

## ISTANZE

*Ciascuno è chiamato ad occupare il proprio posto  
nella campagna per lo sviluppo della pace  
(Giovanni Paolo II)*

*Si parla molto di chi va a sinistra o a destra,  
ma il decisivo è andare avanti e andare avanti vuol dire  
andare verso la giustizia sociale  
(A. De Gasperi)*

*In viaggio per la legalità democratica e la giustizia sociale  
(L. Ciotti)*

*La tutela delle libertà e della dignità di una persona  
è una delle caratteristiche della democrazia  
(F. Pizzetti)*

*La vita della persona umana si dispiega ordinariamente attorno al  
centro fisico e simbolico rappresentato dalla casa. Ciascuno ha o  
cerca un luogo a cui fare riferimento; vi torna o aspira a tornarvi,  
perché la casa esprime, in un modo o nell'altro, la vita della persona.  
E', per ciascuno di noi, una necessità di protezione  
(C. M. Martini)*

*Cos'è la burocrazia? Bolli, sempre bolli, fortissimamente bolli  
(M. Marchesi)*

*Et si c'était vous? Une approche humaine et impartiale est possible  
(Protecteur du Citoyen du Québec)*

*Una Regione ricca che ha investito poco  
sulla conoscenza di se stessa  
(C. Saraceno)*

PAGINA BIANCA

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

PAGINA BIANCA

**a) Generale**

DIFENSORE CIVICO: duecentocinquantotto Cittadini e cinque Associazioni chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico valdostano (anche in merito all'attività di consulenza che l'Ufficio può svolgere e in forza delle *Convenzioni* con Comuni e Comunità montane); venticinque la normativa in materia di coordinamento attività delle Associazioni Consumatori. Esaminata la documentazione trasmessa da cinquantatre Cittadini, si decide di non intervenire per carenza di competenza specifica.

TRASPARENZA: con centosei Cittadini e cinque Associazioni si approfondiscono il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione, di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; con ventotto l'istituto dell'autotutela; con trentaquattro la pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano; con diciotto l'autocertificazione; con ventuno le procedure concorsuali; con otto lo snellimento dei procedimenti amministrativi; con trentacinque aspetti della normativa in materia di tutela dei lavoratori; con trentotto il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici; con ventotto aspetti della discrezionalità amministrativa (per dodici in relazione al conferimento di incarichi dirigenziali); con dodici la normativa in materia di trasferimento tra Uffici di Assessorati diversi.

A.R.P.A.: quarantasette Cittadini chiedono informazioni sulle competenze e procedure dell'Agenzia. con riferimento alla verifica della tollerabilità di immissioni in specifiche situazioni.

CAMERA DI COMMERCIO: su segnalazione di un *Médiateur*, che riferisce un problema concernente una causa civile relativa a terreno sito in Valle d'Aosta, si illustrano vie di tutela, nonché funzionamento e competenze dell'Ufficio di conciliazione; informazioni generali si rendono anche a trentasette Cittadini e a due Associazioni.

ENTIPRIVATI/PUBBLICOSERVIZIO: a sessantasette Cittadini si rendono informazioni sulle competenze del Difensore civico in relazione ad Enti privati gestori di pubblico servizio; a cinque in materia di obbligo di motivazione degli atti; a trenta in merito a Cooperative sociali; a sette su aspetti di contratti di lavoro, con riferimento anche alla possibilità di risoluzione; a undici su aspetti della normativa in materia di consorzi regionali; a quindici sulla procedura di appalto di servizi pubblici. Su richiesta di un Cittadino, si approfondiscono aspetti di un contratto di lavoro con Istituto di assistenza, in riferimento alla procedura di contestazione addebiti disciplinari, con esito positivo; su richiesta di un altro, si interviene presso il Direttore di una microcomunità, al fine di approfondire una questione riguardante la conclusione anticipata del rapporto di lavoro, con esito di collaborazione per futuro miglioramento contrattuale e gerarchico. Su istanza di quattordici Cittadini, si esamina problematica relativa alle conseguenze nocive alla salute derivanti dall'impianto di elettrodotto e relative responsabilità; su istanza di due, un provvedimento di rigetto domanda di assunzione, con riferimento al titolo di studio, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, si interviene, per le vie brevi, presso il Presidente di un'Associazione Consumatori per chiarimenti relativi a documentazione riservata.

**b) Presidenza del Consiglio**

A seguito di istanze, si interviene presso il Presidente al fine di verificare lo stato della procedura, giacente da mesi, volta alla ratifica della *Convenzione* tra l'Ufficio del Difensore civico regionale e la Comunità montana Valdigne Mont Blanc, con esito positivo. Nell'ambito della fattiva collaborazione, *ex lege* istituita, instaurata con la I Commissione consiliare, si provvede ad inoltrare periodicamente copia delle proposte di miglioramento normativo e/o amministrativo formulate dal Difensore civico all'Amministrazione regionale, evidenziandone l'accoglimento quasi generale. Su istanza di tredici Cittadini, si provvede a richiedere copia della risposta fornita dall'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali ad una interpellanza consiliare riguardante le nomine dei membri delle Commissioni mediche collegiali per l'accertamento di invalidità civile, con esito di sollecita collaborazione. In riferimento a problematica già seguita dall'Ufficio, nonché alla tematica del rapporto istruzione-formazione, per approfondimento proposto da diciotto Cittadini, così come, su richiesta di

Cittadini e Associazioni, relativamente alla definizione del Protocollo d'Intesa per il Carcere, si richiede e si esamina copia delle risposte alle relative interrogazioni consiliari. In relazione al trattamento dei dati personali da parte delle Pubbliche Amministrazioni e alle recenti osservazioni espresse dal Garante della *privacy*, anche a seguito di istanze, si interviene presso il Presidente e il Segretario Generale per ottenere copia del relativo *Regolamento* e conseguenti informazioni, in riferimento a quanto predisposto e inoltrato al Difensore civico dal Presidente della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome. Su segnalazione del Co.Re.Com., si esamina documentazione esplicativa dei servizi di telefonia fissa.

**c) Presidenza della Regione\***

TRASPARENZA/COORDINAMENTO: a trentotto Cittadini si rendono informazioni in merito alle modalità di esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa (per uno si esamina una nota di diniego, verificandone la legittimità). A seguito di segnalazioni pervenute all'Ufficio in merito al mancato recapito di comunicazioni scritte concernenti provvidenze economiche a sostegno della famiglia, si interviene presso il Presidente, proponendo di voler assicurare per tutta l'Amministrazione regionale modalità di spedizione che diano certezza del ricevimento da parte del destinatario, ogniquale volta la mancata ricezione delle comunicazioni al Cittadino possa incidere sull'esercizio dei diritti, così come per promuovere la prassi amministrativa generalizzata della ricevuta per avvenuta consegna di documenti o istanze presso gli Uffici regionali. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione delle Comunicazioni e Relazioni esterne al fine di verificare una richiesta di contributo *ex* L. r. n. 32/2004, con esito positivo.

COMPETENZE PREFETTIZIE: a novantanove Cittadini si rendono informazioni sulle competenze prefettizie del Presidente della Regione; a centocinquantesette sul ricorso al Prefetto avverso verbali di violazione al C.d.S. (con riferimento anche ai casi nei quali la violazione venga accertata dal Corpo forestale), sulla sanzione accessoria della decurtazione punti (anche in relazione a recente giurisprudenza), sul fermo amministrativo, sul procedimento di notifica dei verbali di accertamento violazioni amministrative, nonché su tempi e modalità di pagamento e sulla mancata contestazione immediata della sanzione (in alcuni casi verificandone la legittimità); a ventiquattro su procedure amministrative riguardanti la Casa Circondariale di Aosta con riferimento a competenze prefettizie. Con riferimento ad un caso di avvio di procedimento per fermo amministrativo non ostante l'avvenuto pagamento della sanzione, si indirizzano otto Istanti presso i competenti Uffici regionali e della Polizia stradale (non riuscendo, poi, un Cittadino a risolvere il problema, si interviene presso il Responsabile dell'Unirisconsioni S.p.A., il Direttore della Direzione Sanzioni amministrative e il Comandante della Polizia stradale per chiarimenti, con esito di adeguata puntualizzazione). In esecuzione del mandato ricevuto dall'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività di studio e predisposizione di un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra R.A.V.A. e Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria relativo alla Casa Circondariale di Aosta, attività che ha impegnato il Gruppo di lavoro all'uopo costituito per tutto il primo semestre del 2005, nel mese di giugno il Difensore civico ha provveduto alla consegna di una bozza, che, dopo le verifiche di competenza, dovrebbe dar luogo, a breve termine, al perfezionamento dell'atto (successivamente, si provvede a richiedere copia della risposta fornita dal Presidente all'interrogazione consiliare inerente i motivi che, ad oggi, ne hanno impedito il perfezionamento). Su istanza di quindici Cittadini, si interviene presso il Presidente al fine di proporre una verifica del rispetto del *Regolamento r. n. 6/1996*, nella parte in cui permette ai partecipanti a pubblici concorsi indetti da Enti regionali di poter scegliere se sostenere le prove

---

\* Si precisa che, a partire dal 1° agosto 2005, la Direzione dell'Agenzia regionale del Lavoro è stata trasferita dalla struttura organizzativa dell'Assessorato Attività produttive e Politiche del Lavoro a quella della Presidenza della Regione; tutti i casi interessanti l'Agenzia regionale del Lavoro sono stati collocati nella parte dedicata alla Presidenza della Regione, quale struttura attualmente di competenza.

di esame in lingua italiana o francese, con esito di fattiva collaborazione da parte del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, integrata dal valido intervento del Presidente del Consorzio degli Enti locali della Valle d'Aosta. Esaminata documentazione trasmessa al Difensore civico, si provvede ad inviarla al Presidente della Regione per competenza prefettizia. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Comandante dei Vigili del Fuoco e presso il Sindaco di un Comune, al fine di verificare una presunta situazione di pericolo relativa alla stabilità di un immobile, con esito da definire.

PERSONALE: a ventotto Cittadini si forniscono indicazioni in ordine alla vigente normativa in materia di *mobbing* e relativi strumenti di tutela; a diciotto in merito al diritto allo studio dei lavoratori dipendenti; a ventisette in merito all'applicabilità della sanzione accessoria della decurtazione punti patente in capo ad autisti professionisti; a diciotto in merito a modalità di espletamento concorsi, con particolare riferimento ai doveri di regolarità formale nella predisposizione delle prove e relative indicazioni rese dai componenti la Commissione; a venti su aspetti della procedura per richiesta ferie; a nove in materia di diritto allo studio dei lavoratori, con particolare riferimento all'opportunità di dare adeguata diffusione alle *Circolari* interne e alle relative responsabilità dirigenziali; ad uno, vittima di infortunio sul lavoro, per il riconoscimento di rendita vitalizia; a sette su aspetti della procedura per ottenere l'accredito degli emolumenti sul proprio conto corrente. Con ventisette Cittadini si approfondiscono problematiche relative al diritto al lavoro, in riferimento anche a provvedimenti dirigenziali e strumenti di tutela; con ventuno le procedure concorsuali, con particolare riferimento alla discrezionalità amministrativa; con diciotto la normativa in materia di trasferimenti tra Uffici di Assessorati diversi; con nove aspetti della normativa in materia di accertamento della piena conoscenza della lingua francese, anche in riferimento ai concorsi interessanti il comparto regionale. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore dell'Ufficio Personale per verificare la legittimità di un provvedimento adottato, con esito di adeguata puntualizzazione che lascia aperti problemi di miglior coordinamento Stato-Regioni; su istanza di otto, presso il Presidente e l'Ufficio Personale, al fine di sollecitare un richiamo alla corretta applicazione della normativa in materia di bilinguismo, in riferimento alla possibilità di sostenere i pubblici concorsi in lingua francese, con esito positivo. Su istanza di tre Cittadini, si approfondiscono aspetti di un provvedimento disciplinare, illustrando la procedura di opposizione; su istanza di due, si verifica la legittimità di un provvedimento riguardante un dipendente, così come, su istanza di sette, si esamina il provvedimento adottato a seguito di una sentenza del giudice amministrativo, volto ad apportare le necessarie rettifiche a precedente bando di concorso, la cui irregolarità era già stata rilevata. Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di recupero somme indebitamente erogate dall'Ente pubblico, si rendono informazioni sulla facoltà di rateizzazione della restituzione e sulla specifica questione interpretativa della L. r. n. 42/1992 (indirizzando l'Istante presso i competenti Uffici del Dipartimento Personale e Organizzazione), nonché sulla possibilità dell'Ente pubblico di trattenere il quinto della pensione in presenza di pignoramento già eseguito da parte di creditori. Su istanza di due Cittadini, si esamina documentazione riguardante l'ammissione ad una pubblica selezione, con particolare riferimento ai requisiti richiesti, senza nulla rilevare, così come, su istanza di due, un provvedimento di rigetto domanda di assunzione, con riferimento al titolo di studio, con esito da definire.

AGENZIA DEL LAVORO: su richiesta di duecentoventisette Cittadini e tre Associazioni, si forniscono indicazioni in merito a funzionamento e competenze dell'Agenzia (anche con riferimento all'avviamento al lavoro di soggetti disabili e ai lavori socialmente utili). In riferimento alla tematica del rapporto istruzione-formazione, al fine di ulteriormente approfondire le relative problematiche, si chiede copia di un'interrogazione presentata in Consiglio regionale e si esamina la risposta dell'Assessore competente. A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore Generale U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne Mont Blanc, il C.E.L.V.A. e il Direttore della Direzione

regionale del Lavoro, promuovendo riunioni congiunte finalizzate ad evidenziare l'opportunità di considerare - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - la possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di collaborazione *de iure condendo*.

**d) Assessorato Agricoltura, Risorse Naturali e Protezione civile**

A nove Cittadini si forniscono informazioni in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa, di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; a sette in materia di accertamento e contestazione di violazione amministrativa, con riferimento anche ai tempi di prescrizione; a ventisette su aspetti della normativa regionale riguardante la costituzione dei consorzi di miglioramento fondiario; a quindici, che lamentano l'incompetenza degli Agenti forestali allo svolgimento di attività di Polizia giudiziaria, su ruolo e funzioni del Corpo; ad uno sulla procedura per il riconoscimento di una rendita vitalizia a seguito di infortunio sul lavoro. Su istanza di un Cittadino, si convoca il Direttore del Dipartimento Risorse naturali, Corpo forestale, Protezione civile e Antincendio, al fine di approfondire problematiche relative alla condotta dei dipendenti, con esito di proficua collaborazione: su istanza di due, si interviene presso il Direttore della Direzione Sistemazioni montane e Infrastrutture, per aspetti di una vicenda riguardante lavori di costruzione di un'opera idrica, con esito di adeguata puntualizzazione. Su istanza di due Cittadini, si esamina una complessa questione concernente l'attività di un Consorzio, restando a disposizione per quanto di competenza; su istanza di cinque, si interviene presso l'Ufficio Miglioramenti fondiari e Opere irrigue, nonché presso l'Ufficio Gestione Demanio idrico dell'Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, per sollecitare l'evasione di una richiesta inoltrata dai Cittadini, con esito di sollecita puntualizzazione delle competenze.

**e) Assessorato Attività produttive e Politiche del Lavoro \***

PROCEDURE: a ventitre Cittadini si forniscono informazioni in materia di erogazione buoni carburante: a ventisette in materia di rilascio licenze commerciali, con riferimento alle recenti innovazioni normative; a sette in ordine a sovvenzioni regionali per ristrutturazioni immobiliari, anche in rapporto ad agevolazioni fiscali per imprenditori: a sei su un bando di concorso per l'assegnazione di premi per fedeltà al lavoro. In relazione a problematica concernente l'impossibilità di bloccare la *Carte Vallée* rubata o smarrita nel fine settimana e in giorno festivo, si interviene nuovamente presso l'Assessore al fine di promuovere l'attivazione, in tempi ragionevoli, di meccanismi di protezione dei fondi accessibili con la tessera elettronica, secondo modalità analoghe a quelle previste per le carte di credito, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione Attività promozionali e il Direttore della Direzione Comunicazioni e Relazioni esterne della Presidenza della Regione al fine di verificare una richiesta di contributo ex L. r. n. 32/2004, con esito positivo e sollecito. Su istanza di undici Cittadini, in rappresentanza di numerosi lavoratori, si esamina documentazione relativa a rivalutazione monetaria di crediti di lavoro dipendente in caso di liquidazione coatta amministrativa dell'Ente datore di lavoro, verificandone la correttezza.

AGENZIA DEL LAVORO: v. p. 68

\* Si precisa che, a partire dal 1° agosto 2005, la Direzione dell'Agenzia regionale del Lavoro è stata trasferita dalla struttura organizzativa dell'Assessorato Attività produttive e Politiche del Lavoro a quella della Presidenza della Regione; tutti i casi interessanti l'Agenzia regionale del Lavoro sono stati collocati nella parte dedicata alla Presidenza della Regione, quale struttura attualmente di competenza. Si precisa, altresì, che, in attuazione del conferimento alle Regioni delle funzioni relative al collocamento e alle politiche attive del lavoro, nell'ambito di un ruolo generale di indirizzo, promozione e coordinamento dello Stato (D. Lgs. n. 469/1997), a partire dal 1° ottobre 2005 è stata istituita, presso l'Assessorato regionale Attività produttive e Politiche del Lavoro, la Direzione Servizi per l'Impiego e l'Occupazione; tuttavia, i casi risultano tutti accorpati sotto Ministero del Lavoro e Politiche sociali, al quale si rimanda.



DIREZIONE SERVIZI IMPIEGO E OCCUPAZIONE: v. p. 108

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

PROCEDURE: su istanza di due Cittadini, in rappresentanza di altri dodici, si forniscono indicazioni in merito alle competenze del Difensore civico, con particolare riferimento al caso di passaggio praticato, per decenni, su terreno regionale, in relazione alla natura di bene pubblico patrimoniale del terreno e al carattere intercluso del fondo.

ESPROPRIO: su istanza di cinquantasei Cittadini, si approfondiscono aspetti della nuova normativa, statale e regionale, in materia di espropriazione per pubblica utilità, con riferimento a migliore tutela di diritti e legittime aspettative degli espropriati, nonché alle opportune modalità di specifica comunicazione ai Cittadini interessati.

**g) Assessorato Istruzione e Cultura**

PROCEDURE: a venti Cittadini si forniscono informazioni in materia di accesso alla documentazione amministrativa e di motivazione degli atti; a dodici in merito alla compilazione di domande aggiornamento graduatorie e in materia di ricorso gerarchico (esaminando, altresì, documentazione di interesse e verificando la legittimità di una risposta); a due in merito alla normativa regionale di incentivo e contribuzione a iniziative e spettacoli teatrali, con particolare riferimento a requisiti e criteri di assegnazione contributi (esaminando, altresì, il testo della relativa deliberazione). Su istanza di due Cittadini, si interviene presso l'Assessore al fine di sollecitare l'evasione di una nota, con esito positivo, così come, su istanza di quattro, al fine di verificare la legittimità di un provvedimento assunto da un Istituto, con conseguente convocazione del Direttore ed esito di programmazione per futuro miglioramento amministrativo, così come, su istanza di due, al fine di sollecitare la rimozione di ostacoli che rendono difficoltoso ai soggetti disabili l'accesso alle sedi espositive. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso l'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali, la Sovrintendenza, l'Università della Valle d'Aosta e un Comune, al fine di verificare la possibilità di inserire un soggetto disabile nella Scuola media superiore, con esito di fattiva collaborazione (risolto positivamente il caso, le parti interessate si attivano onde prevedere stabilmente questo tipo di inserimento). Su istanza di diciotto Cittadini, si approfondiscono aspetti delle proposte di revisione di leggi regionali riguardanti la nomina di Dirigenti scolastici, con particolare riferimento ai criteri di compilazione graduatorie; su istanza di sette, aspetti della normativa riguardante la procedura di conferimento incarichi. In riferimento alla tematica del rapporto istruzione-formazione, al fine di approfondire le problematiche sottolineate da Cittadini, si chiede copia di un'interrogazione presentata in Consiglio regionale e si esamina la risposta dell'Assessore, così come, in riferimento a problematica già di interesse di questo Ufficio, intervenendo presso il Direttore della Direzione Affari generali. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Sovrintendente e il Direttore della Direzione Politiche educative, al fine di verificare la legittimità della richiesta di un documento contabile, con esito di adeguata puntualizzazione; su istanza di altri tre, si interviene presso il Sovrintendente al fine di sollecitare la verifica di una richiesta presentata dagli Istanti, con esito positivo, che non comprende però la dovuta autonoma risposta al Difensore civico. Su istanza di un Cittadino, si rendono informazioni in materia di rettificazione dati ai sensi della L. n. 164/1982, con riferimento alle conseguenze sugli atti dello Stato civile e documenti amministrativi di interesse, restando a disposizione per quanto di competenza. A seguito di istanze presentate a questo Ufficio, si interviene presso l'Assessore e il Sovrintendente, proponendo di prendere in considerazione anche le richieste di contribuzione per Insegnanti di sostegno inoltrate ad anno scolastico iniziato da Istituti scolastici paritari, prevedendo la creazione di un apposito fondo, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'Assessore al fine di conoscere lo stato di una vicenda riguardante l'erogazione di mutuo da destinare al recupero di un fabbricato di particolare interesse storico, chiedendo altresì copia della documentazione inerente la domanda, con esito da definire.

SCUOLE: su istanza di diciotto Cittadini, si approfondiscono problemi deontologici in presenza di minori affetti da patologie influenti sul regolare svolgimento dei corsi; su istanza di diciassette, tempi e modalità di iscrizione presso Istituti scolastici, con particolare riferimento al requisito della residenza e al rispetto dell'equità tra situazioni familiari. Su istanza di tre Cittadini, si convocano il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili e un Educatore professionale dei Centri socio-educativi per portatori di *handicap*, al fine di esaminare la possibilità di inserimento scolastico di soggetto disabile in età non scolastica, con esito positivo della complessa problematica. Su istanza di quattro Cittadini e grazie alla fattiva collaborazione dei Servizi sociali, si approfondisce un caso di minore diversamente abile, con riferimento alla possibilità di prevederne l'inserimento in un Istituto scolastico (con l'occasione, si verifica la corretta presa in carico della situazione da parte di scuola e servizi sociali), così come, su richiesta di tre, una vicenda riguardante il comportamento di un docente nei confronti di un minore e il rispetto del diritto allo studio. Su istanza di otto Cittadini, si interviene presso il Direttore di un Istituto scolastico paritario (con esito di sollecita collaborazione) e il Responsabile Ufficio Sviluppo Servizio sociale e Assistenza dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali, al fine di esaminare criteri di determinazione e applicazione delle rette scolastiche mensili, con verifica di correttezza dell'*iter*; su istanza di tre, si approfondiscono aspetti di un *Regolamento* di Istituto, con particolare riferimento alla procedura per autorizzare i minori, in casi eccezionali, ad entrare o uscire in orari diversi da quelli stabiliti. Su istanza di un Cittadino, si convoca un Dirigente scolastico al fine di verificare la fondatezza di un provvedimento, con riferimento ai criteri seguiti, con esito di sollecita collaborazione, così come, su istanza di tre, per informazioni e documentazione relativa all'*iter* scolastico seguito da un alunno, con esito di sollecita e puntuale collaborazione, così come, su istanza di cinque, al fine di approfondire problematiche riguardanti un minore, con esito di fattiva collaborazione anche per problematiche generali rilevanti. Su istanza di dieci Cittadini, si interviene presso il Dirigente di un Istituto scolastico, al fine di verificare le lamentele in ordine a danni cagionati su beni privati da dipendenti dell'Istituto, con esito di verifica di discutibile procedura, che si stigmatizza. In relazione ad un caso seguito dall'Ufficio, a fronte di resistenze - fatte risalire a disposizioni di Sovrintendenza - da parte di un'Istituzione scolastica nel fornire copia della documentazione richiesta, si precisa che ai sensi dell'art. 10 L. r. n. 17/2001 è obbligo delle Amministrazioni interessate trasmettere tempestivamente al Difensore civico le informazioni e gli atti richiesti, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Direttore della Direzione Politiche educative al fine di ottenere copia di documenti inerenti richiesta e rigetto di contributi per Insegnanti di sostegno di Scuola paritaria, con esito di collaborazione, che evidenzia però inadeguata documentazione di un diniego (si convoca, altresì, il Responsabile dell'Ufficio personale Docente utilizzato a sostegno dell'autonomia, al fine di approfondire il quadro generale della problematica, con esito di pronta e fattiva collaborazione).

PERSONALE: su istanza di due Cittadini, si esamina documentazione di interesse e si rendono informazioni su rapporti gerarchici e obbligo di esecuzione delle direttive; su istanza di uno, si verificano aspetti di un bando di concorso, con riferimento ai tempi di svolgimento dello stesso; su istanza di quattro, si convoca l'Assessore al fine di approfondire alcuni aspetti di una posizione lavorativa, con esito sostanzialmente positivo. Su istanza di cinque Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso il Responsabile di una struttura culturale, al fine di verificare una posizione lavorativa in relazione all'imminente riorganizzazione dell'Ufficio, con esito di positiva programmazione; su istanza di due, presso la Direzione Personale scolastico al fine di consultare documentazione di interesse relativa al T.F.S., con esito di collaborazione; su istanza di sette, presso l'Assessore al fine di richiedere documentazione inerente il numero dei posti messi a concorso per ruolo Dirigente. Su istanza di tre Cittadini, si esamina il provvedimento adottato a seguito di una sentenza del giudice amministrativo, volto ad apportare le necessarie rettifiche a precedente bando di concorso, la cui irregolarità era già stata rilevata. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni sulla normativa in materia di equipollenza titoli di studi; su istanza di quindici, sulla normativa concernente il conferimento di supplenze temporanee, con particolare riferimento alla durata del contratto in relazione a tipologia e periodo dell'assenza, e si interviene presso il Dirigente di un'Istituzione

scolastica per chiarimenti relativi ad una vicenda, con esito di formale riscontro, non garante della *ratio* della normativa, dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti di una *Circolare* emanata dal Sovrintendente, con riferimento a quanto disposto dalla L. r. n. 18/2005; su istanza di sette, aspetti della procedura per ottenere l'accredito degli emolumenti sul proprio conto corrente; su istanza di dieci, aspetti di una sentenza del T.A.R., riguardante l'annullamento di un pubblico concorso; su istanza di tre, aspetti della normativa in materia di accertamento della piena conoscenza della lingua francese, anche in riferimento ai concorsi interessanti il comparto regionale.

UNIVERSITA': a trentacinque Cittadini si forniscono informazioni in merito ai contributi regionali previsti a favore degli studenti universitari; a sette in merito alla normativa riguardante l'Università della Valle d'Aosta, con particolare riferimento alle modalità di assunzione del personale docente; a dodici in ordine ai corsi S.S.I.S. e alla spendibilità della relativa abilitazione; a cinque in materia di diritto allo studio dei lavoratori, con riferimento all'adeguata diffusione delle *Circolari* interne e alle relative responsabilità dirigenziali. Su istanza di sette Cittadini, si convoca il Sovrintendente per approfondire aspetti di una vicenda riguardante l'erogazione di benefici a favore di soggetti disabili, volti a favorire il diritto allo studio, con esito positivo che evidenzia fattiva collaborazione. Su istanza di due Cittadini, si esamina l'*iter* amministrativo seguito dalla Direzione Politiche educative nell'istruire una pratica di richiesta contributi universitari, verificandone la correttezza in merito alla perentorietà dei termini (con l'occasione, si approfondiscono problematiche di relazione con il pubblico). Su istanza di due Cittadini, si interviene presso l'Assessore, proponendo di valutare la possibilità di rivedere il bando che prevede l'erogazione di provvidenze economiche a favore di studenti universitari al primo anno fuori corso, onde evitare che si trovino nella condizione di dover ottenere un credito formativo impossibile da raggiungere, stante quanto disposto dal *Regolamento* di Facoltà; su istanza di altri, si convoca il Direttore della Direzione Politiche educative, al fine di approfondire aspetti di due provvedimenti di rigetto richiesta assegno di studio che non paiono suffragati da adeguata documentazione e interpretazione normativa, con esito da definire; su istanza di cinque, si ripropone all'Assessore di rivedere aspetti della normativa regionale in materia di provvidenze economiche da destinare agli studenti universitari, insistendo affinché i benefici vengano riconosciuti anche ai soggetti che chiedono ed ottengono il riconoscimento di equipollenza della laurea conseguita all'estero, con esito a tutt'oggi da definire. Su istanza di un Cittadino, si interviene, per le vie brevi, presso il Rettore, al fine di approfondire un rapporto di collaborazione instaurato con altra Università, con esito di positiva definizione della problematica. Su richiesta di tre Cittadini, in materia di erogazione contributi e servizi agli studenti universitari, si resta a disposizione previa sottoscrizione dell'istanza. Su istanza di due Cittadini e grazie alla collaborazione di un Istruttore amministrativo dell'Ufficio Borse di Studio e Finanziamenti Scuole paritarie e di un Responsabile di Fondazione extraregionale, si approfondisce una complessa questione riguardante l'equipollenza tra titoli accademici del vecchio ordinamento universitario.

#### ***h) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali***

PROCEDURE: a dodici Cittadini si illustra un *iter* amministrativo riguardante la Casa Circondariale di Aosta; a cinque la procedura per il rilascio del tagliando disabili da apporre sull'autovettura; a tre la procedura di richiesta contributi per l'acquisto di materiale sanitario; a nove le competenze dell'Assessore in caso di nomina a tutore di minori; a diciassette le visite mediche che precedono il rilascio della patente in presenza di patologie; a quattro la procedura di erogazione pensione in caso di trasferimento residenza del beneficiario; a cinque le modalità per ottenere contributi regionali per la costruzione, all'interno delle abitazioni, di opere destinate a soggetti disabili; a due aspetti della normativa in materia di assegni di formazione professionale, con riferimento anche al trattamento fiscale. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore di un Istituto scolastico e il Responsabile Ufficio Sviluppo Servizio sociale e Assistenza, al fine di esaminare criteri di determinazione e applicazione delle rette scolastiche mensili, con verifica di correttezza dell'*iter*. Su richiesta di un Cittadino, si interviene presso il Direttore di una microcomunità, al fine di approfondire una questione

riguardante la conclusione anticipata del rapporto di lavoro, con esito di collaborazione per futuro miglioramento contrattuale e gerarchico; su istanza di due, si illustra la procedura per chiedere la restituzione in forma rateizzata di contributo erroneamente erogato dall'Amministrazione. Su istanza di diciassette Cittadini, si rendono informazioni in ordine ai contributi di cui alle L. r. n. 22/1993 e n. 19/1994, con riferimento ai requisiti richiesti per potervi accedere; su istanza di due, si esamina una richiesta di accesso a documentazione amministrativa di interesse, restando a disposizione in caso di diniego.

SOCIALE: a seguito di istanze e in collaborazione con l'Associazione Volontariato carcerario, si chiede all'Assessore e al Direttore Generale U.S.L. di voler prendere in considerazione la possibilità di istituire uno sportello U.S.L. all'interno della Casa Circondariale di Aosta, con apertura settimanale, finalizzato a meglio recepire le numerose e documentate problematiche che si presentano all'interno dell'Istituto penitenziario, con esito da definire. A centottantatré Cittadini e due Associazioni si forniscono informazioni sulla L. r. n. 19/1994 (con particolare riferimento agli artt. 3-5-7; per un caso grave e segnalato, si chiede intervento urgente, con esito di collaborazione); a quarantun Cittadini in merito alla normativa di ricovero in microcomunità, con riferimento anche alla quota di contribuzione a carico dei famigliari; a ventotto sulle competenze degli Assistenti sociali, con particolare riferimento alle relazioni destinate al Tribunale dei minori; a sessantaquattro Cittadini e tre Associazioni in materia di assistenza sociale, con particolare riferimento al problema della casa (per il quale si approfondiscono con il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili prospettive di idoneo accompagnamento); a ventiquattro Cittadini sul cambio dell'Assistente sociale (per sei, che segnalano frequenti assenze dei responsabili territoriali, si interviene, per le vie brevi, presso il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, con esito di adeguata puntualizzazione e collaborazione); a sette sulla normativa in materia di contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche in alberghi e condomini; a quattordici sulla procedura di richiesta contributo per installazione ascensore in condominio abitato da soggetti disabili; a dodici in merito all'obbligo di restituzione di somme indebitamente percepite in buona fede, in relazione a soggetti invalidi, con particolare riferimento alla possibilità di rateizzazione dell'importo, con esito positivo; a dodici sul servizio "Tata familiare" e sulle competenze comunali nell'erogazione del contributo a favore dei genitori che se ne avvalgono, con particolare riferimento alla determinazione della categoria reddituale di appartenenza, illustrando altresì la facoltà di rateizzazione delle somme dovute all'Ente pubblico a titolo di restituzione contributi indebitamente erogati. Su istanza di tre Cittadini, si contatta, per le vie brevi, un'Assistente sociale per esaminare possibili soluzioni ad un caso di rifiuto, da parte del soggetto bisognoso, di collaborare con il personale regionale, con esito positivo, così come, su istanza di sette, dopo intervento presso il Direttore della Direzione Politiche sociali per erogazione contributo. Su istanza di tre Cittadini, si convocano il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili e un Educatore dei Centri socio-educativi per portatori di *handicap*, in vista di inserimento scolastico, in età adulta, con esito positivo della complessa problematica. Su istanza di un Cittadino e grazie alla pronta collaborazione delle Assistenti sociali, si approfondisce una delicata situazione socio-sanitaria; su istanza di tre, si verifica la regolarità di un provvedimento dirigenziale riguardante la sospensione di un beneficio. Su istanza di quattro Cittadini e in collaborazione con l'*Equipe* socio-sanitaria, si approfondiscono aspetti di una vicenda riguardante la posizione di un minore affetto da patologia, così come, su richiesta di un altro e grazie alla collaborazione del Direttore della Direzione Politiche sociali, per sistemazione abitativa di famiglia versante in grave situazione socio-economica e, su istanza di quattro, con la competente Assistente sociale per problema di grave emergenza abitativa attinente minori (riscontrando scarsa volontà di collaborazione: del che si dà comunicazione, per le vie brevi, al Direttore della Direzione Politiche sociali, con esito positivo). Su istanza di quattro Cittadini e grazie alla fattiva collaborazione dei Servizi, si approfondisce il caso di un minore disabile, con riferimento alla possibilità di prevederne l'inserimento in un Istituto scolastico (con l'occasione, si verifica la corretta presa in carico della problematica da parte di scuola e servizi). A seguito di segnalazioni pervenute all'Ufficio in merito al mancato recapito di comunicazioni scritte concernenti provvidenze economiche a sostegno della

famiglia, si interviene presso il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, per promuovere modalità di inoltro delle richieste di documentazione e adempimenti entro termini perentori, pena la decadenza del Cittadino da diritti o benefici, che diano certezza dell'avvenuto recapito, proponendo, altresì, al Presidente della Regione di estendere e unificare tale prassi per tutta l'Amministrazione regionale, ogniqualvolta la mancata ricezione delle comunicazioni al Cittadino possa incidere sull'esercizio di diritti; si sollecita, inoltre, la promozione generalizzata della prassi amministrativa del rilascio di ricevuta per avvenuta consegna di documentazione amministrativa. In riferimento alla problematica riguardante la rivalsa dell'Ente pubblico per erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie, già oggetto di attenta analisi da parte dell'Ufficio, si provvede a valutare nuova documentazione trasmessa dal C.S.A. di Torino. In relazione all'adeguamento del minimo vitale compiuto dalla Giunta regionale a favore dei soggetti in stato di disagio economico, che si recepisce favorevolmente, e alla luce delle numerose istanze pervenute, si interviene presso l'Assessore per promuovere l'innalzamento dei requisiti economici minimi richiesti per l'accesso alle diverse sovvenzioni erogabili dalle Amministrazioni regionali e locali di competenza, nonché il ridimensionamento delle contribuzioni dei Cittadini ai servizi sociali. A seguito di segnalazioni pervenute da Cittadini e Associazioni, si evidenzia all'Assessore e al Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, così come al Direttore Generale U.S.L., l'opportunità di improntare l'attività di assistenza socio-sanitaria espletata sul territorio valdostano a spirito meno sanzionatorio e più collaborativo e solutorio dei disagi sociali emergenti, con esito di proficua collaborazione di vertice. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso l'Assessorato, la Sovrintendenza agli Studi, l'Università della Valle d'Aosta e un Comune, al fine di verificare la possibilità di inserire un soggetto disabile adulto nella scuola, con esito positivo (risolto il caso specifico, le parti si attivano per prevedere stabilmente questo tipo di inserimento). Su istanza di tre Cittadini, si provvede a verificare la regolarità di un provvedimento dirigenziale riguardante la sospensione di un beneficio; su istanza di altri tre, che espongono un problema relativo ad affidamento e assistenza di minore, si convoca l'*Equipe* socio-sanitaria competente per un approfondimento della vicenda, con esito di collaborazione, mirata anche a soluzioni alternative e ad attività specifica di vigilanza strutture. A seguito di numerose istanze relative al grave problema dell'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire la problematica, con particolare riferimento all'opportunità di meglio pubblicizzare e valorizzare la vigente normativa in materia di locazione incentivata, nonché di sorreggere i Cittadini in stato di bisogno tramite l'attivazione dei contributi previsti dalla L. r. n. 19/1994 e di un idoneo accompagnamento assistenziale finalizzato ad evitare l'insorgere o l'aggravarsi dei casi sociali (all'uopo, si provvede a convocare il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili con esito di proficua sinergia per futura programmazione). Su istanza di ventotto Cittadini e grazie alla fattiva collaborazione delle Assistenti sociali e dell'Ufficio Minori e Politiche giovanili, si provvede a risolvere temporaneamente situazioni di grave emergenza abitativa, esaminando, per quattro casi, documentazione relativa a richiesta di assegnazione alloggi E.R.P. in emergenza abitativa, così come per altri due casi di sfratto interessante minori; per altri quattro casi, si interviene, per le vie brevi, presso il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili al fine di verificare la situazione del nucleo familiare, con riferimento alla situazione abitativa, con esito di collaborazione. In relazione a casi seguiti dall'Ufficio, concernenti minori, si interviene presso l'Assessore e il Direttore Generale U.S.L. al fine di promuovere le verifiche di competenza in merito alle Comunità terapeutiche utilizzate dall'Amministrazione regionale fuori Valle e, soprattutto, di proporre, a radicale soluzione del problema, la realizzazione di analoghe strutture all'interno della Regione, con conseguenti vantaggi per la comunità, sia in termini economici che di vicinanza e qualità del servizio. Grazie alla fattiva collaborazione instauratasi con il Direttore Amministrativo e il Dirigente U.R.P. dell'U.S.L. e con il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura, si approfondisce la questione riguardante la possibilità di fornire assistenza sanitaria anche alle donne in stato di gravidanza, provenienti da Paesi *extra* U.E., non in possesso di permesso di soggiorno e, pertanto, prive di polizza assicurativa a copertura delle spese sanitarie; in merito, si condivide la scelta di proporre alle Cittadine di sottoporsi a visita medico-

specialistica a pagamento, onde poterne accertare lo stato di gravidanza, stante che tale certificato risulta documento idoneo al rilascio del permesso di soggiorno per motivi di cura e gravidanza e, di conseguenza, titolo per l'iscrizione volontaria al S.S.R., previo pagamento della quota stabilita dalla vigente normativa. Su istanza di due Cittadini, si convocano l'Assessore e il Direttore Generale U.S.L. al fine di approfondire aspetti di una vicenda riguardante la medicina penitenziaria, con esito di adeguata programmazione; su istanza di dieci e per problematiche interessanti gli ospiti della Casa Circondariale, si segnala la consolidata collaborazione dell'Associazione Volontariato carcerario e degli Educatori. In esecuzione del mandato ricevuto dall'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività di studio e predisposizione di un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra R.A.V.A. e Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria relativo alla Casa Circondariale di Aosta, attività che ha impegnato il Gruppo di lavoro all'uopo costituito per tutto il primo semestre 2005, nel mese di giugno il Difensore civico ha provveduto alla consegna di una bozza, che, dopo le verifiche di competenza delle parti interessate, dovrebbe dare luogo, a breve termine, al perfezionamento dell'atto. Su istanza di sei Cittadini, si interviene presso il Capo Servizio Disabili e Anziani per chiarimenti in merito al pagamento richiesto per degenza in microcomunità anche in periodo di soggiorno climatico, con esito di positiva programmazione, non ancora recepita da un Sindaco. In relazione ad un caso seguito dall'Ufficio, concernente minori, si registra e segnala al Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili l'inosservanza delle forme di comunicazione riservata, con esito di positiva collaborazione per futuro miglioramento. Su istanza di quattro Cittadini, si interviene presso l'Assistente sociale competente al fine di promuovere un accompagnamento nella proposta di definire un rapporto di locazione abitativa con la struttura utilizzata dall'Ente regionale per il soggiorno temporaneo di famiglie in situazione di disagio economico-abitativo, con esito di sollecita collaborazione ma risultato negativo, che richiede adeguata programmazione, successivamente concordata con il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili. In relazione ai numerosi casi sociali seguiti dall'Ufficio, con particolare riferimento al drammatico problema della casa, si interviene presso l'Assessore al fine di promuovere l'adeguamento dell'organico degli Assistenti sociali alle esigenze della comunità valdostana onde assicurare non solo diagnosi e soluzione, ma anche prevenzione delle situazioni di disagio sociale, con conseguenti vantaggi sia in termini economici che di risultati operativi, a tutela delle fasce deboli e in vista della pace sociale.

**INVALIDITA'/ACCOMPAGNAMENTO:** a centosessantaquattro Cittadini si forniscono informazioni in ordine ai benefici economici previsti a favore di soggetti invalidi e ai ricorsi avverso i relativi provvedimenti della Commissione medica, con riferimento ad accertamento e aggravamento dell'invalidità, assegno di accompagnamento, tempi e modalità di erogazione (a quattro Cittadini, con riferimento alle competenze di erogazione in caso di trasferimento in diversa Regione), rilascio di procure a terzi, tutela del soggetto beneficiario da parte dell'Amministrazione, nonché a quanto previsto dalla L. n. 104/1992 a favore di lavoratori familiari; a ventisette Cittadini e due Associazioni in materia di avviamento al lavoro di soggetti disabili; a sette in materia di concessione benefici economici a portatori di particolari patologie; a nove sulla procedura per ottenere, per ragioni di equità, l'applicazione retroattiva di un riconoscimento economico per soggetto disabile; a tredici in materia di permessi retribuiti, con particolare riferimento ai permessi concessi per particolari terapie mediche. In relazione all'avvenuta eliminazione, a livello di normativa statale, del ricorso amministrativo alla Commissione medica superiore o di seconda istanza avverso i provvedimenti di certificazione dell'invalidità, se ne esamina l'incidenza sulla normativa regionale, con esito di valutazione positiva della L. r. n. 11/1999, che risulta maggiormente garantista, e si comunica all'Assessore parere favorevole alla conservazione del mezzo di gravame. Su istanza di numerosi Cittadini, si provvede a chiedere all'Assessore e al Direttore Generale U.S.L. di prendere in considerazione la possibilità di valutare soluzioni alternative all'attuale organizzazione delle Commissioni mediche collegiali per accertamento dell'invalidità e concessione dei benefici previsti dalla L. n. 104/1992, al fine di rendere il servizio più rapido e funzionale, con esito di programmazione. Su istanza di un Cittadino, si esamina la richiesta inoltrata a diverse Amministrazioni per