera di Giunta (con l'occasione se ne constata la correttezza); a sei la normativa in materia di Consorzi, con particolare riferimento alla procedura di costituzione (con l'occasione, si constata la regolarità dell'*iter*); a quarantaquattro le competenze del Sindaco in materia di disturbo della quiete pubblica; a uno le modalità di esecuzione di ordinanze sindacali; a tre aspetti normativi relativi per finanziamento in parte erogato con fondi comunali; a sessantadue le modalità di calcolo e riscossione dei tributi di competenza comunali (servizio di raccolta rifiuti e I.C.I.). Su istanza di una Società, si verifica la correttezza di un Comune a vantaggio del Cittadino incorso in un errore giuridico. Due Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di abusi edilizi, con particolare riferimento alla procedura di sopralluogo e demolizione forzata in caso di inosservanza dell'ordinanza comunale. Su richiesta di un Cittadino, si verifica la regolarità di un atto amministrativo, approfondendo aspetti della normativa in materia di redazione bilanci; su istanza di due, si verifica una richiesta scritta di intervento a tutela del diritto di transito su passaggio di proprietà comunale, con riserva di intervento in caso di mancata evasione; su istanza di dodici, si indicano le modalità di accesso allo spazio pubblico concesso al Comitato organizzatore adunata Alpini; a fronte di altro problema relativo allo spazio pubblico destinato a carico e scarico merci, si indirizza un Cittadino agli Organi comunali competenti, con riserva di intervento in caso di inevasione; su richiesta di un Cittadino, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di passaggio di corrispondenza tra Uffici, con particolare riferimento al protocollo. Su richiesta di un Cittadino, si illustra la normativa in materia di mobilità interna, con particolare riferimento alle modalità di comunicazione dei posti vacanti nei vari settori dell'Amministrazione; su istanza di tre, la procedura di ricorso avverso provvedimenti comunali; su istanza di due, le procedure concorsuali per l'accesso ad autorizzazioni

comunali, con disponibilità all'intervento in caso di invasione di richiesta di documentazione amministrativa. Su richiesta di sei Cittadini, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di lavoro dipendente, con particolare riferimento allo svolgimento di mansioni superiori; su richiesta di diciotto, la procedura per presentare richiesta danni ad Amministrazioni comunali; su richiesta di uno, per conto di cento, problemi di illuminazione di pubblica via. Su istanza di ventotto Cittadini, e senza intervenire, si verifica la regolarità formale di ordinanze comunali, sotto il profilo anche dell'individuazione dei soggetti destinatari del provvedimento; su istanza di cinque, la correttezza di una *Convenzione* sottoscritta con un Comune; su istanza di tre, e senza intervenire, la correttezza di un provvedimento comunale.

SOCIALE: su istanza di centotrentotto Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alla procedura di assegnazione di alloggi E.R.P., prevista dalla L. r. n. 39/95, e alla situazione degli alloggi relativamente ai Comuni. Per un grave problema abitativo interessante un nucleo di cinque persone, evidenziato da un Sindaco, si consiglia il contatto con il Presidente della Regione, ex art. 23 L. r. n. 39/95.

LAVORI/CONCESSIONI EDILIZIE: su richiesta di trentadue Cittadini, si provvede ad illustrare la normativa vigente in materia di concessioni edilizie, con particolare riferimento ai tempi dell'Amministrazione e al rispetto delle distanze minime; su istanza di otto, in ordine all'efficacia dei vincoli derivanti dai P.R.G.C.; su istanza di dodici, in materia di lavori effettuati dall'Amministrazione per urgenti motivi di sicurezza.

ESPROPRIO: su richiesta di dodici Cittadini si provvede ad illustrare la procedura per impugnare un provvedimento di esproprio per pubblica utilità; su richiesta di quarantotto la normativa in materia di espropriazione, con particolare riferimento all'occupazione d'urgenza; su istanza di quindici la procedura per verificare la legittimità di richieste fatte dall'Amministrazione, con particolare riferimento alla normativa in materia di espropriazioni. Su istanza di cinquantuno Cittadini, si verificano aspetti dei procedimenti di espropriazione attivati da Comuni.

PERICOLOSITA'/DANNI: su istanza di quarantotto Cittadini, si provvede ad illustrare la procedura per chiedere chiarimenti all'Amministrazione in merito alla progettazione di lavori conseguenti i fatti alluvionali, verificando alcune procedure; su istanza di venti per richiesta danni a seguito di sinistro; su istanza di tre, per chiedere al Sindaco delucidazioni in merito all'imminente esecuzione di lavori di pubblico interesse, con particolare riferimento alla sicurezza degli stessi. In riferimento a problematica inerente la messa in sicurezza di una zona soggetta a frane, su istanza di quattro Cittadini, si chiedono chiarimenti al Presidente della Regione e al Direttore regionale della Direzione Bacini montani e Difesa suolo, con esito positivo. In riferimento a problematica inerente il ripristino di terreni dopo lavori R.A.V.A., su istanza di tre Cittadini si chiedono chiarimenti all'Assessore regionale al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti, con esito positivo dopo solleciti, così come, in riferimento a problematica inerente la messa in sicurezza di una zona soggetta a frane, su istanza di quattro Cittadini, con richiesta di chiarimenti al Presidente della Regione e al Direttore della Direzione Bacini montani e Difesa suolo. Su richiesta di tre Cittadini, si provvede ad illustrare la procedura di risarcimento danni a seguito di sinistro causato da lavori svolti da soggetti incaricati dall'Amministrazione, con esito positivo della problematica. Su istanza di dodici Cittadini, si forniscono informazioni in materia di immissioni intollerabili e nocive, con disponibilità all'intervento presso i Comuni interessati in presenza di accertamenti igienico-sanitari. Su istanza di trentanove Cittadini, si verifica la competenza degli Organi amministrativi aditi a mezzo petizione che segnala un caso di inquinamento acustico e chiede il relativo accertamento e i conseguenti provvedimenti, restando a disposizione per quanto di competenza prefettizia in caso di invasione.

U.S.L.

PAGINA BIANCA

COMPETENZE DIFENSORE CIVICO/URP/COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA: su istanza di settantotto Cittadini e a fronte di specifici problemi, si forniscono informazioni su competenze e funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico regionale, sull'U.R.P. e sulla Commissione mista conciliativa U.S.L. presieduta dal Difensore civico regionale.

NORMATIVE/PROCEDURE: su istanza di sessantanove Cittadini, che espongono problemi di eccessivi rumori da parte di pubblici esercizi o strutture, si forniscono informazioni sulle competenze e sul funzionamento dello specifico servizio U.S.L.; su istanza di dodici, sulle competenze dell'Ufficiale sanitario in materia di accertamento delle condizioni igienico-sanitarie delle abitazioni; su istanza di uno sulla prescrizione del diritto alla ripetizione dell'indebito. Su istanza di due Cittadini, si provvede ad esaminare un contratto predisposto dall'Azienda, con particolare riferimento alla durata e alle possibilità di rinnovo dello stesso, con esito di correttezza, così come, su istanza di due, per la regolarità di una richiesta rigettata dall'Azienda e, su istanza di sette, per la regolarità di un provvedimento amministrativo. Su istanza di diciotto Cittadini, si illustra la normativa in materia di rimborso di prestazioni sanitarie eseguite all'estero, con particolare riferimento alla modulistica; su istanza di trentadue Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alla certificazione della percentuale di invalidità. Su istanza di dodici Cittadini, si richiama nuovamente l'attenzione del Direttore gen. e dell'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali sul problema della chiarezza, anche rispetto a soggetti non esperti in medicina, delle comunicazioni tra Ente pubblico e Cittadino relativamente alla percentuale di invalidità. Su istanza di tre Cittadini, si chiede al Direttore gen. di conoscere lo stato di una pratica relativa a problema di sicurezza e igiene abitative, segnalato dai competenti Organi comunali, con esito di pronta collaborazione da parte del Direttore U.B. Igiene e Sanità Pubblica-Dipartimento Prevenzione. Quattro Cittadini vengono indirizzati ai servizi di Consulenza legale attivati presso l'U.S.L.. Su istanza di tre Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alle competenze e al potere di certificazione degli Ufficiali sanitari del Servizio sanitario nazionale; su istanza di otto, in ordine alle modalità di rilascio della delega per ritiro documentazione medica; su istanza di due, sui requisiti necessari per l'accesso ai contributi economici previsti per l'acquisto di protesi mediche; su richiesta di otto, riguardo l'assistenza sanitaria all'estero, con particolare riferimento alla gratuità di alcune prestazioni; su istanza di dodici, sulle competenze degli Ufficiali sanitari in materia di accertamento delle condizioni igienico-sanitarie di locali privati. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore amm. per chiarimenti in ordine all'iscrizione al Servizio sanitario nazionale di donna extracomunitaria in stato di gravidanza, con esito di positiva programmazione, per miglioramento amministrativo congiunto tra Direttore amm., U.R.P., Dirigente Ufficio Immigrati-Questura di Aosta e Difensore civico; successivamente, il provvedimento viene opportunamente esteso ad altre forme di cure mediche. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Direttore gen. per promuovere l'espletamento di una indagine relativa all'operato di impresa vincitrice di appalto, con esito di puntualizzazione. Su istanza di tre Cittadini e al fine di inquadrare le problematiche che affliggono le famiglie al cui interno vivono soggetti affetti da gravi patologie di natura mentale, si provvede a convocare la Questura, il Colonnello dei Carabinieri, il Primario ospedaliero ed il Direttore regionale delle Politiche sociali, con esito di fattiva collaborazione e programmazione.

DISFUNZIONI/CURE/DANNI: su richiesta di due Cittadini, si provvede ad illustrare il regolamento disciplinante le prenotazioni delle visite mediche effettuate in Ospedale, con particolare riferimento ai tempi di disdetta; su richiesta di otto si danno informazioni per cure psichiatriche e assistenza sanitaria. Su richiesta di un Cittadino, e senza intervenire, si provvede ad esaminare lamentele riguardanti servizi U.S.L.; quattro Cittadini segnalano generici disservizi ospedalieri (si danno semplici informazioni). A fronte di un problema, sollevato da un'Associazione, relativo alle modalità di accesso dei Cittadini ai servizi sanitari, si offre la disponibilità a seguire la

problematica, per quanto di competenza. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso i Direttori gen. e san. per richiedere un'indagine amministrativa interna, relativamente alla struttura ospedaliera, con esito di puntualizzazione della problematica e successiva proposta di miglioramento da parte del Difensore civico; su istanza di uno, si richiede ai Direttori gen. e san. un'indagine amministrativa interna sull'attività svolta dal personale di un reparto ospedaliero in anni passati, con esito di proficua collaborazione, anche per miglioramento della qualità del servizio, dopo solleciti. 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 e consapevole partecipazione alle attività mediche. Su richiesta di un Cittadino, si interviene presso il Direttore del Reparto Psichiatria al fine di verificare la regolarità di un provvedimento di ricovero coatto, con esito di pronta collaborazione, così come, per problema connesso all'incidenza di una terapia sulle mansioni lavorative di un Cittadino, con esito da definire. 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 al problema della medicina penitenziaria, con esito di attenzione da parte dell'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali e del Direttore gen.; su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, si chiede poi all'U.S.L. di voler assicurare la presenza di un Medico infettivologo, con esito da definire; su segnalazione di esperti, si propone infine al Direttore gen. 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.

PROBLEMI DIPENDENTI: su istanza di un Cittadino, si convoca il Direttore gen. per l'esame di un problema di inserimento lavorativo e mobilità interna per ragioni di salute, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, che lamenta il mancato rispetto del contratto di lavoro, si convocano i Direttori gen. e amm., con esito di collaborazione anche per futuro miglioramento. Su istanza di dodici Cittadini, si forniscono chiarimenti sui diritti e doveri del lavoratore nell'ambito del rapporto di pubblico impiego, sulla discrezionalità amministrativa e sull'obbligo di motivazione degli atti, ex art. 3 L. n. 241/90-L. r. n. 18/99; su istanza di tre, in ordine alla prescrizione del diritto alla ripetizione dell'indebito; su istanza di otto, sulla procedura di conciliazione all'interno di contesa del lavoro; su istanza di quattro, sulla procedura per presentare richiesta di emolumenti arretrati; su istanza di dodici, in materia di *part-time*. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso i Direttori gen. e amm. al fine di verificare la regolarità di una procedura amministrativa di recupero emolumenti versati per errore dell'Azienda, con esito positivo anche per miglioramento del servizio. Su istanza di un Cittadino, si forniscono chiarimenti sull'efficacia di una deliberazione del Direttore gen. e sulle modalità di ricorso; si forniscono altresì informazioni in ordine ad eventuali responsabilità dell'Amministrazione per errato calcolo di rapporto economico. Nel corso di due convocazioni dei Direttori gen. e amm., si segnalano, per quanto di competenza, problemi di deontologia riferibili a dipendenti, con esito di collaborazione. Su istanza di tre Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore gen. al fine di valutare la possibilità di migliorare la procedura con cui le Circolari interne vengono portate a conoscenza del personale interessato. Su istanza di quattro Cittadini, si interviene presso i Direttori gen. e amm. per chiedere conto dello stato di procedimenti di mobilità interna, con esito positivo e sollecito; su istanza di diciotto, si provvede ad illustrare la normativa in materia di mobilità, con particolare riferimento al trasferimento tra A.S.L. di Regioni diverse. Su istanza di un Cittadino, si convoca il Direttore gen. per l'esame congiunto di un delicato problema di inserimento lavorativo di dipendente affetto da invalidità fisica, con esito positivo. Su richiesta di due Cittadini e in riferimento a rapporto di lavoro presso Enti privati gestori di pubblico servizio, si approfondiscono con gli Organi competenti

aspetti della normativa in materia di assenza per malattia, con particolare riferimento a tempi e modalità di esecuzione dei relativi controlli. Su istanza di un Cittadino, si provvede a convocare il Direttore gen. al fine di approfondire aspetti di una vicenda riguardante la sostituzione temporanea di un Dirigente dell'Azienda, con esito di programmazione per soluzione della problematica. Su istanza di una Federazione di categoria, si interviene presso il Direttore gen. al fine di verificare la fondatezza di alcune pretese, con esito positivo, in linea con sentenza T.A.R.; su istanza di ventotto, si verifica la pretesa avanzata in merito agli emolumenti accessori alla retribuzione base, già accolta a livello giudiziario, e si interviene presso il Direttore gen. per evidenziare l'opportunità di una soluzione equa della vicenda, con esito da definire. Su istanza di otto Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alle modalità di accesso alla procedura di mobilità volontaria, nonché alla necessità, in caso di invalidità, dell'accertamento da parte della Commissione medico-legale; su istanza di nove, sulla procedura di conciliazione all'interno di contesa di lavoro. Su istanza di due Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore gen., al fine di approfondire aspetti di una vicenda riguardante la modalità di svolgimento di una selezione, con esito di pronta e fattiva collaborazione. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Direttore gen. al fine di approfondire la figura del massoterapista, con esito di puntualizzazione della problematica; a seguito di altra istanza riguardante la validità del titolo di massofisioterapista e utilizzo degli stessi professionisti all'interno della struttura ospedaliera, si provvede a convocare il Direttore gen., con esito di collaborazione per opportuna programmazione. 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. A seguito di istanze anche di Associazioni ed Enti, si interviene presso 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, 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. Su istanza di dodici Cittadini, si convoca il Direttore gen. per l'esame congiunto di problema connesso all'assegnazione di mansioni specialistiche al personale infermieristico, in caso di *backup* e in attesa dell'arrivo dei tecnici della Telecom, con esito da definire, così come, su istanza di vari dipendenti, per chiarimenti in merito al mancato conteggio quale lavoro straordinario del servizio prestato oltre l'orario di lavoro se per un tempo inferiore ai quindici minuti, al di fuori della flessibilità dell'orario di lavoro, con esito da definire.

PAGINA BIANCA

A.R.E.R.

PAGINA BIANCA

Si provvede ad illustrare a sessantaquattro Cittadini la procedura per partecipare al bando indetto dall'A.R.E.R. e all'emergenza abitativa; a ventiquattro le modalità di ricorso per graduatorie E.R.P., intervenendo per dodici casi, per le vie brevi, presso il Direttore, con esito di proficua collaborazione.

A fronte di grave problema abitativo, su istanza di sei Cittadini, si contatta il Presidente, con esito di pronta collaborazione, così come, su istanza di otto, al fine di verificare la regolarità di una domanda di iscrizione nella graduatoria E.R.P. o lo stato del procedimento di inserimento nelle graduatorie, con esito di collaborazione.

Su istanza di un nucleo di sei persone, si segnala la pronta collaborazione del Direttore, contattato per le vie brevi, così come, su istanza di un altro, in ordine allo stato di un procedimento di iscrizione nelle graduatorie E.R.P.. Su istanza di due Cittadini, raggiunti da sfratto, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore al fine di conoscere lo stato della pratica relativa, con esito di fattiva collaborazione, così come, su istanza di sette, al fine di chiedere informazioni in ordine alla regolarità di una domanda di iscrizione nelle graduatorie E.R.P. e, su richiesta di cinque, in ordine alla posizione occupata nella graduatoria. Su istanza di dodici Cittadini, si interviene presso il Direttore per informazioni in ordine a casi sociali, con particolare riferimento alla sistemazione alloggiativa precaria di nuclei e relativa posizione in graduatoria, con esito di sollecita ed efficiente collaborazione.

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 graduatorie e alle priorità 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.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI AOSTA

PAGINA BIANCA

DIFENSORE CIVICO: con riferimento a diverse problematiche, centoventotto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in riferimento al Comune.

INEVASIONI/TRASPARENZA: a trentaquattro Cittadini si forniscono informazioni relativamente all'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici; a trentotto relativamente al diritto di accesso e all'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99; a ventotto in materia di autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa. Su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di un'Associazione, si interviene presso il Sindaco e l'Assessore all'Urbanistica, Patrimonio e Ambiente al fine di sollecitare l'evasione di una lettera, con esito positivo; si interviene, inoltre, presso il Sindaco al fine di sollecitare l'evasione di una nota del Difensore civico alla quale, inspiegabilmente, il Dirigente dell'Ufficio Acquedotto non ha provveduto a rispondere non ostante i numerosi solleciti, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni relativamente alle competenze comunali in materia di E.R.P. e si conferma l'insussistenza di un obbligo giuridico dell'Amministrazione comunale di evadere la nota, non pertinente, di un privato.

NORMATIVA/PROCEDURE: nell'ambito di un procedimento amministrativo per il rilascio di concessione edilizia, che risulta tortuoso nel suo svolgimento, richieste informazioni al Sindaco, si convoca il Dirigente Edilizia Area 7 per opportuni chiarimenti, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di due Cittadini, si forniscono informazioni in ordine alla dichiarazione inizio attività e all'obbligo di motivazione dei provvedimenti amministrativi, con disponibilità all'intervento, per quanto di competenza, in caso di mancata evasione di istanza presentata all'Ufficio tecnico; successivamente, si interviene presso il Dirigente Edilizia Area 7, per chiarimenti su procedimento amministrativo di rigetto D.I.A., con esito di puntuale collaborazione a conferma della correttezza dell'*iter*. Su istanza di un Cittadino si interviene presso il Dirigente Edilizia area 7, al fine di verificare la legittimità di alcune opere, con esito di collaborazione, così come per ordinanza sindacale da accertata insalubrità abitativa. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in merito all'esecutorietà dei provvedimenti amministrativi, con particolare riferimento a un'ordinanza sindacale di necessità e urgenza emessa a fronte di accertate condizioni di insalubrità di un edificio di civile abitazione. Su istanza di dodici Cittadini e di un'Associazione, si interviene presso il Sindaco e l'Assessore alle Attività produttive al fine di approfondire aspetti dell'organizzazione di una manifestazione, con particolare riferimento alla procedura seguita nel concedere a terzi l'utilizzo del suolo pubblico, con esito di collaborazione, cui fanno peraltro seguito raccomandazioni del Difensore civico per futuro miglioramento. Su richiesta di un Cittadino, in rappresentanza di un'Associazione, si interviene presso l'Assessore alle Attività produttive al fine di approfondire aspetti di una domanda presentata all'Amministrazione, con esito positivo. A seguito di istanza, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Acquedotto per verificare la regolarità di un provvedimento di non ammissione a beneficio economico, con esito di adeguata documentazione dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Sindaco al fine di valutare la possibilità di trovare soluzione ad una vicenda riguardante un gruppo di Cittadini assegnatari di orti comunali, con esito positivo e sollecito da parte dell'Assessore alle Politiche sociali. Su istanza di due Cittadini, che lamentano l'irregolare cancellazione da parte dell'Ufficio Anagrafe di Aosta di un componente della famiglia, si interviene presso il Dirigente, il quale, in applicazione della normativa sull'autotutela, provvede ad annullare il provvedimento. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Sindaco al fine di verificare la possibilità di assegnare un posto al mercato di Aosta, con esito di puntualizzazione in prospettiva; su istanza di sei, si interviene presso il Dirigente del Servizio Commercio per conoscere l'esito delle richieste riguardanti la procedura e i criteri seguiti dall'Amministrazione per la formazione delle nuove graduatorie degli Operatori commerciali su area pubblica, con esito di puntualizzazione da parte dell'Assessore, dopo solleciti. Su richiesta di un Cittadino, si provvede ad illustrare la procedura di ricorso avverso

un'ordinanza comunale; su richiesta di sei, la normativa disciplinante l'assunzione di soggetti extracomunitari per lavori da svolgere all'esterno della sede istituzionale (in merito, si avanza specifica proposta di miglioramento amministrativo); su richiesta di cinque, la normativa in materia di iscrizione anagrafica, con particolare riferimento alla responsabilità derivante dalla sottoscrizione della dichiarazione sostitutiva di certificazione, con esito di puntualizzazione della problematica e di collaborazione, per le vie brevi, da parte del Dirigente Servizi demografici; su istanza di due, in merito a modalità e tempi relativi ad una richiesta di ammissione ai benefici previsti dalla L. r. n. 39/95 per situazioni di emergenza abitativa, con disponibilità all'intervento nell'ipotesi di mancata o non corretta evasione dell'istanza.

PERSONALE/CONCORSI: su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Sindaco per chiedere copia della documentazione riguardante un pubblico concorso, con esito di proficua collaborazione per rispetto dell'equità. Su istanza di due Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso il Sindaco, al fine di verificare l'esattezza di alcune risposte date da dipendenti, con esito di fattiva collaborazione. Si provvede ad illustrare a sei Cittadini la normativa in materia di diritti-doveri del pubblico dipendente, con riferimento anche ai procedimenti disciplinari. Su istanza di un Cittadino, si convoca il Direttore dell'A.P.S., al fine di esaminare un problema di tutela della riservatezza del dipendente sul luogo di lavoro, con esito di fattiva collaborazione. Su istanza di quindici dipendenti, si interviene presso il Sindaco in ordine a presunte disparità di trattamento economico tra dipendenti di pari livello, con esito di puntualizzazione del testo sindacale, da parte del Segretario gen., che non annulla le riserve sull'equità dello stesso. A seguito di istanze, si interviene presso il Sindaco, chiedendo, per 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, con esito solo eventuale e in prospettiva da parte del Segretario gen.. In riferimento a problematica oggetto della precedente Relazione, in collaborazione con il Sindaco si provvede ad esaminare una sentenza relativa alle modalità di scorrimento della graduatoria per assunzioni a tempo determinato degli Operatori bidelli. 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 segnalazione di due Cittadini, si approfondisce e stigmatizza un caso di scarsa deontologia professionale da parte di pubblico Ufficiale.

SERVIZI SOCIALI: su istanza di tre Cittadini e in presenza di soggetti invalidi, si interviene presso il Sindaco al fine di approfondire aspetti di una richiesta di contributo presentata all'Amministrazione comunale, con esito di collaborazione. A duecentoventotto Cittadini si forniscono informazioni in merito alle modalità di assegnazione di alloggi E.R.P. e stesura graduatorie; a diciotto sul ricorso avverso provvedimento di rigetto dell'istanza di emergenza abitativa; a ventotto sulle competenze dell'Ufficio Casa e sulle modalità di accesso alle graduatorie E.R.P.; a quarantanove in ordine agli interventi pubblici previsti in caso di emergenza abitativa (in merito, si chiede conto all'Assessore alle Attività produttive, E.R.P. e all'Ufficio Casa dello stato di alcune procedure di emergenza abitativa in atto, con esito di sollecita e puntuale collaborazione). Su istanza di quattordici Cittadini, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Casa per informazioni relative allo stato di procedimenti di emergenza abitativa, con esito positivo e sollecito. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in materia di decadenza di assegnazione E.R.P. e si interviene presso il Sindaco per chiarimenti in merito ad un procedimento amministrativo di rilascio alloggio, con esito di puntualizzazione. Su richiesta di otto Cittadini, e senza intervenire, si provvede ad illustrare la procedura di ricorso avverso il provvedimento di rigetto dell'istanza di emergenza abitativa. Su istanza di due Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso il Dirigente dell'Ufficio Casa per chiarimenti in ordine al diritto di accesso in locale comunale finalizzato alla cura e manutenzione di beni di proprietà privata, con particolare

riferimento alle modalità di esercizio, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Casa al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta presentata dall'Istante in presenza di ordinanza comunale, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di otto Cittadini, raggiunti da sfratto, si interviene presso l'Ufficio Casa e il Direttore dell'A.P.S. per chiedere conto di una richiesta inevasa di cambio alloggio, con esito di pronta collaborazione. Su istanza di un Cittadino, si interviene, per le vie brevi, presso l'Ufficio Casa per informazioni in ordine allo stato del procedimento relativo ad una segnalazione di emergenza abitativa, con esito di pronta collaborazione. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore dell'A.P.S. per controlli sulle condizioni igienico-sanitarie degli scantinati di un alloggio di proprietà dell'Azienda, con esito da definire. Su istanza di sette Cittadini e previo colloquio, per le vie brevi, con il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta in merito a mancato rilascio della carta di soggiorno per insufficienza della metratura dell'alloggio E.R.P. assegnato a nucleo familiare extracomunitario, si interviene presso il Sindaco per sollecitare un'attestazione di impossibilità dell'Amministrazione comunale ad assegnare altro alloggio di metratura richiesta, al fine di favorire l'equa soluzione della vicenda, con esito positivo. 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. Su istanza di trentotto Cittadini, si forniscono informazioni per la regolarizzazione dell'immigrato extracomunitario e si indirizza al C.C.I.E., che assicura efficiente e sollecita collaborazione, così come per trentasette casi inoltrati, con varie problematiche e dopo opportuno filtro, dal C.C.I.E. al Difensore civico. Su istanza di un Cittadino e con la fattiva collaborazione del C.C.I.E., si provvede a contattare l'Ufficio patenti di un Comune italiano al fine di sollecitare l'invio di documenti indispensabili al rilascio del duplicato di permesso guida, con esito positivo. A seguito di istanza di un Cittadino e con la fattiva collaborazione del C.C.I.E., si interviene presso il Dirigente del Dipartimento di pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno al fine di verificare lo stato di una richiesta inoltrata dall'Istante, con esito positivo. A seguito di istanze 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. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in ordine alle modalità di pagamento dell'assegno sociale destinato al saldo dei canoni d'affitto, con contestuale proficua collaborazione - per le vie brevi - dell'Ufficio competente. Su istanza di un Cittadino, si provvede ad illustrare la normativa in materia di asili nido, con particolare riferimento alla possibilità di iscrivere i bambini prima del compimento del terzo anno di età. Su istanza di novantadue Cittadini, grazie alla fattiva collaborazione dell'Assessore alle Politiche sociali, si provvede a verificare per le vie brevi la legittimità di un'opera posta in essere dall'Amministrazione. Su istanza di quattro Cittadini, riguardo la mancata concessione di benefici economici spettanti a minori, grazie alla fattiva collaborazione del Capo Servizio regionale Famiglia e Politiche giovanili, si provvede a risolvere il problema (con l'occasione si verifica la correttezza del competente Ufficio comunale).

DANNI/LAVORI: su 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 di eventi alluvionali, giacente da tempo presso gli Uffici comunali, con esito solo formalmente positivo dopo reiterati solleciti (il che si evidenzia al Sindaco, ai sensi della L. r. n. 17/01). Su istanza di tre Cittadini, si chiede al Sindaco di

conoscere lo stato della pratica relativa ad un problema di pericolo danni proveniente da alloggio di proprietà privata, segnalato dai condomini residenti negli appartamenti vicini, con esito positivo dopo sollecito. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Dirigente Edilizia Area 7 per sollecitare l'evasione di una pratica relativa alle insalubri condizioni igienico-sanitarie certificate dal Dirigente dell'Ufficio di Igiene pubblica U.S.L. per un'unità abitativa, con esito positivo e sollecito. Su richiesta di un Cittadino, si verifica la condotta tenuta dall'Amministrazione a seguito di una richiesta danni presentata dall'Istante, senza nulla rilevare. A seguito di istanza presentata da due Cittadini, si constata la fattiva collaborazione tra il Comune e il competente Assessorato reg. per lavori urgenti finalizzati a mettere in sicurezza una pubblica strada. Su istanza di quattro Cittadini, si forniscono informazioni in ordine ai diritti spettanti ai privati che subiscono danni a causa di difetti o cedimenti delle opere pubbliche di condotta delle acque reflue, nonché alle modalità di esercizio degli stessi, con esito di risoluzione di un equivoco sorto tra Comune e Cittadini; su istanza di dodici, in ordine ad un caso di richiesta risarcimento danni coinvolgente profili giuridici sia pubblicistici che privatistici. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Presidente della Regione, in qualità di Prefetto, per chiedere conto di un problema di sicurezza pubblica per persone e cose, concernente la configurazione dell'area mercatale di Aosta, con esito da definire.

TASSE/TRIBUTI/SERVIZI: per ventiquattro Cittadini, rappresentati da uno, si chiedono informazioni all'Assessore all'Istruzione, Politiche culturali, giovanili e Mobilità in merito al funzionamento dell'impianto di allarme attivato presso una Scuola, con esito di adeguata puntualizzazione e programmazione dopo sollecito. Su istanza di due Cittadini e per un problema di sicurezza per persone e cose, si chiede al Comandante della Polizia municipale di evadere una richiesta, con esito positivo e sollecito. Su istanza di venticinque Cittadini, si verifica la regolarità dei verbali di accertamento violazione C.d.S. emessi dal Corpo Vigili urbani; a duecentoventidue Cittadini si danno informazioni sulle sanzioni amministrative e relativi ricorsi; ad uno sulle modalità di parcheggio dei motoveicoli; a sei in ordine ai diritti e ai doveri degli autisti portatori di *handicap* in relazione ai parcheggi ad essi riservati e si interviene presso la Polizia municipale per chiarimenti in merito al trattamento riservato ai soggetti che, nella necessità di accedere ad Uffici pubblici e in assenza di parcheggi liberi, fermano l'auto nei pressi di Uffici, in zona non destinata alla sosta ma senza intralciare il traffico, con esito positivo per migliore applicazione di disposizioni già impartite dal Comandante. 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, con esito da definire. Su richiesta di trentotto Cittadini, si provvede ad approfondire la normativa in materia di I.C.L..

COMUNE DI BRUSSON

PAGINA BIANCA

Quattordici Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune; otto i tempi e le modalità della pratica della Raccomandata a mano; dodici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99; otto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa.

Su richiesta di tre Cittadini, si verifica la correttezza di una procedura di appalto posta in essere dall'Amministrazione; su istanza di due, si interviene presso il Sindaco per sollecitare l'evasione di una richiesta presentata dagli Istanti, con esito di fattiva collaborazione; con riferimento ad istanza di un Cittadino, relativa ad onerosità di concessione edilizia per fabbricato a destinazione agrituristica, si segnala l'esemplare disponibilità del Sindaco ad attendere opportuni pareri chiesti dal Difensore civico, a garanzia di equità sul territorio regionale, agli Assessori al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e all'Agricoltura, Risorse naturali e Protezione civile (che risponde dopo solleciti).

Su istanza di nove Cittadini, si forniscono informazioni in materia di I.C.I. e sui tempi di applicazione delle sanzioni previste per mancato pagamento dell'imposta nei termini di legge.

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.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI CHARVENSOD

PAGINA BIANCA

Dodici Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune; otto i tempi e le modalità della pratica della Raccomandata a mano; nove il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99; tre l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa.

Su istanza di otto Cittadini, si verifica la regolarità di *itinerari* amministrativi posti in essere dal Comune.

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.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

PAGINA BIANCA

A ventitre Cittadini si forniscono informazioni relativamente alle competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune; a dodici relativamente all'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici; a dodici in materia di autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; a ventiquattro sul diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99.

Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni sulla limitata disponibilità dei beni appartenenti al patrimonio comunale; su istanza di un altro, vista l'urgenza e consistenza del problema, si chiede di essere informati sull'evasione di una richiesta, con esito positivo anche per programmazione.

Su istanza di una settantina di Cittadini (interessati dalla realizzazione di un progetto di opera pubblica a garanzia di sicurezza ambientale) si sollecitano il Presidente della Regione e l'Assessore reg. al Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche ad evadere note giacenti (dandone comunicazione al Sindaco), con esito positivo dopo solleciti.

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Sindaco al fine di approfondire un parere emanato dalla Commissione edilizia, con esito di adeguata puntualizzazione dopo solleciti; successivamente, si prende atto del parere positivo reso dalla Sovrintendenza per i Beni e le Attività culturali e si interviene presso il Sindaco per conoscere lo stato del relativo procedimento di rilascio della concessione edilizia, con esito positivo dopo solleciti.

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 alcuni aspetti della problematica, al fine di prospettare nuove soluzioni che permettano un inserimento effettivo.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI QUART

PAGINA BIANCA

Ventiquattro Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune; dodici i tempi e le modalità relativi alla pratica della Raccomandata a mano; undici l'accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99; nove modalità e limiti dell'autocertificazione.

Su richiesta di sei Cittadini, si verifica la correttezza di una procedura di appalto posta in essere dall'Amministrazione.

Su istanza di due Cittadini, si convoca il Sindaco per esaminare congiuntamente un problema di lavoro relativo ad un dipendente comunale in condizione di invalidità, con esito di proficua collaborazione e di verifica della correttezza comunale.

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.

PAGINA BIANCA

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 milleduecentocinquantaquattro Cittadini per la tutela dei diritti; dodici per il gratuito patrocinio; duecentocinquantaquattro 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; duecentocinquantasette per il risarcimento danni; duecentoventuno per i diritti di successione, donazioni, testamento; centododici per la procedura fallimentare; duecentocinquantanove 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.