**ATTI PARLAMENTARI**

**XIV LEGISLATURA**

# CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **CXXVIII**
n. **5/1**

# RELAZIONE

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

**(Periodo 15 marzo 2005 - 10 marzo 2006)**

*(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 14 marzo 2006*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

PAGINA BIANCA

# INDICE

Dati essenziali sull'Ufficio valdostano ..... *Pag.* 5

Quale futuro per l'Ombudsman ..... » 7

Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con relazioni e presidenze . » 21

Comunicati stampa (21.3.2005, 19.4.2005, 6.5.2005, 17.6.2005, 27.6.2005, 4.7.2005, 12.7.2005, 13.7.2005, 5.8.2005, 30.8.2005, 4.10.2005, 11.10.2005, 28.10.2005, 21.11.2005, 14.12.2005, 18.1.2006, 27.1.2006) ..... » 23

Bozza Legge-quadro sulla difesa civica in Italia (a c. Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, febbraio 2005) ..... » 31

Difesa civica impegnata per il carcere (in Médiateurs de l'Europe-Bulletin d'information, n. 5/2005, pubblicazione plurilingue europea) ..... » 33

Protocollo d'Intesa tra Ministero della Giustizia-Dipartimento Amministrazione Penitenziaria e Regione Autonoma Valle d'Aosta (Bozza, a c. Gruppo di lavoro coordinato dal Difensore civico, 13.6.2005) ..... » 34

Allocution aux Autorités de la Roumanie à l'occasion de la visite officielle de la Présidente de l'A.O.M.F. (Bucarest 6.7.2005) ..... » 43

Synthèse de l'Atelier 1: « Mise en œuvre des engagements du chapitre 4 de la Déclaration de Bamako » présentée par M. Jean-Louis Roy, rapporteur (Bamako 8.11.2005) .... » 45

Allocution d'ouverture de la Présidente au IV$^{ème}$ congrès de l'A.O.M.F. (Paris 28-30.11.2005) ..... » 48

Intervento del Coordinatore nazionale alla Tavola rotonda, a c. Ufficio del Difensore civico e Provincia autonoma di Trento, sul tema Vent'anni di Difensore civico trentino. L'Istituto tra passato e futuro (Trento 15.12.2005) ..... » 53

Intervento del Coordinatore nazionale al Dibattito, a c. Ufficio del Difensore civico e Comune di Pesaro, sul tema Diritti umani e Difensore civico (Pesaro 16.12.2005) ..... » 55

Pubblicazioni e lavori di ricerca con riferimento all'Ufficio valdostano ..... » 57

Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., Comuni e Comunità montane, Ministeri) ..... *Pag.* 59

Le istanze ..... » 67

R.A.V.A. ..... » 69

a) Generale ..... » 71

b) Presidenza del Consiglio ..... » 71

c) Presidenza della Regione ..... » 72

d) Assessorato agricoltura, risorse naturali e protezione civile ..... » 74

e) Assessorato attività produttive e politiche del lavoro . » 74

f) Assessorato bilancio, finanze, programmazione e partecipazioni regionali ..... » 75

g) Assessorato istruzione e cultura ..... » 75

h) Assessorato sanità, salute e politiche sociali ..... » 77

i) Assessorato territorio, ambiente e opere pubbliche . » 81

j) Assessorato turismo, sport, commercio, trasporti e affari europei ..... » 82

k) Comuni e comunità montane ..... » 83

U.S.L. ..... » 87

A.R.E.R. ..... » 93

Comune di Aosta ..... » 97

Comune di Brusson ..... » 103

Comune di Charvensod ..... » 107

Comune di Gressoney-Saint-Jean ..... » 111

Comune di Quart ..... » 115

Comunità montana Valdigne Mont Blanc ..... » 119

Ministeri ..... » 123

a) Generale ..... » 125

b) Ministero economia e finanze ..... » 126

c) Ministero esteri ..... » 127

d) Ministero giustizia ..... » 127

e) Ministero infrastrutture e trasporti ..... » 127

f) Ministero interno ..... » 127

g) Ministero istruzione, università e ricerca scientifica . » 128

h) Ministero lavoro e politiche sociali ..... » 129

i) Ministero salute ..... » 130

Supplenza/Indirizzo ..... » 131

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

**DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR** Dott. Prof. MARIA GRAZIA VACCHINA

**COORDINATORE CONFERENZA NAZIONALE**
**DIFENSORI CIVICI REGIONI E PROVINCE AUTONOME**
**A. PRESIDENTE A.O.M.F. (ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MEDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE)**

**SEGRETERIA** Dott. VERONIQUE AUTRAN
PATRIZIA SHARON GUYON PELLISSIER
NICOLETTA RICCHITELLI

**CONSULENTI** Avv. ORAZIO GIUFFRIDA
Avv. MARISA BERTULETTI

***

**ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

| | |
|---|---|
| MARTEDI' | h. 09.00-12.00; h.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
E-MAIL: difensore.civico@consiglio.regione.vda.it

***

IL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR 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 15 MARZO 2005 AL 10 MARZO 2006, PIÙ DI 8000 SONO I CITTADINI CHE HANNO FATTO RICORSO, PERSONALMENTE O TRAMITE DELEGA, AL DIFENSORE CIVICO VALDOSTANO, ANCHE IN QUALITA' DI COORDINATORE NAZIONALE; PER CIRCA 2000 SI SONO ISTRUITE PRATICHE.

## IL DIFENSORE CIVICO E LA SUA *EQUIPE*

Nata a Borgolavezzaro (Novara) il 5.6.1943, MARIA GRAZIA VACCHINA vive in Valle d'Aosta dal 1950. Ha studiato con l'unica borsa di studio all'epoca esistente in Valle, conseguendo, nel 1962, il Diploma di Maturità classica (con attestato d'onore per i migliori studenti d'Italia e iscrizione a Parigi al corso universitario di perfectionnement de la langue française) e le Lauree in Lettere (ind. classico; 110/110 e lode; tesi di laurea in Letteratura cristiana antica su *Giovanni Crisostomo-Le Omelie sulla I Epistola di S. Paolo ai Corinzi*; Università degli Studi di Torino, 21.4.1967) e in Giurisprudenza (110/110; tesi di laurea in Diritto costituzionale su *L'autonomia della Valle d'Aosta-Origini, sviluppo, prospettive costituzionali*; Università degli Studi di Urbino, 29.10.1985).Vincitrice di tre concorsi ministeriali di Scuola media superiore, ha insegnato nei Licei prima di essere Sovraintendente agli Studi della Valle d'Aosta. Sempre per concorso, è stata eletta, nel 1995, primo Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta e riconfermata dal Consiglio regionale nel 2001; è altresì Presidente della Commissione mista conciliativa U.S.L.-Valle d'Aosta dal 1997. Membro delle più importanti Associazioni internazionali di difesa civica, con incarichi di rappresentanza europea nei Consigli di Amministrazione, già Secrétaire Générale e Présidente de l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), ricopre la carica di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in funzione anche di rappresentanza ufficiale dell'Italia, e di Presidente onorario dell'A.O.M.A. (Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains); lavora per il coordinamento operativo di lingue e popoli tra E.O.I.(European Ombudsman Institute), I.O.I.(International Ombudsman Institute), F.I.O.(Federación Iberoamericana de Ombudsman), F.C.O.(Forum Canadiens des Ombudsmans), A.O.M.A e A.O.M.F., a favore soprattutto delle fasce deboli (anche mediante la stipulazione di *Protocolli di cooperazione*), e per l'aggiornamento professionale di Ombudsmans e Collaboratori (all'uopo organizza seminari e congressi); tiene lezioni in materia di difesa civica presso l'ENA-Ecole Nationale d'Administration di Parigi/Strasburgo e la SEPA-Scuola Eugubina di Pubblica Amministrazione. Dedita al volontariato in campo culturale e sociale, è stata "Rifondatrice" nel 1975 e Presidente triennale della Croce Rossa Italiana femminile della Valle d'Aosta; è Presidente della Delegazione valdostana dell'A.I.C.C. (Associazione Italiana di Cultura Classica) e membro del Direttivo nazionale, Presidente del Circolo valdostano della Stampa e Membro del Direttivo valdostano U.C.S.I. (Unione Cattolica Stampa Italiana). Referente di Organismi e Associazioni nazionali e internazionali per consulenze e relazioni congressuali in tema di tutela dei diritti e delle pari opportunità, già referente dei Ministeri per gli Affari Regionali e per le Pari Opportunità e Consulente degli Assessori all'Istruzione e Cultura della Valle d'Aosta, ha organizzato e presieduto, a partire dagli anni '80, conferenze, tavole rotonde, convegni nazionali e internazionali, séances solennelles, corsi universitari e professionali e sedute accademiche, con specifico riferimento alle radici giuridico-culturali dell'Europa proiettate nell'attualità, in Italia, Francia, Belgio, Svizzera, curandone la pubblicazione dei suoi interventi e/o degli Atti. Ha al suo attivo un centinaio di pubblicazioni. E' membro di una trentina di Accademie culturali internazionali e ha ricevuto un centinaio di premi e riconoscimenti ufficiali, con riferimento anche alla lingua francese.

**QUALE FUTURO PER L'OMBUDSMAN**

***L'essenza dell'Europa coincide con quella della democrazia***
***e dei fondamenti di essa, ossia dei valori che presuppone***
***(G. Reale)***

***Lo sviluppo è il nuovo nome della pace***
***(Paolo VI)***

***Lo stato di diseguaglianza di uomini e popoli non soltanto***
***perdura ma aumenta***
***(Giovanni Paolo II)***

***Comunità cristiane, responsabili delle nazioni, diplomatici***
***e uomini di buona volontà sono chiamati a***
***realizzare una società pacifica, per vincere la tentazione***
***dello scontro tra culture, tra etnie e mondi differenti***
***(Benedetto XVI)***

***L'inflazione e il disordine legislativo ostacolano la conoscenza***
***delle norme di legge e quindi comprimono***
***i diritti fondamentali dei cittadini***
***(M. Baccini)***

***In molti o troppi casi il cittadino ha bisogno - e avrà bisogno***
***per molto tempo ancora - di una persona che medii***
***tra lui e il potere statale, percepito come entità anonima (…).***
***In considerazione di tale dato di fatto e***
***del modo in cui l'ombudsman si rapporta con il cittadino e le sue istanze,***
***si può affermare a ragione che***
***l'ombudsman è un referente per i cittadini, il parlamento e***
***coloro che governano***
***(E.O.I.)***

***Perché un ombudsman possa svolgere in modo efficiente il suo lavoro, la***
***quantità dei ricorsi, una volta che la***
***conoscenza dell'istituto abbia raggiunto la massima diffusione, rimanendo***
***immutata la situazione giuridica***
***nonché le condizioni sociali ed economiche, dovrebbe diminuire***
***piuttosto che aumentare***
***(E.O.I.)***

***Non esistono sogni troppo grandi***
***(R. Follereau)***

Se il futuro è nelle mani di Zeus, per dirla con i classici, è certo che il destino dell'*Ombudsman* si giocherà in funzione del rapporto Cittadini-Politici-Difensori civici.

Voglio dire che la volontà politica di rendere stabile ed efficiente questo istituto di composizione stragiudiziale dei conflitti con la Pubblica Amministrazione è determinante, così come, peraltro, lo sono le modalità di esercizio della funzione da parte dei titolari e l'utilizzo delle strutture da parte dei Cittadini. Perché i diritti si affermano e si consolidano, in democrazia, nella pratica quotidiana, come assunzione di responsabilità tanto pacifica quanto determinata.

E se, da un lato, si registra oggi uno sviluppo esponenziale dell'*Ombudsman* in Europa e nel mondo, si verifica, per contro, in Italia una tendenza normativa e giurisprudenziale riduttiva delle funzioni e degli ambiti di competenza: la partita deve essere, allora, giocata in sinergia soprattutto tra Difensori civici e Cittadini dell'intera penisola. Perché, ancora una volta, la valenza degli organismi di partecipazione democratica non è tanto da definire (fatta salva la determinante affermazione costituzionale) quanto da attuare, nel gioco complesso e dinamico delle potenzialità e delle libere scelte: dove sta il potere, da non sottovalutare, dei piccoli e delle masse.

Ha ragione il collega Micele, Difensore civico della Regione Basilicata e promotore di importanti Convegni nazionali in materia, quando dice, nella *Relazione 2004/2005,* che lo "stato di salute dell'istituto del Difensore civico non è buono, non solo perché esso ancora stenta ad essere assunto a pieno titolo dalla cultura istituzionale del nostro paese come utile strumento di tramite tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e come valido elemento di deflazione dell'enorme mole di controversie giudiziarie, ma anche perché da qualche tempo a questa parte si susseguono episodi che contribuiscono a dare l'immagine di un progressivo indebolimento delle competenze del Difensore civico, appannandone agli occhi dell'opinione pubblica le funzioni di mediatore nella soluzione dei problemi e di soggetto positivo nella tutela dei diritti e degli interessi delle persone e dei cittadini".

Allude, Micele, alla riforma apportata al titolo V della Costituzione con la legge costituzionale n. 3/2001, che lascia aperto anche il problema del cosiddetto controllo atipico di legittimità, previsto dall'art. 127 del D. Lgs. n. 267/2000, affidato al Difensore civico locale a richiesta di un determinato numero di Consiglieri su delibere aventi ad oggetto particolari materie (essenzialmente, appalti e assunzioni di personale) ed esercitato nelle forme del rinvio per riesame all'Organo competente. Allude, altresì, alla mancata o limitata applicazione del principio di sussidiarietà per Regioni, Province, Comuni privi di Difensore civico, così come per l'Amministrazione statale centrale, tutt'ora sprovvista di questa forma di tutela, in assenza di Difensore civico nazionale. Allude, ancora, alla norma contenuta nell'art. 136 del T.U. n. 267/2000 (un vero e proprio potere coercitivo attribuito al Difensore civico regionale al fine di ovviare ad omissioni o ritardi di un atto obbligatorio per legge da parte di un Ente locale), oggetto di preciso intervento della Corte Costituzionale, che ne ha evidenziato in più occasioni i profili di illegittimità: pareri che esigono, peraltro, l'adeguamento degli artt. 136, 141, 247 del T.U. rispetto alla soppressione degli organi regionali di controllo, adeguamento cui deve provvedere il legislatore statale a garanzia di uniformità sul territorio nazionale.

Non sfugge poi al collega l'"incursione", nel campo delle competenze assegnate al Difensore civico in materia di accesso agli atti, operata dalla L. n. 15/2005, che riformula l'art. 25 della L. n. 241/1990, così come modificato dall'art. 15 della L. n. 340/2000 nell'ottica deflattiva del contenzioso amministrativo. La legge da poco approvata, infatti, mentre opportunamente precisa il criterio di individuazione del Difensore civico competente ad intervenire nei confronti delle varie Amministrazioni (quello competente per territorio e, in mancanza, quello dell'ambito territoriale immediatamente superiore, così riconoscendo, sia pure con riferimento al solo settore specifico, il principio di sussidiarietà), trasferisce poi la competenza per la richiesta di riesame delle determinazioni di diniego o differimento del diritto di accesso, assunte dalle Amministrazioni periferiche dello Stato, dal Difensore civico regionale alla Commissione nazionale per l'accesso, in controtendenza con gli stessi progetti di riforma in atto e con conseguente disagio dei Cittadini, che vedono compromessa l'applicazione del principio di prossimità tra amministratori e utenti in un ambito particolarmente importante e delicato. In

merito, la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dalla scrivente, è intervenuta con lettera indirizza ai Presidenti di Camera e Senato (con positivo riscontro e conseguente inoltro alla I Commissione Parlamentare permanente), ai Ministri della Funzione Pubblica e dei Rapporti con il Parlamento, al Presidente della Commissione per l'attuazione della L. n. 15/2005 e al Presidente della Conferenza dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, sottolineando il "malcontento suscitato dalle modifiche apportate alla L. n. 241/1990 e succ. mod. (...). Il legislatore, infatti, che aveva realizzato, con riferimento ad una figura cardine della trasparenza e imparzialità della Pubblica Amministrazione, quale l'accesso alla documentazione amministrativa, il fondamentale criterio della prossimità tra Amministratori e Amministrati, riconoscendo a questi ultimi la possibilità di rivolgersi al Difensore civico, e quindi ad un Organo radicato sul territorio e nel contesto sociale di appartenenza, per ottenere tutela stragiudiziale del proprio diritto (cfr. art. 15 L. n. 340/2000), ha inspiegabilmente fatto marcia indietro: con una vera e propria involuzione normativa sulla via della vicinanza e interazione tra Pubblica Amministrazione e Cittadino, ha cancellato tale possibilità a favore di organi e procedure centrali, sostanzialmente inaccessibili ai più. La facoltà di chiedere, tramite il Difensore civico, il riesame del diniego reso dalle Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato alle istanze di accesso alla documentazione amministrativa, prima di adire le vie giudiziarie, è stata, infatti, sostituita da facoltà di analogo contenuto ma da esercitarsi mediante richiesta di intervento alla Commissione per l'accesso istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. E' evidente il ridimensionamento, drastico vista l'importanza e centralità della materia su cui si è operato, delle funzioni riconosciute ai Difensori civici delle Regioni e Province autonome dall'art. 16 della L. n. 127/1997 e succ. mod., sia nell'ottica della semplificazione, sia sotto il profilo della facilità di fruizione del servizio: condizioni entrambe indispensabili per garantire a tutti piena accessibilità. Ma ancor più evidente è la compressione delle garanzie di trasparenza e imparzialità dell'azione amministrativa statale, che, sebbene riconosciute a livello di diritto sostanziale, vengono di fatto vanificate attraverso procedure stragiudiziali di esercizio e tutela del diritto di accesso che impongono a tutti i Cittadini italiani, dalla Valle d'Aosta alle Regioni insulari, di rivolgersi ad un unico Organo, con sede in Roma, tenuto ad esprimersi nel termine di trenta giorni, pena il rigetto dell'istanza. Non si comprende come tale Commissione possa ritenersi uno strumento adeguato a soddisfare il bisogno di accesso all'azione amministrativa sentito sull'intero territorio nazionale nei confronti delle Amministrazioni statali. Si tratta di una palese contraddizione rispetto al principio di prossimità tra Pubblica Amministrazione e utenti e, più in generale, al processo, in atto, di decentramento e capilarizzazione del pubblico servizio, in vista di una maggiore vicinanza e di una migliore gestione, alla quale devono poter partecipare i Cittadini, con conseguente impiego e valorizzazione di risorse umane e culturali altrimenti inutilizzate. A ciò si aggiunga il fatto che la Commissione pare non offrire, per la sua composizione dal tratto prettamente politico e centralistico, quelle garanzie di indipendenza - tanto dall'Esecutivo quanto dal Legislativo - e di alternativa al Giudiziario che caratterizzano la figura del Difensore civico, Organo preposto alla tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi dei Cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione". Stante quanto sopra, si è sottolineata l'opportunità di intervenire in sede di attuazione della L. n. 15/2005, in particolare per l'adozione delle misure necessarie alla ricostituzione della Commissione per l'accesso e del regolamento governativo integrativo o modificativo del D.P.R. n. 352/1992, cui è subordinata l'efficacia delle modifiche lamentate, ai sensi dell'art. 23 della L. n. 15/2005. Allo stato, infatti, quella regolamentare è apparsa l'ultima possibilità per ripristinare sostanziali livelli di tutela del diritto di accesso e di trasparenza dell'azione amministrativa statale, centrale e periferica, attraverso disposizioni attuative che prevedano stabili collegamenti tra la Commissione per l'accesso e gli Uffici regionali di difesa civica - vuoi nella forma dell'intervento sussidiario (per il caso di mancata risposta da parte della Commissione nel previsto termine di trenta giorni), vuoi nella forma dell'intervento delegato al Difensore civico, vuoi, infine, nella forma di una strutturazione organica decentrata della Commissione presso gli Uffici regionali di difesa civica o altro ancora - onde consentire anche al Cittadino più lontano, specie se appartenente alle fasce deboli, il concreto esercizio della tutela non giurisdizionale del diritto di accesso alla documentazione amministrativa, con conseguente sgravio delle

azioni giudiziarie in materia, presumibilmente numerose per le indicate ragioni, tanto più non essendo obbligatorio il patrocinio di un avvocato.

Motivi tutti che hanno portato la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, ora allargata alle rappresentanze locali di tutte le Regioni e Province autonome, a considerare urgente una legge-quadro che qualifichi l'istituto del Difensore civico come necessario, ne precisi le competenze, ne garantisca strumenti e risorse, prevedendo forme di concertazione improntate al principio della sussidiarietà, nonché l'istituzione di un Difensore civico nazionale disciplinato in un contesto federativo. Punti, questi, su cui sta lavorando da tempo la Conferenza, con dialettica orientata all'intera problematica, nell'ambito delle specifiche competenze e in sinergia con la Presidenza della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, così come alla messa in opera di una rete efficiente di difesa civica tra gli Uffici esistenti sull'intero territorio nazionale e alla progettazione di autonomo sito *Internet* della Conferenza, senza dimenticare le proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi da inoltrare ai Ministeri, a tutela soprattutto delle fasce deboli e nell'ottica dell'equità e della pace sociale, previo idoneo collegamento operativo con gli Organismi e gli Enti competenti, le O.N.G. e le O.I.N.G..

Esemplari, in merito, l'incontro della scrivente e di una delegazione di colleghi regionali con il Presidente della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome A. Tesini (5.5.2005, con conseguente programmazione di lavoro comune), così come le prime riunioni congiunte tra la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e i rappresentanti dei colleghi locali designati per le varie Regioni: il tutto a favore di un'efficiente ed efficace valorizzazione della prossimità del servizio, tipica del nostro Paese, e delle professionalità presenti. Nel corso della riunione, la scrivente ha sintetizzato lo stato della normativa e delle strutture di difesa civica sul territorio italiano, evidenziando i vuoti di tutela del Cittadino nei confronti delle Amministrazione statali centrali e, in una materia di fondamentale importanza quale l'accesso alla documentazione amministrativa, anche periferiche. I componenti tutti hanno condiviso l'importanza del ruolo del Difensore civico quale osservatorio privilegiato, perché non filtrato dal consenso, dei malesseri degli Amministrati, idoneo a segnalare al Legislatore e all'Amministratore gli aspetti su cui focalizzare l'attenzione per un miglior rapporto con i Cittadini e per opportuni interventi di competenza. Di qui la disponibilità condivisa a regolarizzare questo tipo di incontri, organizzando riunioni periodiche volte a favorire un proficuo confronto tra Istituzioni e a potenziare la fondamentale funzione propositiva e proattiva del Difensore civico, che, attraverso il servizio reso a singoli Cittadini e Associazioni, può e deve dar voce a interessi ed esigenze di intere fasce di popolazione e farsi mediatore preventivo nei confronti di Assemblee legislative, Organi di governo e Funzionari, per contribuire ad eliminare le cause del disservizio e per favorire la qualità della Pubblica Amministrazione.

Le riunioni della Conferenza sono state, altresì, occasione per esaminare congiuntamente il problema relativo al proliferare di accadimenti idonei a screditare onorabilità e rappresentatività della carica di Difensore civico, quali le numerose nomine di consulenti compiute all'interno dell'A.N.D.C.I. (Associazione nazionale Difensori civici italiani, per lo più locali, e simpatizzanti, benché lo *Statuto* - art. 5, c. 1 - richieda espressamente che gli associati siano Difensori civici in carica, conformemente alla denominazione dell'Associazione, che, altrimenti, si arrogherebbe illegittimamente la qualifica di organizzazione di Difensori civici, tanto che gli stessi soci benemeriti - *ex* art. 7 - devono aver svolto le funzioni per almeno cinque anni e sono, comunque, privi del diritto di voto), ma poi presentate all'esterno come incarichi pubblici di difesa civica specialistica (pensioni, previdenza sociale, circolazione stradale, sanità, ecc.), con poteri e competenze presuntivamente derivanti dall'Ente regionale o locale. Rilevato il netto disaccordo di tutti i colleghi, la Conferenza ha chiesto al Coordinatore un intervento scritto presso i Presidenti dei Consigli regionali e delle Province autonome, onde segnalare il fenomeno e sollecitare una presa di posizione, a tutela sia della Pubblica Amministrazione che dei Cittadini, stante lo stato confusionale e le infondate aspettative che simili iniziative generano nella popolazione. Nella medesima ottica, la Conferenza ha disapprovato l'avvenuta stipulazione, tra A.N.D.C.I. e A.N.C.I.-Servizi S.r.l., di una *Convenzione*

per l'istituzione di un *Albo* di aspiranti Difensori civici comunali, al quale dovrebbero attingere i Comuni per l'elezione del titolare. Al di là delle riserve, sia di opportunità che di legittimità, la Conferenza ha deciso, all'unanimità, di dare mandato al Coordinatore per chiedere chiarimenti al Presidente dell'A.N.C.I., senza peraltro averne concreto riscontro. Anche per questo la scrivente, al fine di contrapporre fatti qualificanti a deviazioni pericolose, dopo la rielezione a Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, avvenuta all'unanimità il 16.1.2006, ha sottoposto ai colleghi un articolato programma di lavoro per il biennio 2006-2007, comprensivo di individuazione di specifiche responsabilità e competenze (quale, a titolo es., la problematica relativa al trattamento di dati personali sensibili da parte del Difensore civico, le cui funzioni sono espressamente previste dall'art. 73, c. 2, lett 1) D. Lgs. n. 196/2003 tra le attività di rilevante interesse pubblico), di programmazione di incontri di lavoro ad ampio respiro e di creazione di sottocommissioni volte ad approfondire temi di interesse valorizzando le professionalità dei singoli componenti (a titolo es., rapporti con Parlamento e Commissioni parlamentari, riforma della difesa civica in Italia, rapporti con i *mass-media*, sito *Internet*, rapporti con il *Médiateur* e altri Organismi europei, rapporti con le Associazioni internazionali di difesa civica, iniziative congressuali, ecc.).

Più in generale, considerato il moltiplicarsi di forme *sui generis* di mediatori e garanti specialistici, voluti anche da Enti privati gestori di pubblico servizio, l'obiettivo deve essere quello di favorire sempre gli interventi stragiudiziali, soprattutto in forma preventiva e proattiva, a fronte di disservizi, omissioni, irregolarità o negligenze della Pubblica Amministrazione, tanto più che intentare una causa significa, anche se la si vince e soprattutto per il Cittadino, spendere tempo, denaro e fatica, mentre il Difensore-Mediatore mira a una soluzione rapida e indolore che, non di rado, ottiene. E questo nell'ottica di una politica di semplificazione legislativa, comprensiva dell'estensione dell'istituto del silenzio-assenso (si veda, da ultimo, il D. L. n. 35/2005, conv. nella L. n. 80/2005), avviata da anni e necessaria per ampliare le libertà dei Cittadini e tutelarne le esigenze di equità, che trova ancora ostacolo nelle Pubbliche Amministrazioni, spesso pigre quando non inerti. Il tutto anche al fine di rafforzare l'auspicabile coordinamento ed efficacia della difesa civica sull'intero territorio nazionale.

In merito, è da segnalare l'intervento del Coordinatore e di una delegazione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome al Convegno, organizzato l'11-12 novembre 2005 dal Difensore civico del Comune di Roma, in collaborazione con l'Università "Roma tre"-Facoltà di Giurisprudenza, sul tema *Uno per tutti. Un Difensore civico a tutela di tutti i cittadini,* che ha visto una qualificata presenza di Difensori civici, Universitari, Parlamentari. Soprattutto nella Conferenza stampa conclusiva, il Coordinatore ha avuto modo di illustrare un testo, elaborato dalla Conferenza, finalizzato a promuovere un progetto di legge-quadro che disciplini in maniera organica la difesa civica in Italia, prevedendo altresì l'istituzione di un Difensore civico nazionale (punto questo su cui, peraltro, le posizioni restano, a tutt'oggi, diversificate). Merita, in particolare, sottolineare la collaborazione instauratasi con il Prof. A. Celotto-Facoltà di Giurisprudenza-Università "Roma tre" (con programmazione, altresì, di lezioni universitarie da parte della scrivente nel corso del 2006), in aggiunta alla consolidata sinergia con le Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Roma "La Sapienza" e dell'Università di Sassari, nelle persone dei Prof. P. Catalano e G. Lobrano, entrambi presenti agli ultimi congressi A.O.M.F.-*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* e interessati a lavorare con la Conferenza nazionale dei Difensori civi delle Regioni e delle Province autonome anche in vista della predisposizione congiunta di Convegni in centro e/o sud America (estate 2006) e a Roma (dicembre 2006, con inclusione nel comitato scientifico della scrivente, in qualità di Coordinatore nazionale). Nell'ottica di una sistematica sinergia tra mondo della ricerca e pratica della difesa civica, che costituisce ormai una realtà, a superamento di precedenti scollature.

*In loco* il lavoro del Difensore civico valdostano, sempre mirato alla tutela dei diritti fondamentali (di cui anche al *Secondo rapporto su vulnerabilità e povertà in Valle d'Aosta,* curato dalla Commissione regionale sullo stato della povertà e dell'esclusione sociale e illustrato da C. Saraceno, il 20.9.2005, presso la Biblioteca regionale), soprattutto per i più deboli,

in collaborazione con gli Organismi competenti e le Associazioni interessate, è stato salutato dagli Organi di informazione, in occasione dell'annuale incontro - *ex* L. r. n. 17/2001 - per l'uscita della *Relazione 2004/2005* (1.4.2005), con particolare attenzione e rilevanza, soprattutto per quanto attiene il coordinamento del tavolo di lavoro (gennaio-giugno 2005) finalizzato alla stesura della bozza di un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra il Ministero della Giustizia-Dipartimento Amministrazione Penitenziaria e la Regione Valle d'Aosta, relativamente alla Casa Circondariale di Aosta, protocollo a suo tempo sollecitato dalla scrivente al Presidente della Regione C. Perrin e da questi delegato all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali A. Fosson, che ha poi individuato nel Difensore civico la figura atta a garantire *iter* e *ratio* dei lavori a favore del Cittadino ristretto. Del tavolo hanno fatto parte, oltre alla scrivente in funzione di coordinatrice, il Presidente dell'Associazione Volontariato carcerario L. Margaria, l'*ex* Direttore della Casa Circondariale M. Costantino, il Direttore della Direzione regionale Politiche sociali G. Villani e il Consulente del Difensore civico M. Bertuletti. Si è provveduto alla predisposizione di un testo comparato tra i più aggiornati ed efficaci *Protocolli* esistenti in Italia, integrato con quanto emerso nel corso delle audizioni degli esperti locali per i vari settori, a garanzia di fattibilità, e suggellato con la previsione di un "Osservatorio", volto ad assicurarne la sistematica effettività. Finalità del documento, cui peraltro risponde la scelta di affidarne il coordinamento al Difensore civico, la centralità della persona del detenuto, Cittadino e protagonista, con diritti-doveri da attuare nell'ottica del reinserimento sociale e di un corretto rapporto carcere-territorio, che conosce anni di lavoro in settori qualificanti della comunità valdostana, a diverso titolo attenti alla realtà carceraria. Il che risponde, in forma autonoma e propulsiva, all'interesse che il legislatore nazionale sta dimostrando per l'istituzione di un Difensore civico per le persone private della libertà personale (cfr. p.d.l. A.C.411 e abb., attualmente all'esame della Camera), in corrispondenza, per restare in Europa, a quanto previsto, a titolo es., per il *Médiateur de la République Française*, dotato di delegati presenti e autorizzati ad intervenire nelle Carceri e nelle stazioni di Polizia. Si resta in attesa del previsto perfezionamento dell'atto da parte del Presidente della Regione on. L. Caveri.

Un'ottica, questa, preventiva (come evidenziato e apprezzato anche nel corso dell'audizione, *ex* art. 15, c. 1, L. r. n. 17/2001, del Difensore civico da parte della I Commissione consiliare R.A.V.A. "Istituzioni e Autonomia", il 19.5.2005, per l'illustrazione della *Relazione* sull'attività svolta dal 15.3.2004 al 14.3.2005), finalizzata alla soluzione radicale dei problemi attraverso la valorizzazione sinergica di funzioni e competenze presenti sul territorio, perseguita dalla scrivente in tutti i settori determinanti del sociale: il servizio sanitario, ad esempio, con presenze del Difensore civico, programmate da parte dell' U.S.L.-Valle d'Aosta, anche per le audizioni avanti la Commissione Parlamentare di inchiesta (13.4.2005), così come l'aggiornamento specifico, richiesto alla scrivente dal competente Direttore, del personale della Biblioteca regionale, ormai divenuta importante sede di aggregazione sociale (11.4 e 2.5.2005), e l'attività di mediazione interistituzionale per la soluzione dei complessi problemi relativi ai diritti fondamentali alla casa, al lavoro, all'istruzione ecc., con l'organizzazione di analoghi tavoli di lavoro in una con gli Organismi interessati. Anche per questa azione di stimolo sinergico è stata ed è di grande utilità, come educazione e aggiornamento permanente, l'attività della scrivente in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e di Presidente dell'*A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie*, con conseguente contributo a favore della difesa civica in tutta la penisola e nei Paesi, anche extraeuropei, di più difficile o acerba democrazia.

Si situa nell'ambito della responsabilità nazionale, nel caso di specie allargata all'Europa, l'intervento della scrivente, in rappresentanza dell'Italia, al V Seminario degli *Ombudsmen/Médiateurs* degli Stati membri dell'U.E. (*La Haye* 11-13.9.2005) sul tema *Le rôle des Médiateurs et Organes similaires dans l'application du droit communautaire*, preceduto da un lavoro scritto di documentazione sulla situazione di ogni Paese da parte dei vari *Ombudsmen* nazionali, curato dalla scrivente per l'Italia, così come, peraltro, assicurato su richiesta di Università europee (anche come sostegno-consulenza per tesi di laurea o specializzazione), Istituzioni e Centri di difesa dei diritti umani. Il Convegno di *La Haye* ha visto la presenza del primo *Médiateur européen* J. Söderman e gli interventi del Ministro olandese incaricato degli Affari europei A. Nicolaï,

del *Médiateur européen* N. Diamandouros, dell'*Ombudsman* dei Paesi Bassi R. Fernhout e del Prof. R. Lawson (esperto universitario U.E., incaricato di elaborare e presentare i risultati del questionario in un documento dove Italia e Valle d'Aosta risultano frequentemente citate in materia di diritti fondamentali), nonché la presentazione del volume commemorativo del decennale dell'Istituzione europea, realizzato a più mani a c. dell'*Office for Official Publications of the European Communities-Luxembourg* e intitolato *The European Ombudsman* (sottotitolo: *Origines, Establishment, Evolution).* Per le ricadute sul nostro lavoro suona significativa la sintesi della *Relazione* presentata al Convegno olandese da R. Lawson, corrispondente ai diversi ambiti di discussione, nell'ottica del ruolo attivo e propulsivo dell'*Ombudsman* in vista dell'affermazione concreta del diritto europeo, a tutela dei diritti fondamentali nel quotidiano e per tutti i Paesi dell'U.E..

Sulla stessa linea si situano i sistematici collegamenti con le varie Associazioni di *Ombudsmen*: *E.O.I.-European Ombudsman Institute, I.O.I.-International Ombudsman Institute, F.I.O.-Federación Iberoamericana de Ombudsman* (comprensivo di partecipazione al X *Congreso Anual F.I.O.*, sul tema *Derechos de la Infancia y la Adolescencia en Iberoamérica, Asuncion* 14-17.11.2005, in qualità di *Invitada Especial* come *Présidente A.O.M.F.*), *F.C.O.-Forum Canadiens des Ombudsmans, A.O.M.A.-Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains* (che ha di recente attribuito alla scrivente il titolo di Presidente onoraria).

Esemplari, parimenti, del ruolo internazionale assunto negli anni dall'Ufficio valdostano, la visita d'onore in Romania, in qualità di *Présidente de l'A.O.M.F.*, accompagnata dalla *Déléguée* V. Autran, dal 2 al 6.7.2005, su invito dell'*Avvocatul popurului* (cui abbiamo attribuito una medaglia della Valle d'Aosta, nella logica del lavoro proattivo a favore dell'effettività della democrazia), con incontri programmati con Ufficio dell'*Ombudsman*, Prefetti dipartimentali, Corte Costituzionale, Alta Corte di Giustizia, Commissione per le Pari Opportunità, così come la presenza, in qualità di ospite ed esperta perché *Présidente de réseau,* al II Simposio internazionale su *Les pratiques de la démocratie, des droits de l'Homme et des libertés dans l'espace francophone* (*Bamako* 6-8.11.2005, con esiti rilevanti anche come *Représentante des réseaux*) e la preparazione, insieme con la Francia, del IV Congresso statutario dell'*A.O.M.F.* sul tema *Le Médiateur: interprète des attentes, acteur des réformes* (*Paris* 28-30.11.2005), comprensivo di *Allocution d'ouverture officielle de la Présidente*, nella sede prestigiosa dell'*Assemblée nationale*, a conclusione di quattro anni di responsabilità di vertice, prima come *Secrétaire Générale* e poi come *Présidente* dell'Associazione mondiale francofona.

Nell'arco delle responsabilità internazionali a servizio della effettività della democrazia, particolarmente ricco di esiti, sia per la *Côte-d'Ivoire* che per l'*A.O.M.F.* e per la mia persona, il I Colloquio internazionale organizzato dal *Grand Médiateur de la Côte d'Ivoire* e dall'*A.I.F.-Agence Intergouvernamentale de la Francophonie* sul tema *Le renforcement des capacités du Médiateur de la République et l'élaboration d'un plan stratégique portant sur la période 2005-2010*, svoltosi dal 20 al 23.6.2005 a *Yamoussoukro*, nel centro emblematico della pace, che ha registrato, a fianco dei Ministri dei diritti umani, dei rapporti istituzionali e della riconciliazione nazionale, il ruolo proattivo dei *Médiateurs* e dell'*A.O.M.F.*, sia per competenze specifiche che generali. Esemplare il Colloquio, anche per la complessità sinergica delle presenze, soprattutto del mondo civile, religioso e non governativo, al di là dell'importanza e attenzione data all'*A.O.M.F.* (presente, in delegazione, con *Sénégal, Faso, Mali,* in aggiunta alla presidenza), avendo la *Côte-d'Ivoire, membre votant de l'Association*, per prima raccolto le intese intervenute al *V^ème^ sommet des réseaux de la Francophonie de Ouagadougou* (novembre 2004), indirizzate soprattutto ai Paesi in situazione di crisi e necessitanti di interventi in funzione preventiva.

A Yamassoukro abbiamo affermato che *la "Déclaration de Bamako", qui est centrale dans la préface des nouveaux "Statuts" de l'Association, a été le thème de précédentes rencontres, dont, entre autres, notre séminaire de septembre 2004 à Québec, au sujet de "Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi constitutive et la Déclaration de Bamako", auquel la Médiature de Côte-d'Ivoire a pris part avec attention et esprit critique et qui constitue une pièce d'importance pour notre Association, en partenariat avec l'A.I.F./O.I.F.. Or, l'échange des points*

*de vue étant indispensable dans l'approfondissement de n'importe quel problème et dans la vie d'une Association, je crois qu'une fois de plus, à l'issue de cette rencontre, nous serons enrichis en idées et prêts à affronter notre tâche, dans le respect de l'autonomie des différentes réalités où nous assurons nos responsabilités, avec un enthousiasme et une confiance accrus. J'estime, par ailleurs, que ce rendez-vous s'avérera on ne peut plus utile dans la mise au point d'un système de partage des connaissances, axé sur les rapports que chacun de nous pourrait dresser et à l'A.I.F. et à l'A.O.M.F., ce qui constituerait un fondement solide de notre action. Merci, donc, d'avoir organisé ce séminaire et de nous avoir aimablement invités. Il serait à ce point souhaitable de rappeler au moins les dernières étapes qui ont vu l'A.O.M.F. solidement engagée dans la défense des droits de la personne. Après la "Déclaration finale" du congrès de Yasmine Hammamet (octobre 2003), proposée par la Présidence et acceptée à l'unanimité par l'Assemblée Générale, la mise en œuvre de la "Déclaration de Bamako" dont au "Préambule" des nouveaux "Statuts", s'est avérée, en effet, déterminante pour la vie de notre Association, et ce, afin de viser à la cohérence et à la coordination tant pour ce qui est du travail quotidien des bureaux que pour la production des "Rapports d'activité", sans porter atteinte - cela va sans dire - aux caractéristiques propres de chacune de nos Institutions. Je suis persuadée que ce rendez-vous de Côte-d'Ivoire représentera une grande occasion de renforcement de notre collaboration en vue d'une action plus ciblée de soutien aux bureaux aux fins également de la bonne réussite de l'Observatoire, justement voulu par l'A.I.F., ainsi que des autres apports éventuels de notre Association à la protection des droits de l'Homme et de la démocratie. Mais revenons au "Préambule" des "Statuts de l'A.O.M.F." modifiés: "L'Association et ses membres s'engagent à promouvoir et à défendre, à travers la Francophonie, la démocratie, l'Etat de droit et la paix sociale, ainsi qu'à faire respecter les textes nationaux et internationaux sur les droits de la personne, dont à la 'Déclaration universelle des droits de l'Homme' et la 'Déclaration de Bamako'. Pour renforcer et promouvoir ces valeurs démocratiques, l'Association et ses membres s'engagent à favoriser la coopération internationale avec d'autres institutions et organisations vouées à la promotion et à la défense des droits de la personne". Il s'agit là d'engagements formels, concernant les modalités de mise en œuvre du dispositif d'observation et d'évaluation permanentes des pratiques de la démocratie, des droits et libertés dans l'espace francophone (chapitre 5 de la "Déclaration de Bamako"), qui doivent, bien sûr, respecter l'indépendance de l'A.O.M.F., et, en son sein, des différents bureaux, mais qui exigent un engagement total et convaincu de notre part, d'autant plus que la défense de la démocratie au quotidien constitue le but ultime et spécifique du mandat du Médiateur. Le professionnalisme des bureaux s'avère, donc, important pour leur efficacité et la formation des Ombudsmans et de leurs collaborateurs essentielle; c'est pourquoi je souhaite que l'A.O.M.F. se démarque en déployant tous les efforts possibles pour contribuer à l'Etat de droit, à la paix sociale et à la démocratie, au sein de la Francophonie, par le biais notamment de séminaires de formation et de plans d'action conséquents. A ce propos, les cassettes sur le séminaire de Québec, voulues par la Présidente au lieu du rapport écrit traditionnel, assument une valeur dynamique, d'autant plus que ces travaux constituent un recueil d'informations qui a permis à l'Agence une vue plus détaillée de la situation dans les différents Pays concernés. Cela a représenté pour l'A.O.M.F. l'occasion d'assumer - d'un commun accord - de nouvelles responsabilités en matière de pratique et d'évaluation de la démocratie: et externe, par rapport aux différents Gouvernements, et interne, étant donné qu'il n'y a pas de préséance chez les membres votants, car, qu'ils soient nationaux, régionaux, locaux ou spécialisés, tous ont les mêmes droits et sont traités sur le même pied d'égalité. Les experts de l'A.I.F., tout comme ceux de l'A.O.M.F., ont contribué, à l'occasion, d'une façon exemplaire, en soulignant, tout d'abord, l'importance de la "Déclaration de Bamako" et, ensuite, plus exhaustivement les principes de cette Déclaration. En particulier, le point 5.1 a été traité de façon détaillée et il a été expliqué que l'A.I.F. doit être constamment informée sur la situation de la démocratie, des droits et libertés dans l'espace francophone, en s'appuyant notamment sur la "Délégation aux droits de l'Homme et à la démocratie", son devoir fondamental étant, à des fins de prévention et d'action ciblée, celui d'évaluer en permanence la mise en application de la démocratie et des droits et libertés: et ce, afin d'identifier les pratiques positives qui s'en dégagent et d'apporter une assistance technique aux Pays qui le souhaitent,*

*contribuant ainsi, de façon efficace, à la mise en place d'un système d'alerte précoce. La présence à ce rendez-vous de la Déléguée aux droits de l'Homme et à la démocratie de l'A.I.F., M^me^ Desouches, a été un atout fondamental pour la bonne réussite du séminaire, car elle a permis de concrétiser les efforts que l'A.I.F. et l'A.O.M.F. ont fait pour appliquer dans leur travail quotidien les principes contenus dans la "Déclaration de Bamako", issue, comme vous le savez, du IX^ème^ sommet de la Francophonie. A cet effet, par ailleurs, un espace réseau a été élaboré, en vue de regrouper toute l'information pertinente à la vie de chacun et de l'ensemble, contenant le calendrier des rencontres prévues, les documents produits, les renseignements de base et un lien vers le site web. De plus, l'accent a été mis sur les rôles respectifs des réseaux et de la "Délégation des droits de l'Homme et de la démocratie": à savoir, les principes en cause sont la préservation et la valorisation de l'autonomie de chaque réseau (sujet qui, entre autres, a rassuré les membres de l'A.O.M.F.), le partage de l'information fournie par les réseaux en vue d'un enrichissement mutuel, la coordination des priorités et responsabilités de participation au processus d'application de la "Déclaration de Bamako", notamment à l'intérieur du réseau d'information et de concertation. Les étapes les plus considérables - dont le séminaire de Yamoussoukro constitue une pièce d'importance - ont été la mise en place du site pilote de l'Observatoire, une entente-cadre définissant les principes de coopération entre chaque réseau et la "Délégation des droits de l'Homme et de la démocratie" de l'A.I.F., la tenue de réunions bilatérales annuelles et une concertation autour du réseau des réseaux (la V^ème^ réunion des réseaux francophones de Ouagadoudou, en novembre 2004, à l'occasion de la X^ème^ conférence des chefs d'Etat et de Gouvernement des Pays ayant le français en partage, a été exemplaire à ce propos et constitue le point de départ d'une collaboration et programmation systématiques. Et ce notamment pour les Médiateurs, d'autant plus que la Présidente de l'A.O.M.F. a été honorée de présider la III^ème^ séance plénière, conclusive des travaux). Mais revenons aux origines: Dakar-mai 1989, le Caire-octobre 1995, Bamako-novembre 2000, Beiruth-octobre 2002, ce ne sont que quelques étapes d'une vision de la Francophonie qui tend à promouvoir les droits de l'Homme par le biais d'un programme de soutien à la justice, à l'Etat de droit et à la démocratie. Il s'agit d'étapes marquées par des "Déclarations" qui se sont traduites en "Plans d'action et de développement", ayant des axes définis sur la base de besoins prioritaires identifiés en partenariat, dont les objectifs sont valables pour le monde entier: paix, sécurité, démocratie et bonne gouvernance. "Francophonie et démocratie - proclame-t-on à Bamako en 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; (...) la Francophonie fait de l'engagement démocratique une priorité qui doit se traduire en réalisations concrètes". Voilà pourquoi j'ai toujours assuré, en tant que Secrétaire Générale avant et Présidente après, une contribution, même doctrinale, orientée vers la pratique de l'équité, qui s'avère être la véritable "étoile polaire" de la médiation au service de la démocratie au quotidien. Ainsi, au cours du séminaire-atelier qui s'est tenu à Bamako les 24-26 février 2003, j'ai eu l'honneur de présider le débat sur le thème "Le Médiateur et l'équité": il en est ressorti que, 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, lui permettant ainsi de recommander à l'organisme public mis en cause toute solution qui puisse régler en équité une situation. Trois conditions permettent au Médiateur d'intervenir sur la base de l'équité: lorsque la loi ne prévoit pas une situation particulière; lorsqu'une décision de justice doit être tempérée (l'équité permettant d'humaniser le droit); lorsque le strict respect du droit et des procédures entraîne des conséquences manifestement insupportables pour un usager (la proposition de réforme ultérieure prendra alors une portée plus générale, déterminante pour une solution radicale, de nature proactive et extrajudiciaire, des problèmes, en vue d'une confiance accrue des citoyens envers l'Administration publique). Bien sûr, l'utilisation du règlement en 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 ne doit ni créer de précédents ni porter atteinte aux droits de tiers. Et ce, en Europe comme au Canada ou comme en Afrique, où l'équité valorise des pratiques d'antan: car le futur a un cœur ancien. De plus, la violation du principe d'équité, tout*

*comme la violation des principes de légalité et de bonne administration, constituent un motif d'intervention du Médiateur en faveur du citoyen pour assurer la transparence et la qualité de l'Administration publique. Les membres de l'A.O.M.F. et leur Présidente sont fiers d'œuvrer dans le monde en faveur de la démocratie au quotidien, en renforçant tout particulièrement les bureaux des Ombudsmans et en encourageant la pratique de cette "justice douce" qu'est l'équité. Or, comment se place le Médiateur par rapport à la tutelle des droits et à la transparence administrative? Il est celui qui, sous peine de trahir sa fonction, ne peut être ni ami ni ennemi de l'Administration, étant donné qu'il se doit d'être indépendant. Il est vrai cependant que, plus la protection des citoyens est authentique et forte, plus elle devient protection des administrateurs et des fonctionnaires qui cherchent à travailler 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 public. 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. Un rôle, donc, noblement politique (dans le sens étymologique du mot) celui de l'Ombudsman, qui est différent et complémentaire à la fois par rapport à l'Administration. Il est inutile de souligner que, dans la mesure où les hommes politiques et les fonctionnaires s'engagent à travailler correctement, ils ne sauraient se passer de cet observatoire unique qu'est le Médiateur (un organe non seulement utile, mais indispensable à l'Administration publique, car il est fonctionnel mais jamais asservi, comme bien des personnages autorisés l'ont 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. Il importe donc que la lutte contre toute forme de corruption au sein de l'Administration soit forte, courageuse, intelligente, car le Médiateur doit trouver des solutions de base, proactives (par le biais notamment de propositions de réformes qui constituent la fonction déterminante et qualifiante de la protection des citoyens), et non pas des coupables, étant donné qu'en tout cas il n'est pas suffisant de punir si l'on ne rétablit pas l'équité. Interroger l'administrateur avant de juger s'avère donc indispensable (entre autres, pour découvrir le point faible du corrompu éventuel) et la médiation "diplomatique" plus utile que l'attaque directe: amener ceux qui ont commis une erreur dans le service public à l'autotutelle est l'atout maître par rapport à n'importe quelle opposition judiciaire. Il est intéressant, à ce propos, de retracer un bref historique de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie. C'est en octobre 1996, à l'occasion de la VI^ème^ conférence internationale de l'I.O.I. à Buenos Aires, que le Protecteur du Citoyen du Québec, M^e^ Daniel Jacoby, et le Médiateur de la République Française, M. Jacques Pelletier, discutent de l'intérêt à regrouper les Ombudsmans et Médiateurs de l'espace francophone en vue d'un partage efficace de leurs respectives expériences et connaissances et d'un renforcement de leur professionnalisme dans la défense des droits des citoyens. Ainsi, en juin 1997, les Ombudsmans/Médiateurs furent invités à Québec, avec le concours de l'A.I.F., pour échanger leurs points de vue et décider de la création d'une Association de Médiateurs francophones, voire de l'espace francophone. Au terme de cette rencontre, le Médiateur de la République Islamique de Mauritanie, M. Sid' Ahmed Ould Bneijara, invita le groupe, à tenir, en 1998, son congrès de fondation à Nouakchott, où étaient présents, en tant que membres fondateurs, Andorre, Burkina-Faso, Belgique Fédérale et Wallonne, Canada-Québec et Ottawa, Côte-d'Ivoire, Djibouti, France, Gabon, Haïti, Madagascar, Ile Maurice, Sainte-Lucie, Sénégal, Seychelles, Vallée d'Aoste, Vanuatu. Aujourd'hui, l'A.O.M.F. compte 53 membres, dont 37 votants, 11 associés, 4 honoraires et 1 individuel. L'Association, qui s'est donné tout de suite une vocation internationale, est indépendante des Gouvernements et des Administrations (comme le sont d'ailleurs ses membres par rapport aux pouvoirs publics), poursuit des objectifs professionnels par le biais de la coopération et se caractérise comme démocratique en son sein, l'Assemblée Générale étant souveraine et chacun de ses membres pouvant défendre ses droits à l'intérieur de l'Association. Les principaux objectifs de l'A.O.M.F. ont été, dès sa naissance, le renforcement des Institutions démocratiques et leur développement dans l'espace francophone, la coopération avec tous les Médiateurs et*

*Ombudsmans de la planète et avec les organisations qui poursuivent des objectifs similaires, la diffusion de la recherche et l'implantation de programmes d'échanges d'informations et d'expériences entre les membres, le développement du professionnalisme des Institutions à travers la formation des collaborateurs, une représentation équitable de l'Association au sein de l'I.O.I.. L'A.O.M.F. a tenu son I^er^ congrès statutaire, du 23 au 25 novembre 1999, à Ouagadoudou sur le thème "L'A.O.M.F. comme outil de renforcement et de développement des bureaux d'Ombudsmans et Médiateurs dans la Francophonie". Le II^ème^ congrès statutaire relatif à "La protection des droits de l'homme et proximité avec les citoyens: les prérogatives de l'Ombudsman/Médiateur" a eu lieu à Andorre-La-Vieille, du 14 au 18 octobre 2001. Le III^ème^ congrès statutaire s'est déroulé à Yasmine Hammamet, du 14 au 17 octobre 2003, sur le thème "L'Ombudsman/Médiateur, acteur de la transparence administrative"; le IV^ème^ congrès statutaire, concernant les droits de l'Homme, se tiendra à Paris, du 28 au 30 novembre prochain. Au congrès d'Andorre, en 2001, l'A.O.M.F. décida de procéder à une réforme des "Statuts", en insérant un "Préambule" qui prendrait en compte les principes de la "Déclaration de Bamako", du 3 novembre 2000 (ultérieurement, cette idée a également été rappelée par le sommet des chefs des Etats membres de la Francophonie, qui s'est tenu à Beyrouth du 18 au 20 octobre 2002, dont la "Déclaration finale" insistait sur "le dialogue des cultures, instruments de la paix, de la démocratie et des droits de l'Homme"). C'est ainsi qu'en avril 2003 le comité de révision des "Statuts" (auquel j'ai pris part), présidé par M^e^ Daniel Jacoby, proposa des modifications qui orientaient davantage la mission de l'A.O.M.F. vers la promotion et la défense, à travers la Francophonie, de la démocratie, de l'Etat de droit et de la paix sociale, ainsi que vers le respect des textes nationaux et internationaux sur les droits de la personne dont à la "Déclaration universelle des droits de l'Homme" et à la "Déclaration de Bamako". Ce nouveau "Préambule" prenait en considération la promotion, consolidation et défense de l'indépendance des Institutions, la promotion et défense de la démocratie, de l'Etat de droit, de la paix sociale et des droits de la personne, le renforcement des valeurs démocratiques à travers la coopération internationale. C'est donc dire que l'A.O.M.F. ne se limite pas à décrire son cadre associatif ou corporatif (structure, règles d'adhésion, fonctionnement), car elle s'est dotée d'une mission "politique", dans le sens étymologique du terme, c'est à dire dans le sens le plus noble et élargi. Elle œuvre prioritairement pour le renforcement et développement de l'institution du Médiateur dans les Pays de l'espace francophone: à l'intérieur de cette perspective, le projet de séminaire ivoirien assume toute son importance de concrétisation visée, car, comme nous le savons et comme nos amis et hôtes l'ont souvent souligné, la Côte-d'Ivoire connaît, depuis décembre 1999, une crise de jeune nation indépendante, qui, nous l'espérons et nous voulons en être sûrs, devra aboutir à une forme exemplaire de démocratie. Voici la toile de fond du présent projet du Grand Médiateur de la République de Côte-d'Ivoire, qui a porté sur l'organisation de ce colloque, destiné, d'une part, à renforcer les capacités d'action du Médiateur de la République et, d'autre part, à élaborer un plan stratégique pour la période 2005-2010 ayant pour but de fixer de nouveaux objectifs en vue de l'après crise. Et ce, en prenant en compte les récentes évolutions intervenues dans les missions du Médiateur de la République en tant qu'autorité publique de contrôle des droits de la population contre chaque forme d'abus, erreurs, négligences et injustices, afin de répondre aux attentes de la société toute entière et de permettre, notamment aux plus faibles, d'accéder aux possibilités offertes par ce mode alternatif de règlement des conflits, suite également à la volonté réaffirmée dans le rapport de synthèse de la V^ème^ réunion des réseaux institutionnels de la Francophonie (Ouagadoudou, novembre 2004) d'un appui aux Institutions des Pays en crise ou en sortie de crise. Notre but sera, donc, la formation des participants sur l'origine et le développement du principe et des pratiques de la médiation, par le biais aussi de l'information au large public au sujet de la médiation et l'établissement d'un "Observatoire" contenant des indicateurs de mesure de l'efficacité des actions et des moyens du Médiateur de la République, en vue de l'identification des actions prioritaires à mener. D'autant plus que le "Préambule" des nouveaux "Statuts de l'A.O.M.F." met en relief l'évolution de l'Association et de ses Institutions membres. De simples contrôleurs des dysfonctionnements administratifs des pouvoirs publics, les Ombudsmans/Médiateurs sont devenus, en effet, de véritables défenseurs des droits de la personne (alinéa 6), droits par*

*ailleurs reconnus et protégés par les Gouvernements démocratiques ou en phase de démocratisation et par les Gouvernements responsables et soucieux de l'Etat de droit et de la paix sociale (alinéa 7). Bien plus, le "Préambule" reconnaît que les valeurs démocratiques ne sont jamais acquises, que leur défense doit être permanente et qu'elles doivent être mesurées sur la base de l'effectivité des droits de la personne (alinéa 8). C'est pourquoi "l'Association et ses membres sont tenus de promouvoir et de défendre à la fois la démocratie, l'Etat de droit, la paix sociale et les droits de la personne consacrés par des textes tant internationaux que nationaux". Pour couronner le tout, l'A.O.M.F. et ses membres déclarent adopter le "Préambule des nouveaux Statuts" comme "idéal de valeurs" et s'engagent à les respecter: une "véritable profession de foi", diraient les uns, une "utopie" diraient les autres, comme l'a synthétisé M^e^ Jacoby à Québec. Toujours d'après Jacoby, "avec l'humilité qui s'impose, l'on doit retenir que l'A.O.M.F. semble, aujourd'hui, être la seule organisation d'Ombudsmans/Médiateurs à dépasser le cadre des simples désirs, vœux, objectifs et principes, autant pour le concept de l'indépendance que pour les questions liées à l'exercice de la démocratie". En particulier, pour la mise en œuvre et l'efficacité de son mandat, le Médiateur doit être reconnu officiellement comme Institution publique de promotion et protection des droits et libertés de la personne répondant à des critères précis que l'on retrouve dans les "Principes de Paris" et dans les lois gouvernant les Associations professionnelles, comme les "Statuts de l'A.O.M.F." et les "Règlements généraux de l'I.O.I.". L'indépendance des Ombudsmans/Médiateurs occupe une place importante parmi ces critères de qualification: indépendance et du Gouvernement et des fonctionnaires, bien sûr, s'agissant d'un gardien de l'Etat contre les abus, les excès et la corruption. Et si, comme l'a souligné Jacoby au congrès de Yasmine Hammamet, un bon nombre de textes portant création des bureaux de médiation ne mentionne pas expressément la compétence des Médiateurs sur les droits et libertés de la personne, il faut se demander si le silence des lois constitue un obstacle à cet exercice. L'on doit, certes, accepter que le "Préambule" et le dispositif des "Statuts de l'A.O.M.F.", malgré leur caractère contraignant, ne peuvent outrepasser le mandat législatif conféré spécifiquement à une Institution membre, car les textes ne doivent en aucune manière induire une Institution à excéder sa compétence et ses pouvoirs: autrement dit, il va de soi que l'Institution est d'abord assujettie au principe de la primauté de droit qui la régit au niveau national. Et néanmoins, les règles d'interprétation enseignent que le silence n'est pas une cause de non-application, parce que le législateur ne peut pas tout prévoir et c'est donc seulement en cas de doute objectif qu'il y a lieu de décider si l'Ombudsman a, ou non, compétence. Ainsi, une interprétation libérale s'impose, surtout d'après un jugement de la Cour Suprême du Canada de 1994, souvent rapporté dans la doctrine: en cas de doute sur les pouvoirs de l'Ombudsman, ceux-ci doivent s'interpréter de la manière la plus large parce que la loi de l'Ombudsman constitue le "paradigme des lois remédiatrices". Il faut donc donner à la loi un sens qui rejoint les objectifs du législateur, soit de contrer les excès de l'Administration. D'autre part, la généralité des termes inclut la violation des droits: c'est pourquoi, si la compétence de l'Ombudsman porte sur la mise en œuvre de l'administration générale des services publics, on peut en déduire que cette expression englobe toute cause de dysfonctionnement, y compris la violation des droits, qu'il s'agisse de droits de la personne ou autres droits qui ne sont pas reconnus comme étant fondamentaux. Bref, l'Ombudsman a compétence sur les droits de l'Homme, sauf si la loi constitutive lui interdit expressément d'agir, lui conférant un pouvoir restreint qui ne permet pas d'adopter une approche libérale ou inclusive ou si une autre loi attribue exclusivement cette compétence à une autorité différente. Mais il arrive que, dans plusieurs Etats, le Parlement a adopté des lois sectorielles selon le domaine d'intervention. Or, dans le cas où une Commission des droits de la personne et un Ombudsman coexistent, il est légitime de se demander si le Médiateur a compétence en ce domaine, le cumul d'Institutions pouvant conduire au dédoublement des rôles et des mandats. Cependant, le silence de la loi sur les droits et libertés de la personne, même dans un contexte de cumul d'Institutions, n'empêche pas à l'Ombudsman d'intervenir. De toute façon, l'important, et pour le problème général et pour le thème spécifique de ce colloque, c'est l'adoption de tous les moyens pour coordonner les actions de chacun, de façon à éviter des interventions parallèles sur une même réclamation alors qu'une intervention conjointe serait peut-être souhaitable. Mais revenons à la*

*"substance" de la démocratie. Dans une démocratie, les textes doivent révéler notamment les éléments suivants: la reconnaissance de la souveraineté populaire avec régularité d'élections compétitives; un Etat de droit respectant les libertés et les droits individuels; une structure de gouvernement pluraliste, fondée sur la séparation des pouvoirs et une diversité des partis politiques. Le Médiateur travaille pour la démocratie réelle, qu'il faut distinguer par rapport à la démocratie formelle: or, de nos jours il est généralement reconnu que c'est l'effectivité du respect des droits qui permet de mesurer la réalité de la démocratie; de plus, bien que les indicateurs de la démocratie soient multiples, la démocratie suppose l'existence d'autorités publiques de contrôle, comme le sont les Médiateurs. Il est à noter que les Etats, malgré la ratification des instruments internationaux, ne s'empressent pas toujours d'harmoniser leur législation, réglementation et pratiques administratives: c'est là que les Médiateurs peuvent jouer un rôle qui s'inscrit clairement dans les engagements que l'A.O.M.F. et ses membres ont pris. Dans ce cadre, nous constatons que, trop souvent, les Médiateurs ne prennent pas soin de mentionner, expressément, dans leurs Rapports annuels, les droits de l'Homme qu'ils appliquent, alors qu'ils devraient procéder à une évaluation permanente des pratiques de la démocratie et des droits et libertés. Comme le domaine des droits de l'Homme constitue une source de principes juridiques qui permet de juger l'Administration, les Médiateurs pourraient donc ajouter à l'arsenal des motifs qui justifient leurs décisions les instruments qui reconnaissent ou proclament ces droits, d'autant plus que la "Déclaration de Bamako" souligne justement le pluralisme des formes de démocratie. La mise en œuvre du "Préambule" des nouveaux "Statuts de l'A.O.M.F." constitue, donc, un défi majeur et pour notre Association et pour ses membres et cette mise en œuvre ne s'improvise pas, mais nécessite, comme conditions incontournables, une planification des actions préalables. L'A.O.M.F. participe aux engagements du chapitre IV-I-A, points 1 et 4 de la "Déclaration de Bamako": le rôle des Médiateurs dans l'instauration de l'Etat de droit et le respect de la bonne gouvernance s'inscrit parmi les compétences des Institutions nécessaires dans un système démocratique, car l'Ombudsman est à l'écoute des préoccupations des citoyens, pour être garant du bon fonctionnement de l'Administration.*

Altrettanto importante, nella stessa logica, la visita all'Ufficio valdostano-Presidenza *A.O.M.F.* del *Trésorier de l'A.O.M.F. et Avocat du Peuple d'Albanie, M. Ermir Dobjani,* accompagnato dal *Vice-Médiateur* e da un membro del Gabinetto, per approfondire le reciproche responsabilità ai vertici dell'Associazione e le relazioni tra i due Paesi, comprensiva di incontri con il Presidente del Consiglio regionale della Valle d'Aosta E. Perron e con il Sindaco di Aosta G. Grimod, così come di programmazione di lavori comuni con la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome in tema di immigrazione e diritti, in prosieguo con l'ottenuta divulgazione di testi in albanese per i detenuti in Carceri italiane, attuata dalla scrivente direttamente con il competente Ministero.

Parimenti, il X Congresso Annuale della F.I.O. (*Federacion Iberoamerica de Ombudsman)* sul tema *Derechos de la Infancia y la Adolescencia en Iberoamérica,* tenutosi in *Asuncion* il 14-17.11.2005, che ha visto la Presidente dell'*A.O.M.F.* presente, come da *Protocollo F.I.O.-A.O.M.F.* siglato in Quito nel novembre 2004, in qualità di *Invitada Especial* (con ufficiale riconoscimento scritto), ha permesso alla scrivente di conoscere il lavoro approfondito condotto dai colleghi dell'Associazione gemella per la difesa dei diritti, soprattutto dei più deboli, senza scelta di difesa settoriale, prendendo concretamente di mira ogni anno - sia a livello di dottrina che di pratica quotidiana - uno specifico tema sociale: quest'anno il *corazón* della speranza e del futuro, cioè i bambini e gli adolescenti, spesso violati, con studio della realtà e delle prospettive in accordo con Università spagnole, sudamericane e italiane, nonché con Nazioni Unite, Unicef e O.I.N.G. di competenza. Il problema, di particolare rilevanza soprattutto per l'Italia, in un momento in cui, in assenza di Difensore civico nazionale e di legge-quadro sulla difesa civica, proliferano progetti di difesa civica settoriale (infanzia, carceri, ecc.) anche a livello nazionale, è stato anche oggetto di interventi da parte di alcuni colleghi nel corso del citato Convegno romano dell'11-12 novembre u.s..

Ma l'impegno extravalligiano della scrivente si sta sempre più concentrando sulla responsabilità di Coordinatore della Conferenza dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, con presenze significative a Convegni

nazionali di respiro europeo (a titolo es., *I vent'anni del Difensore civico trentino. L'Istituto tra passato e futuro*, a c. Difensore civico e Provincia di Trento, e *Diritti umani e Difensore civico*, a c. Difensore civico e Comune di Pesaro, con interventi della scrivente rispettivamente su *La Conferenza dei Difensori civici regionali e il progetto di difesa civica nazionale* e su *Diritti umani e Difensore civico)*, in aggiunta all'organizzazione di un incontro in Aosta (27.1.2006) di aderenti e simpatizzanti italiani dell'E.O.I.-*European Ombudsman Institute*, volto a soppesare e favorire una qualificata presenza del nostro Paese negli Organismi europei di difesa civica, sia istituzionali che associativi, con conseguente programmazione di lavoro congiunto tra i colleghi, in vista anche di opportune riforme statutarie dell'E.O.I., di cui alla prossima Assemblea Generale dell'Associazione (*Innsbruck* 2.4.2006).

Col fine, certamente primario, di meglio servire i Cittadini di competenza e la mia Valle: ma spalancando le finestre sull'Italia, sull'Europa e sul mondo, per crescere e per far crescere insieme la nostra comunità di appartenenza e il grande villaggio globale cui tutti apparteniamo.

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

- Inaugurazione Anno Giudiziario Corte dei Conti 2005 e 2006, Aosta, sede Corte dei Conti, 9.2.2005, 7.2.2006
- Inaugurazione Anno Giudiziario T.A.R. 2005 e 2006, Aosta, sede T.A.R., 17.2.2005, 16.2.2006
- Incontri del Difensore civico con il personale della Biblioteca regionale sul tema *Diritti e doveri del pubblico impiego, con particolare riferimento al personale di Biblioteca*, Aosta, Biblioteca regionale, 11.4 e 2.5.2005
- Intervento del Difensore civico in occasione del sopralluogo della Commissione parlamentare di inchiesta sull'efficacia ed efficienza del S.S.N., Aosta, sede U.S.L., 13.4.2005
- Coordinamento e presidenza riunioni Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 18.4.2005, 1.7.2005, 30.9.2005, 16.01.2006
- Incontro di una delegazione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome con il Presidente della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 5.5.2005
- Audizione, *ex* art. 15, c. 1, L. r. n. 17/2001, del Difensore civico/*Médiateur* da parte della I Commissione consiliare R.A.V.A. "Istituzioni e autonomia" per l'illustrazione della *Relazione* sull'attività svolta dal 15.3.2004 al 14.3.2005, Aosta, Sala Commissioni Consiglio regionale, 19.5.2005
- Convegno *Le strade della sicurezza. Accelerare la prevenzione per frenare gli incidenti. Investire in formazione per viaggiare sicuri,* a c. I.N.A.I.L. e A.C.I. Valle d'Aosta con il patrocinio di R.A.V.A. e Comune di Aosta, Aosta, Salone Manifestazioni Palazzo regionale, 25.5.2005
- *I^er^ Colloque international* sul tema *Le renforcement des capacités du Médiateur de la République et l'élaboration d'un plan stratégique portant sur la période 2005-2010,* a c. *Grand Médiateur de la Côte d'Ivoire-A.I.F.(Agence Intergouvernementale de la Francophonie*), con intervento della scrivente, in qualità di *Présidente de l'A.O.M.F.*, sul tema *La Déclaration de Bamako et sa mise en œuvre* e animazione della tavola rotonda sul tema *Elaboration d'un plan stratégique 2005-2010, Yamoussoukro* 20-23.6.2005
- Visita ufficiale in Romania, su invito dell'*Avvocatul popurului*, in qualità di *Présidente A.O.M.F.*, 2-6.7.2005
- *Problemi e prospettive dell'edilizia residenziale pubblica nel Comune di Aosta*, Relazione del Presidente A.R.E.R. presentata alla Commissione Casa del Comune, Aosta, Sala consiliare Municipio, 13.7.2005
- Rapporto annuale 2004-Agenzia delle Entrate Valle d'Aosta, Aosta, Biblioteca regionale, 15.7.2005
- *Visite officielle de l'Avocat du Peuple d'Albanie et Trésorier A.O.M.F. à la Présidente A.O.M.F., Courmayeur-Aoste,* 18-21.8.2005
- V Seminario *Ombudsmen/Médiateurs* nazionali degli Stati membri dell'U.E. (partecipazione in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome) sul tema *Le rôle des Médiateurs et Organes similaires dans l'application du droit communautaire, La Haye* 11-13.9.2005
- Secondo *Rapporto sulla vulnerabilità e la povertà in Valle d'Aosta,* a c. Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali-Commissione regionale sulla povertà e l'esclusione sociale in Valle d'Aosta, Aosta, Biblioteca regionale, 20.9.2005
- Assemblea straordinaria *E.O.I. (European Ombusdman Institute), Vilnius* 24.9.2005
- Passaggio *Carovana internazionale antimafie* in Valle d'Aosta, Aosta, Salone Manifestazioni Palazzo regionale, 20.10.2005
- Il Simposio internazionale su *Les pratiques de la démocratie, des droits de l'Homme et des libertés dans l'espace*

*francophone:* partecipazione in qualità di *Présidente de réseau* e di *Représentante des réseaux, Bamako* 6-8.11.2005

- Convegno su *Il ruolo dei Difensori civici come garanti dei Cittadini,* a c. Ufficio Difensore civico Comune di Roma e Facoltà di Giurisprudenza-Università "Roma tre", sul tema *Uno per tutti. Un Difensore civico a tutela di tutti i cittadini,* Roma, Università "Roma tre", 12.11.2005 (partecipazione alla conferenza stampa conclusiva, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, nonché ai lavori per una legge-quadro sulla difesa civica: Roma 12.11.2005, 16.1.2006, 20.2.2006)

- *X Congreso Anual* F.I.O. sul tema *Derechos de la Infancia y la Adolescencia en Iberoamérica:* partecipazione, in qualità di *Invitada Especial* come *Présidente A.O.M.F., Asuncion* 14-17.11.2005

- *IV$^{ème}$ congrès statutaire de l'A.O.M.F.* sul tema *Le Médiateur: interprète des attentes, acteur des réformes,* con *Allocution d'ouverture,* in qualità di *Présidente de l'A.O.M.F.,* e presidenza lavori C.A. e A.G., *Paris, Assemblée nationale,* 28-30.11.2005

- *Tavola rotonda* per il ventennale del Difensore civico della Provincia autonoma di Trento sul tema *Vent'anni di Difensore civico trentino-L'Istituto tra passato e futuro,* a c. Difensore civico e Provincia di Trento, partecipazione, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *La Conferenza dei Difensori civici regionali e il progetto di difesa civica nazionale*, Trento 16.12.2005

- Incontro-dibattito sul tema *Diritti umani e Difensore civico,* a c. Difensore civico e Comune di Pesaro, con intervento sul tema, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Pesaro, Sala Consiglio comunale, 17.12.2005

- Incontro membri italiani E.O.I. e presidenza lavori, Aosta, Sala Commissioni Consiglio regionale, 27.1.2006

- Inaugurazione Anno Giudiziario Commissione Tributaria regionale 2006, Aosta, sede Commissione Tributaria regionale, 27.2.2006

## COMUNICATI STAMPA

**(21.3.2005, 19.4.2005, 6.5.2005, 17.6.2005, 27.6.2005, 4.7.2005, 12.7.2005, 13.7.2005, 5.8.2005, 30.8.2005, 4.10.2005, 11.10.2005, 28.10.2005, 21.11.2005, 14.12.2005, 18.1.2006, 27.1.2006)**

Si comunica che - in ottemperanza agli artt. 15, c. 1, e 11, c. 3, L. r. n. 17/2001, al punto 4 delle Convenzioni R.A.V.A.-Comuni convenzionati e all'art. 16, c. 2, L. n. 127/1997 e succ. mod. - il Difensore civico della Valle d'Aosta ha provveduto ad inoltrare al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente e ai Membri della I Commissione consiliare R.A.V.A., ai Sindaci e ai Presidenti del Consiglio dei Comuni convenzionati e ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, una *Relazione* per rendere conto dell'attività svolta dal 15 marzo 2004 al 14 marzo 2005. Circa 7000 sono i Cittadini che hanno fatto ricorso, anche tramite delega, al Difensore civico; per circa 2000 si sono istruite pratiche.

La Relazione comprende

- Dati essenziali sull'Ufficio valdostano
- *La difesa civica nel contesto europeo e mondiale*
- Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con Relazioni
- Comunicati stampa (19.3.2004, 22.3.2004, 23.3.2004, 24.4.2004, 4.5.2004, 28.5.2004, 24.6.2004, 5.7.2004, 31.8.2004, 17.9.2004, 26.10.2004, 2.1.2004, 20.1.2004, 14.2.2005, 18.1.2006)
- *Carta della sussidiarietà*, Prima Convenzione nazionale della sussidiarietà, l'Italia dei beni comuni, Roma 12.3.2004
- *Préambule des Statuts de l'A.O.M.F. (adoptés à Yasmine Hammamet le 16 octobre 2003)*
- *Contribution de la Présidente A.O.M.F. au "Cadre stratégique décennal 2005-2014 de la Francophonie"*
- *Allocution de bienvenue de la Présidente A.O.M.F. au séminaire de formation de Québec "Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi constitutive et la Déclaration de Bamako", Québec* 6.9.2004
- Presentazione, da parte del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, della *Carta della difesa civica locale* Regione Toscana, Firenze 14.10.2004
- *Protocole de Coopération entre la F.I.O. et l'A.O.M.F.* (versione francese) e discorso di saluto della *Présidente A.O.M.F.*
- *V^ème réunion des réseaux institutionnels de la Francophonie-rapport de synthèse (Ouagadougou 22-23.11. 2004)*
- 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.
  - 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
  - INDIRIZZO/SUPPLENZA

La Relazione, che sarà pubblicata anche in edizione francese e discussa con la competente Commissione consiliare (*ex* art. 15, c. 3, L. r. n. 17/2001), è disponibile per i Giornalisti nel corso della Conferenza stampa che si terrà, presso l'Ufficio del Difensore civico, il 7 aprile p.v., alle h. 10.00 (si resta, peraltro, disponibili per appuntamenti in altre ore della giornata).

***

Lunedì 18 aprile 2004, a partire dalle h. 10.00, si è svolta in Roma, presso la sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, una riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina. L'incontro, che ha visto una partecipazione nutrita di Difensori civici regionali e Collaboratori di vertice, si è incentrato

sull'organizzazione di una giornata di lavoro comune, a breve scadenza, con i rappresentanti regionali dei Difensori civici comunali e provinciali designati dai colleghi su richiesta della stessa Conferenza dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, al fine di consolidare la "rete" tra gli Uffici di difesa civica presenti sul territorio italiano, per una sempre più efficace ed efficiente tutela di prossimità, tipica del nostro Paese. Una parte dei lavori è stata poi dedicata all'esame delle ultime disposizioni e sentenze in materia di difesa civica, con particolare riferimento agli istituti dell'accesso e del controllo, nonché alla valutazione del miglior utilizzo della bozza per una legge-quadro in materia di difesa civica elaborata dalla Conferenza negli scorsi mesi, con programmazione di incontri mirati con il Presidente dell'A.N.C.I. e con il Presidente della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome. Il tutto in nome di una sinergia tesa a garantire la democrazia nel quotidiano, a servizio di tutti i Cittadini, favorendo l'esercizio generalizzato e pacifico dei diritti e delle legittime aspettative. Si è, altresì, valutata l'opportunità di attivare un sito *Internet* della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sempre in funzione di collegamento informativo e collaborativo. Infine, si è esaminato lo stato delle proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi avanzate ai Ministeri dalla Conferenza, a firma del Coordinatore, a garanzia di equità soprattutto per le fasce deboli.

***

Giovedì 5 maggio 2004, alle h. 10.00, si è tenuto in Roma, presso la sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, il programmato incontro tra il Presidente della Conferenza Alessandro Tesini, accompagnato dal Segretario generale Stefano Rolando, e una delegazione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, composta dai Difensori civici delle Regioni Basilicata, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Marche, Piemonte e Valle d'Aosta, in qualità anche di Coordinatore nazionale.

Nel corso della riunione, il Coordinatore e Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina ha sintetizzato lo stato della normativa nazionale e regionale e delle strutture di difesa civica sul territorio italiano, evidenziando i vuoti di tutela del Cittadino nei confronti delle Amministrazioni statali centrali e, in una materia di fondamentale importanza quale l'accesso alla documentazione amministrativa, anche periferiche, a seguito della recente modifica della L. n. 241/1990 e succ. mod.. Ha, altresì, presentato le tappe principali dell'attività svolta dalla Conferenza nell'ultimo biennio, con particolare riferimento alle proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi a favore delle fasce deboli.

I presenti hanno condiviso l'importanza del ruolo del Difensore civico quale osservatorio privilegiato, perché non filtrato dal consenso, di eventuali malesseri degli Amministrati, idoneo a segnalare a Legislatori e Amministratori gli aspetti su cui focalizzare l'attenzione per un miglior rapporto con i Cittadini e per opportuni interventi di competenza. Di qui la disponibilità condivisa a regolarizzare questo tipo di incontri, organizzando riunioni periodiche tra le due Conferenze, volte a favorire un proficuo confronto tra Istituzioni e a potenziare, anche a livello regionale e locale, la fondamentale funzione propositiva del Difensore civico che, attraverso il servizio reso a singoli Cittadini e Associazioni, può e deve dar voce a interessi ed esigenze di intere fasce di popolazione per farsene mediatore in seno alle Assemblee legislative e agli Organi di Governo. Il Presidente Tesini e i Difensori civici presenti hanno assicurato impegno in tal senso.

***

*M^me^ Maria Grazia Vacchina, Médiateur de la Vallée d'Aoste, assurera sa présence, en qualité de Présidente de l'A.O.M.F., d'orateur et d'animateur de la table ronde portant sur l'élaboration d'un plan stratégique pour la période 2005-2010, au I^er^ colloque organisé par le Grand Médiateur de la République de Côte-d'Ivoire, M. Mathieu Ekra, en collaboration avec l'Organisation Intergouvernementale de la Francophonie (O.I.F.), intitulé "Le renforcement des*

*capacités du Médiateur de la République et l'élaboration d'un plan stratégique portant sur la période 2005-2010" qui se tiendra à Yamoussoukro du 19 au 25 juin prochain.*

*Le déroulement du séminaire dans un Pays qui connaît depuis quelques années une crise sans précédents dans son histoire de jeune nation indépendante a comme objectif le renforcement des capacités d'action du Médiateur de la République et l'élaboration d'un plan stratégique pour la période d'après crise 2005-2010 et se situe dans le sillon des orientations prises lors du séminaire de formation de l'A.O.M.F. de Québec (septembre 2004) et lors de la V^ème réunion des réseaux francophones institutionnels à l'occasion du X^ème sommet des Chefs d'Etat et de Gouvernement des Pays ayant le français en partage de Ouagadoudou (novembre 2004).*

*La typologie de ce rendez-vous démontre, une nouvelle fois, l'importance du rôle exercé par les Médiateurs/Ombudsmans dans la lutte pour la défense de la démocratie et des droits de la personne.*

***

*M^me Maria Grazia Vacchina, Médiateur de la Vallée d'Aoste et Présidente de l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), a été invitée par M. le Professeur Ioan Muraru, Avocat du Peuple de Roumanie, afin d'effectuer une visite officielle en Roumanie, ce qui représente une grande opportunité de consolidation de la collaboration existante entre l'Avocat du Peuple de Roumanie et l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie dont il fait partie.*

*La visite, qui se déroulera du 2 au 6 juillet prochain et à laquelle participera également M^me Véronique Autran, déléguée de la Présidente de l'A.O.M.F., prévoit entre autres des rencontres avec les Préfets de Département, la Haute Cour de Cassation et de Justice, la Chambre des Députés et la Commission pour l'Egalité des Chances entre les hommes et les femmes et revêt une importance fondamentale car rentrant dans le plan de la Présidence de l'A.O.M.F. et dans le plan décennal de l'Agence Intergouvernementale de la Francophonie pour lequel la Présidente de l'A.O.M.F a été appelée à collaborer.*

*L'attention que les Pays d'Europe de l'est portent à l'égard de la Francophonie et de l'Union Européenne, facteur d'ouverture et d'enrichissement pouvant permettre le rapprochement et le renforcement des liens intra et extra communautaires, a toujours été évaluée par l'A.O.M.F., notamment par sa Présidente, dans la juste mesure.*

***

Venerdì 1° luglio 2005, a partire dalle h. 10.00, si è tenuta in Roma, presso l'Ufficio del Difensore civico della Regione Lazio, una riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina.

Il Coordinatore ha aperto la seduta illustrando contenuti e risultati dell'incontro tenutosi, lo scorso 5 maggio, con il Presidente della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome Alessandro Tesini, volto a promuovere idonea e consolidata sinergia interistituzionale.

In quest'ottica, al fine di dare risposta all'esigenza di maggior diffusione e rilievo mediatico dell'attività svolta dalla Conferenza (peraltro già sistematicamente recepita dall'*Ansa* e dai siti *Internet* della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome e del *Médiateur européen*), i presenti hanno valutato l'idea di utilizzare, in attesa di un autonomo sito *Internet* della Conferenza, quello del Coordinatore *pro tempore*, per la pubblicazione delle più importanti notizie relative ad iniziative e interventi intrapresi.

Novità principale della riunione la partecipazione, nella seconda parte della mattinata, come unanimemente deciso dalla Conferenza, dei rappresentanti dei Difensori civici provinciali e comunali designati dai colleghi delle diverse Regioni: un passo importante in vista della concretizzazione di una rete nazionale efficiente di difesa civica, capillare e coordinata, ravvicinata e sussidiaria, a tutela del Cittadino. I presenti si sono, poi, impegnati nella programmazione di attività da realizzare in comune, per il prossimo autunno, a favore del miglioramento e dell'uniformità del servizio.

Il Coordinatore ha dato, infine, notizia dell'invito, ricevuto dal *Médiateur européen*, a partecipare a *La Haye*, quale rappresentante ufficiale dell'Italia, al V*ème séminaire des Médiateurs nationaux des Etats membres de l'U.E.*, in vista del quale ha provveduto ad inoltrare una *Relazione* sulla situazione della difesa civica in Italia.

***

Martedì 12 luglio 2005, il Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina - come unanimemente deciso dalla Conferenza, allargata ai Rappresentanti regionali dei Difensori civici locali designati, nella riunione del 1° luglio u.s. - ha inoltrato alle competenti sedi politiche, legislative ed esecutive, nota di protesta in merito alle modifiche recentemente apportate dalla L. n. 15/2005 relativamente alla disciplina della tutela non giurisdizionale del diritto di accesso agli atti delle Amministrazioni statali, proponendo altresì un adeguato intervento in fase di attuazione regolamentare della legge, volto a garantire a tutti i Cittadini l'effettivo controllo della trasparenza dell'attività amministrativa (si allega lettera relativa ).

***

*Pronta la bozza del Protocollo d'Intesa per il Carcere di Aosta*

In relazione allo specifico interesse manifestato dagli Organi di informazione, in sede di Conferenza stampa sulla *Relazione annuale* del Difensore civico regionale, del marzo 2005, per la stesura della bozza di un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria e la R.A.V.A., relativamente alla Casa Circondariale di Aosta, il Difensore civico Maria Grazia Vacchina, quale coordinatore dei lavori, è lieta di dare notizia dell'ultimazione del documento, inoltrato all'Esecutivo valdostano il 14 giugno 2005 e riinoltrato il 13 luglio al nuovo Esecutivo.

Dopo aver proposto al Presidente-Prefetto l'adozione di un nuovo *Protocollo* al fine di impegnare reciprocamente le Istituzioni nella programmazione e realizzazione di progetti mirati all'attuazione *in loco* dei principi di rieducazione e prevenzione, nell'ottica della transitorietà del periodo di reclusione, il Difensore civico ha costituito e coordinato, su richiesta dell'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, un Gruppo di lavoro deputato alla stesura di una bozza di Convenzione.

Il Gruppo (composto dal Direttore della Direzione Politiche sociali dell'Assessorato regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, dal Direttore dell'Istituto penitenziario di Saluzzo già Direttore della Casa Circondariale di Aosta, dal Presidente dell'Associazione valdostana Volontariato carcerario, dall'Ufficio del Difensore civico), dopo attento esame e confronto critico dei più recenti *Protocolli* regionali in materia, ha provveduto ad organizzare specifiche audizioni dei Responsabili di Vertice dei vari settori, comunicandone sistematicamente i risultati non solo ai soggetti interpellati, ma anche alle Organizzazioni e agli Enti operanti sul territorio relativamente alle specifiche problematiche, onde raccogliere e valorizzare ogni risorsa.

Obiettivo dell'*iter* intrapreso, e della conseguente proposta di Convenzione, quello di dar voce al Cittadino in esecuzione penale, considerato, alla stregua di qualsiasi altro, portatore di interessi, diritti e aspettative, oltre che di obblighi e doveri, verso il sistema sociale di appartenenza, pur nei limiti derivanti dallo stato di restrizione. Di qui un testo che,

all'enunciazione di principi, tanto nobili quanto evanescenti, privilegia l'individuazione di strumenti operativi e l'assunzione di precisi impegni, senza peraltro rinunciare all'apertura verso future prospettive e iniziative.

Il documento così elaborato è stato inviato agli Organi competenti per le opportune valutazioni e per le procedure di competenza, con l'auspicio che le operazioni siano completate quanto prima al fine di rendere operativo uno strumento di cooperazione interistituzionale destinato a regolare e favorire il corretto rapporto carcere-territorio.

***

*M^me^ Maria Grazia Vacchina, Médiateur de la Vallée d'Aoste et Présidente de l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), a eu l'honneur d'accueillir en Vallée d'Aoste, du 18 au 20 août 2005, l'Avocat du Peuple d'Albanie et Trésorier de l'Association., M. Ermir Dobjani, accompagné du Vice-Médiateur, M. Riza Poda, et d'un membre de son Cabinet, M^me^ Merita Hysenaj.*

*Cette visite officielle, vivement souhaitée et par la Présidente et par le Trésorier, répond aux nécessités consécutives à leurs respectifs engagements de sommet au sein de l'A.O.M.F., afin, d'une part, de renforcer les liens de collaboration déjà existant entre les deux bureaux et Pays et, d'autre part, de procéder à une analyse de la situation financière de l'Association, et ce, en vue aussi de la rédaction du "Rapport annuel" du Trésorier qui devra être présenté lors du IV^ème^ congrès statutaire de l'A.O.M.F., qui se déroulera à Paris les 28-30 novembre prochains.*

*Un déjeuner officiel de travail a été également prévu dans la journée du 18 août auquel ont assuré leur présence le Président du Conseil régional, M. Ego Perron, et le Maire-Syndic de la Ville d'Aoste, M. Guido Grimod.*

***

Il Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, parteciperà, su invito del *Médiateur européen* Nikiforos Diamandouros e del *Médiateur national* dei Paesi Bassi Roel Fernhout, al V seminario dei Difensori civici nazionali dei Paesi membri dell'U.E., che si terrà a *La Haye*, dall'11 al 13 settembre 2005, sul tema *Le rôle des Médiateurs et Organes similaires dans l'application du droit communautaire*, argomento per il quale ha già provveduto, su richiesta del *Médiateur européen*, ad inoltrare dettagliata *Relazione* in riferimento all'Italia.

L'incontro, che prevede quattro sessioni di lavoro, rispettivamente su *Les Médiateurs et la Constitution européenne, L'environnement, La discrimination, La libre circulation*, documenta il ruolo fondamentale della figura dell'*Ombudsman* in ambito europeo, con conseguenti positive ricadute anche sul piano nazionale e locale.

La dott.ssa Vacchina sarà accompagnata dalla dott.ssa Véronique Autran, da lei indicata, su richiesta del *Médiateur européen*, quale *Agent de liaison européen* per l'Italia.

***

Venerdì 30 settembre 2005, alle ore 10.00, si è tenuta in Roma, presso la sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, una riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina, allargata alle rappresentanze provinciali e locali di tutte le Regioni e Province autonome d'Italia.

Ospite d'onore, il collega *Avokati i popullit* della Repubblica d'Albania Ermir Dobjani, che ha illustrato normativa e funzionamento della difesa civica albanese, auspicando massima collaborazione con i Difensori civici italiani, anche al fine della migliore comprensione e soluzione di problematiche concernenti la comunità albanese in Italia, in prosecuzione del

lavoro svolto a favore di detenuti nelle carceri italiane, per i quali si è chiesta e ottenuta dal Ministero la diffusione della traduzione in lingua d'origine di *Regolamenti* e stampati riportanti diritti e doveri dei ristretti.

Nella seconda parte della mattinata, adempiute le formalità ordinarie, si è affrontato un problema di rilievo sociale e politico, incidente sull'onorabilità e rappresentatività della carica di Difensore civico e concernente iniziative assunte dall'A.N.D.C.I., Associazione di natura privatistica che raccoglie Difensori civici e simpatizzanti, quale il suo stesso Presidente.

L'attenzione si è concentrata sulle nomine, fatte in seno a detta Associazione, di consulenti esperti in varie materie (pensioni, previdenza sociale, sanità ecc.) che pubblicizzano la loro attività come funzione pubblica, presentandosi quali Difensori civici, con conseguenti poteri e competenze presuntivamente derivanti dall'Ente regionale o locale in cui ha sede il relativo Ufficio. A tutela sia della comunità dei Cittadini che dell'istituto della difesa civica, la Conferenza ha ritenuto opportuno intervenire presso i competenti Organi delle Regioni e delle Province autonome onde segnalare la confusione che tali accadimenti generano nella popolazione.

Ulteriori perplessità sono emerse in riferimento alla *Convenzione* che la suddetta Associazione avrebbe stipulato con una Società di servizi A.N.C.I. per l'istituzione di un *Albo* di aspiranti Difensori civici comunali: l'iniziativa suscita non poche riserve, sia di legittimità che di opportunità, anche alla luce dei meccanismi di elezione previsti da Statuti, Regolamenti e Leggi istitutive, per cui la Conferenza decide di chiedere chiarimenti al Presidente A.N.C.I..

Infine, il Coordinatore informa i presenti in merito ad iniziative congressuali di un Difensore civico comunale, mirate alla stesura di una legge-quadro e/o istitutiva del Difensore civico nazionale, iniziative comunque necessitanti di adeguato coordinamento rispetto all'attività della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e, in particolare, a specifici documenti già elaborati dalla Conferenza.

***

*Siglata la Convenzione tra il Consiglio regionale della Valle d'Aosta e la Comunità Montana Valdigne Mont Blanc per l'Ufficio del Difensore civico regionale*

Per opportuna informazione ai Cittadini, il Difensore civico regionale Maria Grazia Vacchina comunica che, in data 11 ottobre 2005, si è perfezionata la procedura di adozione della *Convenzione* tra il Consiglio regionale della Valle d'Aosta, nella persona del Presidente Ego Perron, e la Comunità montana Valdigne Mont Blanc, nella persona del Presidente Gilberto Roulet, che rende operativo l'Ufficio del Difensore civico regionale anche nei confronti dell'Ente locale.

Tale atto, oltre a costituire un ulteriore e importante passo sulla via della tutela stragiudiziale, preventiva e proattiva dei diritti e delle legittime aspettative dei Cittadini, assume una valenza simbolica, in quanto sancisce l'apertura del servizio di difesa civica alla prima Comunità montana, la Valdigne Mont Blanc appunto, che si pone, pertanto, accanto a quei Comuni valdostani che, sempre più numerosi, scelgono di avvalersi del Difensore civico regionale quale intermediario tra Cittadini e Pubblica Amministrazione.

***

*Novembre francophone pour le Médiateur valdôtain*

*Le Médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste, Maria Grazia Vacchina, a été invité, en qualité de Présidente de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie et représentante d'un réseau institutionnel francophone, à participer au II$^{ème}$ Symposium international sur les pratiques de la démocratie, des droits et*

*des libertés dans l'espace francophone, organisé par l'A.I.F.-Agence Intergouvernementale de la Francophonie, qui se déroulera à Bamako du 6 au 8 novembre prochain.*

*Cet important événement, qui associe autour des représentants des Chefs d'Etat et de Gouvernement francophones et des Organisations internationales et régionales partenaires, les réseaux institutionnels, notamment l'A.O.M.F. - comme l'a souligné la Déléguée aux droits de l'Homme et à la démocratie de l'Agence, M^me^ Christine Desouches - a comme objectif la mise au point sur l'application des principes contenus dans la "Déclaration de Bamako", cinq ans après son adoption. Il s'agira d'analyser, à travers le développement des Institutions membres, aussi bien en termes de pratiques positives que de difficultés rencontrées, les évolutions observées quant à la situation concernant la défense des droits de l'Homme, de l'Etat de droit et de la paix sociale dans l'espace francophone.*

*Le Médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste participera, en outre, en qualité de Présidente de l'A.O.M.F., au IV^ème^ congrès statutaire de l'Association, qui se tiendra à Paris les 28-30 novembre prochains, et sera ainsi honorée de prononcer le discours d'ouverture de cette importante rencontre dans le cadre prestigieux de l'Assemblée nationale de la République Française.*

***

*Prospettive per la difesa civica in Italia*

Sabato 13 novembre 2005, alle h. 13.00, si è tenuta, presso il Grand Hôtel Aleph di Roma, la *Conferenza Stampa* conclusiva del Convegno *Uno per tutti. Un Difensore civico a tutela di tutti i cittadini,* organizzato dal Difensore civico del Comune di Roma e dall'Università "Roma tre"-Facoltà di Giurisprudenza, con qualificata partecipazione di oratori e pubblico, finalizzata a stigmatizzare la situazione della difesa civica italiana e le relative prospettive a breve e medio tempo.

A conclusione anche dei lavori annuali della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, alla presenza delle più importanti testate giornalistiche nazionali, hanno preso la parola, in sede di *Conferenza Stampa*, il Difensore civico del Comune di Roma Ottavio Marotta, l'Onorevole Valdo Spini, il Prof. Alfonso Celotto e il Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome Maria Grazia Vacchina.

I lavori, che proseguiranno a ritmo serrato e finalmente sinergico tra mondo della ricerca, della politica e della difesa civica, prevedono prospettive di legge-quadro volte ad assicurare la difesa civica su tutto il territorio nazionale e per tutti gli ambiti della Pubblica Amministrazione.

***

*Le "Rapport sur l'activité annuelle 2004/2005" exercée par le Médiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste, Maria Grazia Vacchina, a été publié également en version française et, aux termes de l'art. 15, alinéa 3, de la L. r. n° 17/2001, rendu public. Une copie de la version française a donc été envoyée aux Autorités régionales et nationales et aux Institutions internationales, travaillant dans le domaine de la défense des droits de l'Homme, de l'Etat de droit et de la paix sociale et maintenant d'étroites relations avec le bureau du Médiateur valdôtain.*

*Le "Rapport", qui reste à la disposition des Organes de presse, des Associations et des citoyens intéressés, met en évidence le recours toujours plus fréquent de la part des citoyens et des Institutions, surtout valdôtains, au Médiateur, ainsi que l'importance grandissante que son rôle assume au sein de la société valdôtaine, en rapport aussi à l'Italie et au monde tout entier.*

***

Lunedì 16 gennaio 2006, a partire dalle h. 10.00, si è tenuta in Roma, presso la sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, una riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, per procedere all'elezione del Coordinatore per il prossimo biennio, ai sensi dell'art. 2 del *Regolamento* della Conferenza stessa, ufficialmente riconosciuta dal Congresso delle Regioni con la *Risoluzione* su *Le Regioni per una Difesa Civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei cittadini,* approvata il 5 giugno 2002, Seconda Sezione 2002, Camera dei Deputati-Palazzo di Montecitorio.

La riunione, che ha visto la partecipazione della quasi totalità dei colleghi titolari degli Uffici di difesa civica delle Regioni e delle Province autonome, ha registrato la rinnovata e unanime attribuzione dell'incarico al Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina, già Coordinatore nel precedente biennio.

L'assise è stata altresì occasione per affrontare, alla presenza anche dei Rappresentanti dei Difensori civici locali designati per le varie Regioni e Province autonome, alcuni problemi di particolare rilevanza, quali le responsabilità dei Difensori civici regionali e locali in ordine alla *privacy*, nonché per programmare un piano di lavoro biennale, ampiamente discusso e unanimemente condiviso, attinente sia i settori di intervento e le relative priorità, sia l'assunzione di specifiche responsabilità da parte dei vari colleghi all'interno della Conferenza (rapporti con il Parlamento e le Commissioni, riforma della difesa civica in Italia, rapporti con i *mass-media*, sito *Internet*, rapporti con il *Médiateur* e altri Organi europei, rapporti con le Associazioni internazionali di difesa civica, iniziative congressuali, ecc.).

Si è altresì deciso, sempre all'unanimità, di prevedere riunioni meno frequenti, ma di più ampio respiro, onde programmare, accanto al sistematico e quotidiano lavoro a rete tra gli Uffici, curato in particolare dalla Coordinatrice, alcune giornate di lavoro utili all'approfondimento di specifiche problematiche di interesse, con adeguato spazio di relazioni interpersonali, indispensabili per assolvere pienamente alle responsabilità tipiche dell'istituto e ai compiti di adeguata soluzione stragiudiziale e preventiva del disagio dei Cittadini, a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni.

***

Venerdì 27 gennaio 2006 si è tenuta ad Aosta, presso la Sala Commissioni del Consiglio regionale, una riunione di Difensori civici di Regioni, Province e Comuni italiani facenti parte della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina, finalizzata all'esame congiunto di alcune problematiche di comune interesse concernenti Statuto e funzionamento dell'E.O.I.-*European Ombudsman Institute*, Organismo che raccoglie *Ombudsmen* di tutti i Paesi europei, con particolare riferimento alla partecipazione e al peso dell'Italia nell'ambito della difesa civica europea.

Da quando Maria Grazia Vacchina riveste la funzione di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome (ottobre 2003), per la prima volta la Valle d'Aosta ospita un consesso sulla difesa civica di livello nazionale ed europeo; va però ricordato che, in passato, presso il Centro Congressi dell'Hôtel Billia di Saint-Vincent, la Valle aveva ospitato un'Assemblea Generale dell'E.O.I..

L'incontro, che ha visto la partecipazione di Difensori civici di tutta Italia, ha trovato il sostegno programmatico e operativo del Presidente del Consiglio regionale Ego Perron e del Sindaco di Aosta Guido Grimod.

I lavori, che si sono svolti nell'arco della mattinata di venerdì, sono stati aperti, alle h. 10.00, dal saluto della Consigliera Adriana Viérin, delegata dal Presidente del Consiglio regionale involontariamente assente per impegni istituzionali, e si sono chiusi alle h. 13.00, con il saluto del Sindaco di Aosta Guido Grimod.

**BOZZA *LEGGE-QUADRO* SULLA DIFESA CIVICA IN ITALIA**

(a c. Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, febbraio 2005)

La Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome ritiene che sia indispensabile un radicamento dell'istituto della difesa civica nell'ordinamento della Repubblica mediante una legge-quadro che ne favorisca il rafforzamento fissando principi e norme fondamentali, fatta salva l'autonomia statutaria e legislativa delle Regioni e delle Province autonome. Tra i contenuti della legge-quadro si indicano, tra l'altro:

- Il riconoscimento dei principi enunciati nei documenti internazionali sull'autonomia e sull'indipendenza del Difensore civico;
- L'istituzione di un Difensore civico nazionale che esercita le sue funzioni nei confronti delle Amministrazioni statali, ad esclusione di quelle periferiche che continuano ad essere sottoposte al potere di intervento del Difensore civico regionale;
- L'obbligo per i Comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti di istituire il Difensore civico locale, anche tramite convenzioni tra Comuni, con la Provincia o con la Regione; nei Comuni con popolazione al di sotto dei 50.000 abitanti, qualora il Difensore civico locale non sia stato istituito, la competenza ad intervenire a tutela dei cittadini è attribuita al Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore;
- Il potere del Difensore civico di svolgere interventi relativi al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni;
- Espresso riconoscimento e disciplina della funzione propositiva del Difensore civico nazionale, regionale e locale, attraverso la possibilità di sottoporre, anche di propria iniziativa, ai competenti Organi legislativi, esecutivi ed amministrativi, proposte di miglioramento delle disposizioni normative e della prassi interpretativa ed applicativa, sia in senso modificativo che innovativo e abrogativo, con conseguente presa di posizione da parte dell'Organo destinatario della proposta, al fine di eliminare in radice le cause di malcontenti e ingiustizie rilevati in relazione alle istanze dei Cittadini;*
- La facoltà del Difensore civico di richiedere all'Autorità giudiziaria di essere informato dell'eventuale inizio del procedimento penale relativamente a questioni dal medesimo segnalate e della eventuale archiviazione del procedimento stesso;
- L'obbligo per le Procure della Repubblica di segnalare al Difensore civico i casi in cui all'art. 36 comma 2 della L. n. 104/1992 (facoltà del Difensore civico di costituirsi parte civile nei processi in cui la parte offesa è portatore di *handicap*);
- L'obbligo dei rispettivi Enti di riferimento dei vari Difensori civici di mettere a disposizione la propria Avvocatura, con possibilità per i Comuni di convenzionarsi a tal fine con l'Avvocatura delle Province o delle Regioni;
- Il potere del Difensore civico di tutelare i cittadini nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni mediante l'azione di mediazione tra le parti con definizione di eventuali accordi e soluzioni; la Pubblica Amministrazione deve fornire adeguata motivazione in caso di non accoglimento della proposta di accordo;
- Il potere del Difensore civico di segnalare agli organismi competenti i casi di mancata collaborazione da parte dei Dirigenti e Funzionari interpellati al fine dell'adozione di eventuali provvedimenti disciplinari - informando in ogni caso il Difensore civico dell'eventuale archiviazione motivata del procedimento disciplinare - ovvero al fine della

* Proposta successivamente aggiunta dalla scrivente e sottoposta all'attenzione dei colleghi

valutazione del personale;

- L'obbligo di risposta della Pubblica Amministrazione interpellata dal Difensore civico entro un termine congruo;
- In via eccezionale, il Difensore civico, qualora risulti che una determinazione amministrativa dia luogo ad iniquità, può proporre e/o raccomandare all'Autorità amministrativa responsabile una soluzione equitativa del caso, senza efficacia di precedente condizionante le future determinazioni della Pubblica Amministrazione;
- Riconoscimento dell'efficacia interruttiva, per un periodo massimo determinato, a seguito dell'istanza rivolta al Difensore civico, del termine previsto per l'impugnazione dell'atto amministrativo oggetto di contestazione, nella *ratio* di quanto previsto dalla L. n. 241/1990 e succ. mod. in materia di accesso alla documentazione amministrativa, per un'efficace azione deflattiva del contenzioso;**
- La previsione di momenti di raccordo tra Difensore civico e Autorità Amministrative indipendenti (almeno con il Garante per la Tutela dei dati personali, il Garante per le Telecomunicazioni e quelli che più hanno a che fare con la tutela del cittadino);
- La previsione espressa del principio di collaborazione, anche internazionale, tra i Difensori civici e del loro diritto di far parte di Associazioni Internazionali del Difensore civico e di raccordarsi con il *Médiateur européen* e con il Commissario per i Diritti Umani del Consiglio d'Europa;
- L'applicazione anche al Difensore civico delle norme legislative che disciplinano aspettative e permessi rispettivamente per gli Assessori degli Enti locali e per i Consiglieri regionali.

La Conferenza nazionale si riserva di prendere contatto con gli Organi parlamentari e regionali competenti per illustrare e sostenere quanto sopra.

** Proposta successivamente aggiunta dalla scrivente e sottoposta all'attenzione dei colleghi

## DIFESA CIVICA IMPEGNATA PER IL CARCERE*

Il carcere è un microcosmo che riproduce al suo interno il sistema sociale più vasto, è il fulcro istituzionale dove le contraddizioni del contesto in cui viviamo sono spesso esasperate. Qui, infatti, si registra una massiccia presenza di fasce sociali deboli: extracomunitari, tossicodipendenti e alcooldipendenti, emarginati. E' in questo luogo, dunque, che la tutela e promozione dei diritti fondamentali della persona appaiono quanto mai indispensabili, ma, paradossalmente, è proprio qui che gli individui sono titolari di una facoltà meramente teorica di accedere al Difensore civico. E' con tale consapevolezza che, in Europa, ci si muove verso l'apertura degli Istituti penitenziari alla supervisione di Organismi istituzionali indipendenti, attraverso l'ampliamento delle competenze dell'*Ombudsman* o la previsione di appositi sistemi di controllo, comunicazione e accesso da parte di specifici referenti.

In quest'ottica, in Italia il Parlamento sta discutendo un disegno di legge volto all'istituzione del "Difensore civico nazionale delle persone private della libertà personale", anche se, data la necessità di avvalersi di strutture sul territorio (come peraltro accade in Francia, dove il *Médiateur de la Répubblique* ha recentemente siglato una *Convenzione* con il Ministro della Giustizia che prevede l'intervento di Delegati in dieci Istituti penitenziari), sarebbe forse opportuno - e certamente più celere, economico ed efficace - estendere le attribuzioni dei Difensori civici regionali al settore penitenziario, attualmente escluso dall'ambito operativo della difesa civica.

Il che, peraltro, non impedisce al Difensore civico di farsi promotore di politiche volte a favorire una corretta cultura del rapporto carcere-territorio e il miglioramento delle condizioni di vita dei ristretti, a garanzia di quella democrazia nel quotidiano che è compito specifico dell'*Ombudsman* e che, sola, fa di ogni uomo un Cittadino, nel caso di specie attraverso l'azione congiunta con il Volontariato e gli Enti locali coinvolti nella gestione e realizzazione degli interventi di riadattamento e recupero sociale.

Con questo spirito il Difensore civico della Valle d'Aosta opera da anni a favore dei soggetti in esecuzione penale presso la Casa Circondariale di Aosta, sollecitando Amministrazione regionale, Unità sanitaria locale e Comuni alla predisposizione di ogni servizio utile. In particolare, dopo aver avanzato proposta al Presidente-Prefetto per l'adozione di un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria e Regione Autonoma Valle d'Aosta, con reciproco impegno per la realizzazione di progetti mirati a garantire effettiva rieducazione e prevenzione, nell'ottica della transitorietà del periodo di reclusione, il Difensore civico valdostano ha avuto l'onore e l'onere di costituire e coordinare, su richiesta dell'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, un Tavolo di lavoro deputato alla stesura della bozza del documento.

Il Gruppo, composto da rappresentati delle parti interessate (il Direttore della Direzione Politiche sociali dell'Assessorato regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Direttore dell'Istituto penitenziario di Saluzzo e già Direttore della Casa Circondariale di Aosta, il Presidente dell'Associazione valdostana Volontariato carcerario, l'Ufficio del Difensore civico), dopo un attento esame e confronto critico dei più recenti *Protocolli d'Intesa* regionali, ha provveduto a realizzare specifiche audizioni dei responsabili di vertice dei vari settori e a richiederne contributi scritti. Il Difensore civico ha, poi, curato il riepilogo sistematico delle proposte formulate, con contestuale comunicazione dei risultati ai membri del Tavolo di lavoro, ai soggetti interpellati, nonché ad Organizzazioni ed Enti operanti sul territorio relativamente alle specifiche problematiche, referenti peraltro con cui il Difensore civico collabora da anni e del cui apporto si è voluto tener conto onde valorizzare ogni risorsa positiva presente sul territorio.

Ne è scaturito un testo, articolato in sette articoli, relativo a: territorializzazione della pena; assistenza sanitaria dei detenuti, assistenza socio-riabilitativa di tossicodipendenti o alcooldipendenti, educazione alla salute; istruzione; formazione

---

* In *Médiateurs de l'Europe - Bulletin d'Information*, n°5/2005, pubblicazione plurilingue europea

professionale, orientamento al lavoro e attività lavorative all'interno dell'Istituto e per soggetti in esecuzione penale esterna; integrazione tra Servizi territoriali U.S.L, Regione, Comuni e Servizi penitenziari per la programmazione e realizzazione di interventi a favore di beneficiari di trattamenti non custodiali, dimittenti e dimessi; formazione e aggiornamento congiunti degli operatori; *Osservatorio* per una verifica sistematica dell'applicazione del *Protocollo.*

L'obiettivo è stato quello di dar voce al Cittadino in esecuzione penale, considerandolo, alla stregua di qualsiasi altro, portatore di interessi, diritti e aspettative oltre che di obblighi e doveri verso il sistema sociale in cui vive, pur nei limiti derivanti dallo stato di restrizione: il tutto anche e soprattutto in funzione rieducativa. L'ottica scelta è quella della centralità della persona, sia pure nel rispetto delle legittime esigenze di sicurezza sociale, a garanzia di una fascia svantaggiata, ma titolare di esercizio dei diritti, chiamata alla consapevolezza di essere parte integrante e attiva della democrazia.

Di qui un documento che, all'enunciazione di principi, spesso tanto nobili quanto evanescenti, privilegia l'individuazione di strumenti operativi (primo tra tutti l'*Osservatorio* per la verifica sistematica della realizzazione del *Protocollo*) e l'assunzione di precisi impegni, senza peraltro rinunciare all'apertura verso future prospettive e iniziative: per un accordo di cooperazione interistituzionale destinato a regolare e sostenere il corretto rapporto carcere-società.

***

BOZZA (13.6.2005)*

PROTOCOLLO D'INTESA
TRA
IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA
DIPARTIMENTO AMMINISTRAZIONE PENITENZIARIA
E
LA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

Il Ministero della Giustizia-Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria, di seguito denominato Dipartimento, e la Regione Autonoma Valle d'Aosta, di seguito denominata Regione,

VISTA la *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea*, confluita nella *Costituzione Europea* firmata in Roma dai Capi di Stato e di Governo il 29.10.2004, in fase di ratifica all'interno degli Stati membri e ratificata in Italia con L. n. 57/2005, che pone in primo piano la dignità umana;

VISTO l'art. 27, c. 3, della *Costituzione Italiana*, che sancisce l'obiettivo della "rieducazione del condannato", posto che rieducare significa aiutare ad acquisire capacità di scelte comportamentali responsabili per un reinserimento positivo e funzionale nella società, come esplicitato dalle Regole Minime O.N.U. per il trattamento dei detenuti del 1955, dalle Regole Penitenziarie Europee del Consiglio d'Europa del 1973 e 1987 e dalla Raccomandazione del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa del 31.10.1989;

VISTO lo Statuto Speciale della Regione e relative disposizioni di attuazione;

* a c. del Gruppo di lavoro coordinato dal Difensore civico

VISTO l'assetto istituzionale conseguente la disciplina delle competenze statali, regionali e locali di riferimento, in particolare il D.P.R. n. 182/1982 "Norme di attuazione dello statuto speciale della regione Valle d'Aosta per l'estensione alla regione delle disposizioni del D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616", la L. r. n. 54/1998 "Sistema delle autonomie in Valle d'Aosta" e la L. n. 328/2000 "Legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

VISTI la L. n. 354/1975 "Norme sull'ordinamento penitenziario e sull'esecuzione delle misure privative e limitative della libertà" e il D.P.R. n. 230/2000 "Regolamento recante norme sull'ordinamento penitenziario e sulle misure privative e limitative della libertà", orientati alla realizzazione dei citati principi costituzionali;

VISTO il D. Lgs. n. 286/1998 e succ. mod. "T.U. delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero";

CONSIDERATO che il quadro normativo individua, nel rispetto delle competenze, settori di intervento congiunto nei quali Ministero e Regione devono collaborare per il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Costituzione e dalla vigente legislazione;

RITENUTO che tale collaborazione corrisponde al ruolo attribuito alle Regioni, nel rispetto dei principi basilari della sussidiarietà e cooperazione tra Stato, Regioni e Enti locali, nell'ambito di un sistema basato sull'integrazione delle relazioni e delle competenze e finalizzato a migliorare il funzionamento dell'attività amministrativa;

RITENUTO che il *Protocollo d'Intesa*, intervenuto negli anni '90 tra "Il Ministero di Grazia e Giustizia e la Regione Autonoma Valle d'Aosta", ancorché in parte inattuato, risulta superato dalla successiva evoluzione normativa e amministrativa;

RILEVATA la necessità di addivenire ad un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra Dipartimento e Regione al fine di rinnovare gli accordi, definire obiettivi e impegni comuni, migliorare l'integrazione tra Istituzioni attraverso la costante concertazione nella programmazione, realizzazione e verifica, anche alla luce dell'evoluzione normativa e amministrativa nelle materie di interesse;

RITENUTA l'importanza del ruolo del volontariato, di cui alle L. n. 266/1991 e L. r. n. 83/1993, nelle attività di prevenzione generale, nell'ambito del trattamento e reinserimento sociale delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, peraltro efficacemente evidenziata dalle "Linee di indirizzo in materia di volontariato, partecipazione sociale ed esecuzione penale" approvate il 10.03.1994 dalla Commissione Nazionale Consultiva e di Coordinamento del Ministero della Giustizia per i rapporti con le Regioni, gli Enti Locali e il volontariato, nonché dai *Protocolli d'Intesa* siglati in data 08.06.1999 e 28.07.2003 tra il Ministero della Giustizia e la Conferenza Nazionale Volontariato Giustizia;

RITENUTO che la collaborazione interistituzionale può essere efficacemente perseguita sulla base della stipula di un accordo generale che tenga conto delle caratteristiche della regione e delle persone in esecuzione penale sul territorio e che impegni le parti nella programmazione e realizzazione di progetti di intervento congiunto;

PRESO ATTO che obiettivo primario delle parti è l'attuazione in loco degli enunciati principi di rieducazione e reinserimento sociale dei soggetti in esecuzione penale, attraverso percorsi trattamentali non contrari al senso di umanità e non declinanti in mere modalità riparatorie e custodiali, con conseguente individuazione degli strumenti operativi e relativi oneri a carico delle parti;

TUTTO CIÒ PREMESSO

CONVENGONO

di impegnarsi relativamente a:

- Territorializzazione della pena (art. 1);
- Assistenza sanitaria, assistenza socio-riabilitativa di tossicodipendenti o alcooldipendenti, educazione alla salute (art. 2);
- Istruzione (art. 3);
- Formazione professionale, orientamento al lavoro e attività lavorative all'interno dell'Istituto e per soggetti in esecuzione penale esterna (art. 4);
- Integrazione tra servizi territoriali U.S.L.-Regione-Comuni e servizi penitenziari per la programmazione e realizzazione di interventi a favore di beneficiari di trattamenti non custodiali, dimittenti e dimessi (art. 5);
- Formazione e aggiornamento congiunti degli operatori (art. 6);
- *Osservatorio* per una verifica sistematica dell'applicazione del presente *Protocollo* (art. 7).

ART. 1 - TERRITORIALIZZAZIONE DELLA PENA

In attuazione del principio generale di territorializzazione dell'esecuzione penale previsto dall'Ordinamento penitenziario, l'Amministrazione Penitenziaria si impegna, sempre che non sussistano indicazioni contrarie di ordine giudiziario o motivate ragioni di prevenzione e sicurezza pubblica, ad assegnare all'Istituto valdostano i soggetti residenti o appartenenti a nuclei familiari residenti in Valle d'Aosta e a favorirne il rientro da altri Istituti, onde sostenere o ricostruire il rapporto diretto con la famiglia e con il tessuto sociale di appartenenza.

L'Amministrazione Penitenziaria e la Regione si impegnano a favorire il rapporto con il tessuto sociale valdostano di quanti, detenuti o in esecuzione penale esterna, intendano stabilire la loro residenza nella regione; l'Amministrazione Penitenziaria si impegna ad assicurare la permanenza nella regione di coloro per i quali sia in atto un programma trattamentale interno o sia in corso o in via di definizione un progetto di reinserimento sociale elaborato d'intesa con i servizi territoriali competenti, onde garantire la continuità del percorso ed agevolarne la positiva conclusione.

La Regione, anche attraverso la sensibilizzazione e il sostegno degli Enti locali, si impegna a contribuire all'individuazione di strutture idonee all'utenza del Centro Servizio Sociale Adulti, da utilizzare nell'ambito dell'esecuzione di misure alternative alla detenzione e di altri benefici previsti dall'Ordinamento penitenziario. L'Amministrazione Penitenziaria si impegna a mantenere attiva in loco, per quanto possibile, la sede distaccata dell'U.E.P.E. di Novara, nell'ottica della continuità dell'intervento trattamentale.

L'Amministrazione Penitenziaria si impegna a realizzare adeguata attrezzatura di locali e spazi all'aperto destinati ai colloqui con i famigliari e le altre persone autorizzate, con particolare riferimento alle esigenze dei figli minorenni. La Regione, d'intesa con la Direzione dell'Istituto, si impegna a promuovere e sostenere progetti, gestiti anche in collaborazione con Enti locali e organismi del Terzo Settore, finalizzati ad istituire appositi servizi di informazione, orientamento ed ospitalità per i famigliari in visita a congiunti ristretti, in particolare per quelli provenienti da zone non vicine.

Il Dipartimento, considerata l'importanza che l'edilizia penitenziaria riveste per assicurare condizioni di vita decorose agli operatori penitenziari e ai soggetti sottoposti a provvedimento restrittivo della libertà personale, si impegna a valutare la fattibilità di spazi adeguati per le diverse categorie di ristretti, anche con riferimento ad eventuali trattamenti terapeutici e riabilitativi di tossicodipendenti o alcooldipendenti.

La Regione si impegna ad attuare, per quanto di competenza, e a sostenere il Comune sul cui territorio è ubicato l'Istituto, affinché siano realizzate le opere di urbanizzazione civile e i servizi utili all'inserimento della struttura carceraria nel contesto sociale circostante e al più agevole svolgimento dell'attività lavorativa da parte degli operatori penitenziari.

ART. 2 - ASSISTENZA SANITARIA, ASSISTENZA SOCIO-RIABILITATIVA DI TOSSICODIPENDENTI ALCOOLDIPENDENTI, EDUCAZIONE ALLA SALUTE

Il Dipartimento e la Regione orientano i propri interventi a tutela della salute dei soggetti in esecuzione penale secondo i principi e le indicazioni contenuti nella vigente normativa e in particolare:

- art. 35-II *Costituzione Europea*;
- art. 32 *Costituzione Italiana*;
- L. n. 231/1999 "Disposizioni in materia di esecuzione della pena, di misure di sicurezza e di misure cautelari nei confronti dei soggetti affetti da AIDS conclamata o da grave deficienza immunitaria o da altra malattia particolarmente grave";
- L. n. 328/2000 "Legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- D. Lgs. n. 502/1992 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" e succ.mod.;
- D. Lgs. n. 230/1999 "Riordino della medicina penitenziaria a norma dell'art. 5 della legge 30.11.98 n. 419";
- L. r. n. 5/2000 "Norme per la razionalizzazione del Servizio socio-sanitario regionale e per il miglioramento della qualità e dell'appropriatezza sanitaria e socio-assistenziali prodotte ed erogate nella regione";
- L. r. n. 18/2001 "Approvazione del Piano socio-sanitario regionale per il triennio 2002-2004";
- D.P.R. n. 309/1990 "Testo unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza";
- D.P.C.M. 29.11.2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza";
- D.M. Sanità 21.4.2000 di approvazione del "Progetto Obiettivo Nazionale per la tutela della salute in ambito penitenziario";
- D.M. Salute 10.4.2002 di attuazione del trasferimento alle A.S.L. dei rapporti convenzionali relativi al personale operante negli Istituti penitenziari italiani nei settori della prevenzione e dell'assistenza ai detenuti tossicodipendenti.

Regione e Dipartimento, fino a quando non verrà data piena attuazione al trasferimento delle funzioni sanitarie svolte dall'Amministrazione Penitenziaria in capo al Servizio Sanitario Nazionale, come previsto dall'art. 8 del D. Lgs. n. 230/1999, nell'ottica di un'assistenza sanitaria integrata con regime di tipo misto tra le due Amministrazioni, garantiscono la più ampia collaborazione, nel rispetto delle competenze, al fine di agevolarne il passaggio senza pregiudizio per i soggetti in esecuzione penale e di consentire ogni meccanismo utile all'assistenza del Servizio Sanitario Regionale a favore di tali soggetti. A tal fine le parti si impegnano ad istituire una Commissione paritetica, composta da rappresentanti dell'U.S.L. e dell'Istituto penitenziario per l'esame congiunto delle problematiche emergenti.

La Regione garantisce l'iscrizione a tutti i soggetti in esecuzione penale al S.S.N. per ogni forma di assistenza, con esclusione dal sistema di compartecipazione alla spesa delle prestazioni sanitarie e limitatamente al periodo di permanenza in Istituto; si impegna, altresì, nell'ottica di un costante miglioramento nell'uso delle risorse e a garanzia di prestazioni appropriate, rispondenti ai criteri di efficacia, efficienza ed economicità, nonché ai principi etici finalizzati al benessere del cittadino, a impartire opportune disposizioni all'U.S.L. affinché:

- verifichi il rispetto delle norme di tutela igienico-sanitaria nell'ambito dell'Istituto penitenziario (ambienti detentivi, uffici e locali), nonché l'osservanza della vigente normativa in materia di tutela della salute e sicurezza del lavoratori, di cui al D. Lgs. n. 626/1994, e in materia di igiene alimentare e nutrizione, comunicando alla Direzione dell'Istituto le esigenze emerse e gli interventi necessari;

- svolga specifici programmi di aggiornamento del personale sanitario in merito all'assistenza dei soggetti sottoposti a misure restrittive, con particolare riferimento alle problematiche delle malattie infettive, delle malattie mentali e della tossicodipendenza;

- assicuri lo svolgimento di adeguati programmi di profilassi contro le malattie infettive e promuova la diffusione interna di opuscoli informativi in diverse lingue;

- favorisca la ricerca delle migliori soluzioni organizzative per il ricovero ospedaliero dei soggetti in esecuzione penale, in relazione alle necessità di cura, nonché ai motivi di sicurezza collegati allo stato di restrizione;

- assicuri l'accesso alle prestazioni ospedaliere, comprese quelle radiologiche e strumentali complesse e gli esami di Laboratorio, che, per ragioni tecniche e di sicurezza, devono essere eseguite presso la struttura ospedaliera, nonché ai servizi sanitari esterni non esperibili in Istituto, secondo tempi e modalità adeguati;

- garantisca, per gli esami di Laboratorio, il prelievo di sangue o altro materiale presso l'Istituto, in modo da evitare lo spostamento dei detenuti, e si assuma il trasporto e la presa in carico dei campioni, secondo modalità da concordare con la Direzione della Casa Circondariale;

- garantisca gli interventi di urgenza nella struttura penitenziaria, secondo modalità operative da concordare con la Direzione dell'Istituto, tenendo conto delle esigenze connesse allo stato di restrizione e privilegiando, comunque, l'utilizzo delle strutture di Pronto Soccorso;

- garantisca ogni forma di assistenza specialistica secondo modalità conformi a quelle assicurate al cittadino in libertà; le visite o consulenze specialistiche verranno erogate su espressa richiesta del Responsabile sanitario dell'Istituto alle unità operative interessate, che provvederanno ad inviare il medico specialista;

- assicuri la fornitura di farmaci secondo il Prontuario ospedaliero e con modalità, da concordare con la Direzione della Casa Circondariale, che prevedano l'inoltro periodico alla farmacia interna del Presidio Ospedaliero delle richieste di medicinali, la cui responsabilità di conservazione ed impiego, nel rispetto delle vigenti disposizioni, ricade sulla Direzione dell'Istituto;

- garantisca, in relazione all'avvenuto trasferimento delle competenze in materia di assistenza sanitaria a favore dei tossicodipendenti e alcooldipendenti, l'inserimento nei programmi di assistenza sanitaria, riabilitazione e recupero sociale dei ristretti, compresi gli extracomunitari privi di permesso di soggiorno;

- favorisca la predisposizione di programmi di intervento per tossicodipendenti e alcooldipendenti sottoposti a misure restrittive della libertà che prevedano la continuità terapeutica, sia nel caso di soggetti già in terapia prima dell'ingresso, sia all'atto della dimissione, promuovendo la massima collaborazione tra Direzione dell'Istituto e servizi territoriali competenti.

Il Dipartimento si impegna a:

- uniformare l'attività sanitaria dell'Amministrazione Penitenziaria (metodologie operative e protocolli diagnostici e terapeutici) alla normativa nazionale e regionale, al fine di garantire il rispetto dei principi base che regolano le prestazioni sanitarie rese dall'U.S.L..

Regione e Dipartimento, ciascuno per quanto di competenza, si impegnano a:

- realizzare progetti di educazione alla salute rivolti ai detenuti, ai soggetti in esecuzione penale esterna, nonché agli operatori penitenziari, coinvolgendo i competenti servizi territoriali e il volontariato e valutando l'opportunità di percorsi formativi personalizzati rispondenti a specifiche esigenze;

- concordare e rispettare linee guida di comportamento per la prevenzione delle malattie infettive nella struttura penitenziaria;

- potenziare i meccanismi di rilevamento delle patologie, in particolare quelle infettive, di cui al D.M. Sanità 15.12.1990 e succ. mod., e quelle relative al disagio mentale, attraverso controlli da svolgersi sia in entrata che periodicamente, con tempestiva comunicazione dei relativi dati allo scopo di approntare risposte sanitarie e misure di protezione, nel rispetto del diritto alla riservatezza e all'autodeterminazione, nonché di programmare interventi di prevenzione, cura e riabilitazione partecipati tra U.S.L. e Servizio Sanitario Penitenziario, anche in vista della continuità del trattamento dopo la dimissione;

- riservare adeguata attenzione ai problemi psicologici dei soggetti in esecuzione penale, garantendo l'assistenza di esperti all'interno della struttura.

ART. 3 - ISTRUZIONE

Regione e Dipartimento, riconoscendo l'istruzione come diritto fondamentale di ogni individuo, costituzionalmente garantito in forma gratuita per quanto riguarda la fascia dell'obbligo, oltre che come strumento essenziale del trattamento rieducativo, insieme e per quanto di competenza:

- informano la loro azione ai principi sanciti dall'Ordinamento penitenziario e agli orientamenti espressi dall'accordo sottoscritto il 2.03.2000 dalla Conferenza Unificata su "La riorganizzazione e il potenziamento dell'educazione permanente degli adulti" e dalla "Direttiva per il Sistema Istruzione" approvata in sede di Conferenza Unificata il 6.02.2001;

- garantiscono, per il tramite della Sovraintendenza agli Studi, la scolarità obbligatoria prevista dalle vigenti disposizioni, in relazione alle esigenze della popolazione carceraria, così come risultanti da costante monitoraggio;

- promuovono corsi di istruzione secondaria superiore e corsi integrati di istruzione e formazione professionale, strutturati sulla base di moduli operativi autonomi, in modo da consentirne anche una parziale frequenza;

- provvedono ad istituire specifici corsi di alfabetizzazione linguistica per detenuti stranieri e si impegnano a realizzare e diffondere il *Regolamento interno* della Casa Circondariale nelle lingue maggiormente parlate;

- si impegnano a rendere accessibili i corsi di cui sopra a tutti i detenuti, compresi gli extracomunitari privi di permesso di soggiorno, atteso che il provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, in forza del quale la persona è sottoposta a misura restrittiva, supera la verifica della sussistenza dei requisiti necessari per il rilascio del documento autorizzativo, di natura amministrativa, come esplicitato sia dal Ministero dell'Interno con Circolare n. 300/C/2001/3595/A/1264/1^D del 4.09.2001, sia dal Ministero della Giustizia con Circolare n. 27/1993 del 15.03.1993;

- si impegnano ad assicurare agli studenti detenuti e dimessi, tramite apposite intese con le Istituzioni scolastiche regionali, la possibilità di sostenere gli esami previsti per i vari corsi scolastici, sino al conseguimento del relativo titolo di studio;
- promuovono per i detenuti che non abbiano la possibilità di frequentare i corsi scolastici di cui sopra la stipula di accordi tra Direzione della Casa Circondariale e Istituzioni scolastiche volti ad organizzare percorsi formativi personalizzati di preparazione agli esami per il conseguimento dei relativi titoli di studio;

- si impegnano a sostenere e ampliare l'offerta formativa del Centro Territoriale Permanente, istituito con provvedimento del Sovraintendente agli Studi prot. n. 71138/SS del 21.02.2005, in particolare per quanto concerne

l'attivazione di corsi relativi a competenze trasversali, relazionali, comunicative e di base, quali l'alfabetizzazione linguistica (italiano come seconda lingua per stranieri e altre lingue comunitarie) e informatica, riconosciute come competenze chiave per il pieno esercizio dei diritti di cittadinanza;

- si impegnano a costituire, presso la Casa Circondariale, la Commissione didattica di cui all'art. 41, c. 6, D.P.R. n. 230/2000, onde concertare tipo, organizzazione e coordinamento dei vari corsi scolastici e percorsi personalizzati interni, e a predisporre i relativi programmi annuali e pluriennali delle attività didattiche, garantendone, per quanto possibile, la continuità nel tempo;

- si impegnano a promuovere la formazione degli insegnanti, anche attraverso la partecipazione alle attività di formazione congiunta, di cui all'art. 6 del presente *Protocollo*, ad incentivare la compresenza di mediatori interculturali opportunamente formati e a valorizzare il contributo di persone qualificate per lo svolgimento delle attività integrative dei relativi *curricula*;

- si impegnano a predisporre i locali, gli arredi e le attrezzature adeguate alle esigenze didattiche connesse ai corsi scolastici e ai percorsi formativi personalizzati, nonché a definire le risorse economiche a copertura dei costi relativi al materiale didattico e di cancelleria e agli strumenti tecnologici e multimediali necessari o utili sia agli insegnanti che ai corsisti.

L'Amministrazione Penitenziaria si impegna ad organizzare le attività didattiche in modo da garantire la più ampia frequenza da parte della popolazione carceraria, con particolare attenzione agli orari dei corsi, all'informazione e alla continuità della frequenza.

## ART. 4 - FORMAZIONE PROFESSIONALE, ORIENTAMENTO AL LAVORO E ATTIVITÀ LAVORATIVE ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO E PER SOGGETTI IN ESECUZIONE PENALE ESTERNA

Regione e Dipartimento, riconoscendo che il lavoro e la formazione professionale, finalizzati alla costruzione di un'identità professionale e all'occupazione, favoriscono l'adozione di modelli di vita socialmente accettabili e processi di inclusione sociale, svolgendo un ruolo primario nel percorso di reinserimento dei soggetti in esecuzione penale e costituendo un fattore significativo di riduzione della recidiva, orientano i propri interventi secondo le disposizioni europee, nazionali e regionali in materia di politiche attive del lavoro, con particolare riferimento alle seguenti normative:

- L. n. 381/1991 "Disciplina delle cooperative sociali";
- L. n. 193/2000 "Norme per favorire l'attività lavorativa dei detenuti";
- D. Lgs. n. 468/1997 "Revisione della disciplina sui lavori socialmente utili a norma dell'art. 22 della legge 24 luglio 1997, n. 196";
- L. r. n. 28/1983 "Disciplina della formazione professionale in Valle d'Aosta";
- L. r. n. 27/1998 "Testo unico in materia di cooperazione";
- L.r. n. 7/2003 "Disposizioni in materia di politiche regionali del lavoro, formazione professionale e riorganizzazione dei servizi per l'impiego".
- D.M. n. 87/2002 "Regolamento recante sgravi fiscali alle imprese che assumono lavoratori detenuti";
- *Protocollo d'Intesa* tra Ministero della Giustizia e Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 27.01.2003.

Le parti, considerata l'importanza di individuare azioni specifiche e linee di finanziamento idonee a favorire l'occupazione dei soggetti in esecuzione penale e dei dimessi e coerentemente alle strategie sostenute dal Fondo Sociale Europeo, congiuntamente e per quanto di competenza, si impegnano a:

- promuovere e sviluppare sul territorio regionale una politica del lavoro rivolta ai soggetti in esecuzione penale, prevedendo appositi strumenti nell'ambito del "Piano triennale di politica del lavoro" *ex* art. 4 L. r. n. 7/2003;

- definire e attuare un piano triennale di interventi volti ad assicurare l'orientamento e la formazione professionale dei soggetti in esecuzione penale, prevedendo corsi formativi brevi e garantendo certificazioni di competenza;

- individuare attività di formazione professionale rispondenti sia alle esigenze occupazionali del mercato del lavoro sia alle competenze e attitudini dei soggetti: la Regione mettendo a disposizione i dati concernenti la domanda espressa dalle realtà produttive territoriali; il Dipartimento promuovendo la rilevazione del credito formativo e delle capacità lavorative, comunicando esperienze e livelli di professionalità consolidati o riqualificabili;

- attivare un servizio permanente di orientamento e sostegno professionali, consulenza e motivazione al lavoro, mediante l'apertura di "Sportelli Lavoro" volti a fornire informazioni sul mercato, nonché suggerimenti e indirizzi adeguati ai bisogni dell'utenza, con particolare riferimento all'acquisizione delle competenze base;

- attuare un sistema di informazione e sensibilizzazione di imprese, aziende, enti pubblici e privati, cooperative sociali, in merito a opportunità, disponibilità, servizi e agevolazioni connessi all'inserimento lavorativo delle categorie svantaggiate;

- incrementare e coordinare forme di incentivazione a favore delle imprese che assumono detenuti ammessi al lavoro esterno o a misure alternative, così come persone dimesse: la Regione, in particolare, realizzando un sistema di certificazione della responsabilità sociale per le imprese operanti in Valle d'Aosta che contribuiscono all'inserimento lavorativo delle categorie svantaggiate;

- realizzare, in relazione alla presenza di detenuti stranieri, una formazione finalizzata all'impiego della figura del mediatore interculturale nei vari ambiti in cui si svolge il rapporto collaborativo;

- sostenere specifici progetti finalizzati all'apertura di lavorazioni interne, anche attraverso l'attivazione di corsi mirati alla qualificazione necessaria per lo svolgimento delle lavorazioni programmate;

- incentivare commesse di lavoro per i detenuti da parte degli Enti pubblici territoriali e dei privati, in attuazione degli artt. 20 L. n. 354/1975 e 47 D.P.R. n. 230/2000, incrementando, nel rispetto della vigente normativa, forme di negoziazione, sia per l'assegnazione di una quota delle commesse degli Enti pubblici alle iniziative produttive, infra ed extramurarie, gestite da imprese, cooperative sociali e consorzi, sia per l'affidamento dei servizi interni all'Istituto.

Il Dipartimento si impegna a:

- favorire l'ammissione al lavoro esterno di detenuti dotati di specifiche esperienze professionali, mettere a disposizione attrezzature e ambienti idonei allo svolgimento di attività di formazione e lavoro intramurario, favorire la stabilità della popolazione carceraria impegnata in corsi di formazione;

## ART.5 - INTEGRAZIONE TRA SERVIZI TERRITORIALI U.S.L-REGIONE-COMUNI E SERVIZI PENITENZIARI PER LA PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE DI INTERVENTI A FAVORE DI BENEFICIARI DI TRATTAMENTI NON CUSTODIALI, DIMITTENTI E DIMESSI

Dipartimento e Regione, considerato il ruolo importante che riveste l'esecuzione penale esterna per il reinserimento sociale, recepiscono la Raccomandazione del Consiglio d'Europa n. 16 del 19 ottobre 1992 e, per quanto di competenza, si impegnano a:

- attivare forme di collaborazione, organiche ed efficaci, tra le parti, i servizi sociali territoriali, gli Enti locali, l'U.S.L., le organizzazioni del Terzo Settore e altre istituzioni interessate al perseguimento degli obiettivi di rieducazione e recupero sociale dei soggetti in esecuzione penale, anche utilizzando lo strumento dei piani di zona *ex* L. n. 328/2000;

- sviluppare una rete territoriale di sostegno, anche mediante convenzionamento con organizzazioni del Terzo Settore, per finalità di programmazione mirata a scopi relazionali, sociali, culturali, nonché all'assistenza economica post-penitenziaria, di cui all'art. 20, lett. b) del D.P.R. n. 182/1982;

- promuovere incontri periodici tra operatori volti all'individuazione degli obiettivi, progettazione degli interventi e analisi dei risultati, attivando un sistema di comunicazione e informazione tra servizi sociali penitenziari e territoriali ed organizzazioni del Terzo Settore, in merito alle esperienze trattamentali poste in essere; a tal fine il Dipartimento si impegna a favorire la conoscenza della distribuzione e delle caratteristiche dei soggetti entrati nel circuito penale;

- favorire l'apertura, anche in collaborazione con gli organismi del Terzo Settore, di centri di accoglienza ed ospitalità, adeguatamente attrezzati, per detenuti in permesso premio o in regime di lavoro esterno o, comunque, sottoposti a forme di esecuzione penale esterna che siano privi di validi riferimenti, sia familiari che ambientali;

- valorizzare la presenza del volontariato all'interno dell'Istituto, anche attraverso l'organizzazione di attività per giovani che scelgono il Servizio Civile, con particolare riferimento a servizi rivolti agli extracomunitari, al fine di facilitarne l'integrazione nel contesto sociale in inserimento;

- favorire l'attività di volontariato da parte di detenuti e dimessi interessati, anche a titolo di riparazione danno, presso Enti pubblici e privati, nell'ottica di un pieno reinserimento sociale;

- attuare programmi di informazione e progetti di coinvolgimento della comunità regionale mirati a favorire maggiore conoscenza delle problematiche del settore penitenziario, anche mediante interventi presso gli Istituti scolastici della regione;

ART. 6 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONGIUNTI DEGLI OPERATORI

VISTA la L. n. 395/1990 sull'Ordinamento del Corpo di Polizia Penitenziaria;

VISTI il D. Lgs. n. 443/1992 "Ordinamento del personale del Corpo di polizia penitenziaria, a norma dell'art. 14, c. 1, L. 15 dicembre 1990, n. 395"; il D.P.R. n. 82/1999 "Regolamento di servizio del Corpo di polizia penitenziaria"; il D. Lgs. n. 146/2000 "Adeguamento delle strutture e degli organici dell'Amministrazione penitenziaria e dell'Ufficio centrale per la giustizia minorile, nonché istituzione dei ruoli direttivi ordinario e speciale del Corpo di polizia penitenziaria, a norma dell'articolo 12 della L. 28 luglio 1999, n. 266";

VISTA la L. r. n. 18/2001, art. 5, lett. b), n.10.2;

Dipartimento e Regione, insieme e per quanto di competenza:

- riconoscono l'esigenza di iniziative culturali e formative comuni rivolte al personale dell'Amministrazione Penitenziaria, della Regione, dell'U.S.L., degli Enti locali e alle organizzazioni di volontariato operanti nel settore penitenziario, in vista di un'adeguata integrazione tra operatori di diverso ambito e livello, per una programmazione volta ad assicurare continuità tra i momenti della prevenzione, del trattamento e del recupero; il personale verrà considerato, a tutti gli effetti, in servizio;

- si impegnano a organizzare percorsi di formazione e aggiornamento congiunti, onde promuovere e coordinare idonea crescita culturale e professionale; a tal fine un rappresentante dell'Amministrazione Penitenziaria partecipa al Gruppo interistituzionale che supporta la struttura regionale competente in materia di politiche sociali nella stesura del Piano di aggiornamento e formazione di competenza;

- si impegnano, nell'individuazione dei contenuti e delle modalità delle iniziative formative, a tener conto delle variabili legate, da un lato, alle tipologie di utenza, con particolare riguardo a quella straniera, e alle caratteristiche socio-culturali del territorio, dall'altro, alle esigenze socio-culturali degli operatori impegnati nel campo delle attività di risocializzazione;

- comunicano le rispettive attività di formazione e aggiornamento, favorendo la partecipazione del personale ad iniziative di comune interesse.

ART. 7 - OSSERVATORIO PER UNA VERIFICA SISTEMATICA DELL'APPLICAZIONE DEL PRESENTE PROTOCOLLO

Al fine di rendere operativo il presente *Protocollo*, le parti convengono di istituire un organismo permanente, denominato *Osservatorio*, composto da:

- Presidente della Regione o delegato, in funzione di Coordinatore;
- Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali o delegato;
- Provveditore regionale dell'Amministrazione Penitenziaria o delegato;
- Assessore alle Politiche sociali del Comune di Aosta o delegato;
- Direttore della Casa Circondariale di Aosta;
- Difensore civico regionale;
- Presidente dell'Associazione valdostana Volontariato carcerario o delegato.

L'*Osservatorio* svolge le seguenti funzioni:

- promuove l'attuazione degli impegni assunti dalle parti, favorendo la stesura di accordi operativi tra i soggetti interessati;
- favorisce l'elaborazione di proposte di miglioramento normativo o amministrativo per la tutela dei diritti e l'attuazione dei principi costituzionali di rieducazione e reinserimento;
- promuove programmi di informazione, studio e ricerca, volti a dare la più ampia diffusione al presente *Protocollo*;
- organizza incontri periodici tra gli operatori del settore e i soggetti coinvolti nell'attuazione del *Protocollo*, al fine di valutare il lavoro svolto e di individuare idonee linee operative;

- verifica, almeno due volte l'anno, lo stato di attuazione del *Protocollo*, con particolare riferimento alle progettualità e agli interventi attivati;
- indirizza al Presidente della Regione e al Capo del Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria una *Relazione annuale* sullo stato di attuazione del *Protocollo*, comprensiva di bilancio dei risultati, osservazioni e proposte;

La Regione si impegna ad individuare propri locali da destinare a sede dell'*Osservatorio* e ad istituire una Segreteria Tecnica, all'interno dell'Ufficio di Gabinetto della Presidenza, che ne supporti l'attività avvalendosi anche di collaborazioni esterne.

***

Il Ministero della Giustizia-Dipartimento Amministrazione Penitenziaria, nella persona del Capo del Dipartimento, ....., e la Regione Autonoma Valle d'Aosta, rappresentata dal Presidente *pro tempore*,....., sottoscrivono il presente *Protocollo*, con il quale si impegnano all'esecuzione di tutti gli atti consequenziali.

p. IL DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE PENITENZIARIA

Il Capo del Dipartimento

p. LA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

Il Presidente

(luogo e data)

**ALLOCUTION AUX AUTORITES DE LA ROUMANIE A L'OCCASION DE LA VISITE OFFICIELLE DE LA PRESIDENTE DE L'A.O.M.F. (*Bucarest* 6.7.2005)**

*Monsieur l'Avocat du Peuple de Roumanie*

*Monsieur le Président de la Cour Constitutionnelle*

*Monsieur le Préfet du Département de Constanța*

*Madame la Présidente de la Commission de l'Egalité des Chances entre les hommes et les femmes*

*C'est avec un immense plaisir que, ma déléguée et moi-même, nous nous trouvons ici réunies, en votre compagnie. Pour ma part, il s'agit du second voyage que j'effectue dans votre Pays, auquel mon attachement s'est manifesté dès le début de mon parcours professionnel: j'ai obtenu, en effet, ma première licence ès Lettres classiques-section christianisme grec et oriental qui m'a permis d'étudier une petite partie du riche passé historique et culturel de la Roumanie.*

*Je tiens, avant tout, à vous présenter mes remerciements les plus chaleureux pour l'accueil que vous nous avez réservé et pour l'excellente organisation de notre séjour. Le programme est, en effet, des meilleurs et nous permettra de renforcer les rapports d'étroite collaboration qui nous unissent au sein de l'A.O.M.F., à travers notamment les nombreuses visites officielles prévues, tout en représentant aussi une occasion exceptionnelle pour découvrir plus en profondeur un Pays qui, sous certains aspects, reste encore, pour nous, bien mystérieux, et se révélera, j'en suis persuadée, dans toute sa splendeur.*

*Notre séjour sera bien trop court pour satisfaire toutes nos curiosités concernant le passé historique de ce Pays, ses traditions, ses habitants, mais il réveillera en nous cet instinct qui porte la personne à vouloir élargir ses propres horizons, à vouloir s'ouvrir à l'autre en acceptant ses différences et à refuser catégoriquement toute forme "d'étroitesse" mentale, souvent premier symptôme de nationalisme exacerbé qui, comme nous le savons tous, ne peut qu'engendrer des situations négatives, voire même dangereuses pour la démocratie.*

*Ainsi, la connaissance approfondie de "l'autre", en plus de permettre un enrichissement culturel réciproque, améliore aussi les relations interpersonnelles: une collaboration plus amicale et plus efficace s'instaure à ce point. Lorsque deux personnes sont, de plus, engagées dans le même combat - entendons par là, qu'elles luttent pour la défense de la démocratie, de la paix sociale, de l'Etat de droit et des droits de la personne - alors, l'entente devient fraternelle.*

*Voici la raison pour laquelle je souhaite vivement que cette visite puisse consolider les liens déjà existants entre votre prestigieuse Institution et l'A.O.M.F., dont vous faites partie. C'est, en effet, en dialoguant, en échangeant nos points de vue, nos doutes, nos problèmes, nos méthodes de travail, que nous permettrons à notre Association, que je représente en qualité de Présidente, de grandir, de s'enrichir en expériences nouvelles et d'accroître sa portée internationale.*

*Je sais combien la Roumanie est attachée à la Francophonie et je sais également qu'une nouvelle période, nécessitant des efforts de tous les instants, pour s'adapter aux standards européens et pour réussir son entrée effective dans l'Union, le 1er janvier 2007, a commencé pour elle. La signature du traité d'adhésion ouvre, en effet, une phase décisive à l'issue de laquelle votre Pays retrouvera sa place naturelle au sein de l'Europe.*

*L'action poursuivie par votre Institution à l'intérieur de l'A.O.M.F. en est la preuve, car elle s'est parfaitement insérée au sein de notre Association et mène à bien sa mission en synergie et en parfaite entente avec la Présidence, qu'elle soutient assidûment par un dialogue régulier, ainsi qu'avec tous les autres membres adhérents. En qualité de Présidente, je me réjouis de cette situation, qui ne peut qu'avoir des répercussions positives sur la vie de l'A.O.M.F. et de nos deux Pays.*

*Avant de conclure, je tiens à remercier également tous vos collaborateurs qui contribuent au bon fonctionnement de votre Institution et à les encourager à vous soutenir dans votre engagement assidu.*

*En signe de mon amitié et de mon estime, je vous remets quelques décorations honorifiques et hommages de la part de la Présidence du Conseil Régional de la Vallée d'Aoste qui laisseront, je l'espère, un bon souvenir de notre visite et qui vous permettront de découvrir une petite Région francophone d'Italie, située au cœur des Alpes: petite dans ses dimensions géographiques, mais grande dans ses capacités et dans sa générosité.*

*Je vous remercie à nouveau et vous souhaite, à toutes et à tous, un très bon travail.*

***SYNTHESE DE L'ATELIER 1: "MISE EN ŒUVRE DES ENGAGEMENTS DU CHAPITRE 4 DE LA DECLARATION DE BAMAKO", PRESENTEE PAR M. JEAN-LOUIS ROY, RAPPORTEUR.***
**(*Bamako* 8.11.2005)**

*Madame la Présidente Monique Ilboudo, Ministre de la Promotion des droits humains au Burkina Faso,*

*Monsieur le Modérateur Norbert Ratsirahonnana, ancien Chef de l'Etat par intérim de Madagascar,*

*Madame la Modératrice Maria Grazia Vacchina, Présidente de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie,*

*Chers amis,*

*L'atelier 1 du symposium international sur les pratiques de la démocratie, des droits et libertés dans l'espace francophone a consacré ses travaux à la politique de mise en œuvre des engagements du chapitre 4 de la "Déclaration de Bamako".*

*Une salle pleine, une large prise de parole, une réflexion cumulative couvrant l'ensemble des politiques de mise en œuvre, un souci d'actions concrètes et une volonté de règlement définitif de certains dossiers, le rappel du caractère diversifié de la Communauté francophone, de nombreuses propositions de qualité et une unité de perspective significative: telles sont les caractéristiques des travaux de notre atelier. Un atelier qui, je crois, a répondu aux trois questions que M. Xavier Michel avait développées, au début de nos travaux, à l'intention des participants. Pour l'essentiel, ces questions liaient la nécessité d'un bilan et le besoin de mettre en œuvre ou de traduire en actes la "Déclaration de Bamako".*

*Du bilan, je dirai peu de choses puisque, à l'évidence, il ne découlait pas d'une évaluation exhaustive. Contrasté, ce bilan a fait place aux avancées certaines dans la définition d'une politique dont la "Déclaration de Bamako" constitue la synthèse, ainsi que la mise en place et la coordination de réseau, et, enfin, un certain nombre d'interventions conduites par la Délégation aux droits de l'Homme et à la démocratie dans les Pays membres ont été rappelées ainsi que certains travaux tels le document intitulé "L'approche comparée des transitions", le premier "Rapport de l'Observatoire de l'O.I.F." de 2004 et les "Actes" des récentes rencontres de Cotonou sur les pratiques constitutionnelles et politiques en Afrique.*

*Considérable, cet actif ne saurait cependant, au jugement de plusieurs participants, occulter le lourd passif qu'ont représenté dans l'espace francophone ces cinq dernières années, le retour des coups d'Etat par la force et ceux qui ont pu découler des modifications contitutionnelles, le harcèlement des défenseurs des droits de l'Homme, la négation de la liberté de la presse par certains Etats signataires de la "Déclaration de Bamako", l'insuffisance des moyens et ressources nécessaires à la mise en œuvre des Institutions démocratiques et au respect des conventions internationales relatives aux droits de l'Homme. Bref, un sentiment largement partagé que le temps est venu pour l'ensemble des Etats membres de la Francophonie de "passer de la proclamation à l'effectivité".*

*L'ensemble des thèmes débattus dans notre atelier avait fait l'objet d'une identification utile par deux interventions introductives des Professeurs Jean du Bois de Gaudusson et Albert Bourgi.*

*Aux fins de ce rapport, je regrouperai l'ensemble des interventions et propositions sous quatre rubriques: les droits de l'Homme; les citoyens et la société civile; les Institutions démocratiques; les processus électoraux.*

*I. De la primauté des droits de l'Homme*

*De nombreuses interventions convergentes ont posé comme préalable à l'Etat de droit et à la gouvernance démocratique, la reconnaissance, la promotion et la protection des droits de l'Homme, entendues au sens des textes fondamentaux que sont la "Déclaration universelle", les pactes et protocoles qui les définissent et les précisent, notamment*

*ceux relatifs à l'égalité des genres. En conséquence et dans le contexte de la mondialisation qui appelle une plus grande solidarité, il a été proposé:*

1. *que leur ratification, leur transposition dans les législations nationales et leur mise en œuvre effective par les Etats membres soient considérées comme une priorité de la Francophonie;*
2. *que la prise en compte des droits économiques, sociaux et culturels fasse l'objet d'une attention, d'une concertation et d'une intervention équivalentes à celles qui, depuis Bamako, ont été consenties pour les droits civils et politiques. A ce sujet, il a été fortement proposé que le Protocole additionnel sur les droits économiques, sociaux et culturels sur lequel nous débattons actuellement fasse l'objet d'une intervention immédiate et forte de la Délégation auprès des Etats et Gouvernements membres et des Etats observateurs. Identifiées au grand enjeu des années qui viennent, la pleine reconnaissance et la mise en œuvre de ces droits ont fait l'objet de recueil de nombreux textes qui ont rappelé l'importance de la coopération internationale dans la mise en œuvre de ces droits.*

*Il a, de plus, été proposé que la Francophonie se dote d'une politique de protection des défenseurs des droits de l'Homme. Les politiques de l'Organisation des Nations unies et l'Union européenne dans ce domaine ont été rappelées.*

*Enfin, l'atelier a fortement insisté pour que la liberté de presse fasse l'objet d'une action forte de la Francophonie. Il a été souhaité que la Délégation fasse un inventaire exhaustif des législations pertinentes, y compris les codes pénaux, pour l'ensemble des Pays membres et que, dans les prochains 24 mois, soient rendues conformes aux normes internationales et à la "Déclaration de Bamako" les législations de tous les Etats et Gouvernements membres de la Francophonie et de ses observateurs.*

*D'une manière plus globale, il a été proposé que la Délégation lance un travail d'ensemble afin de compléter son tableau de bord sur la progression des droits de l'Homme dans les Pays membres de la Francophonie. Ce tableau de bord pourrait servir de base à un examen par les Francophones. Il pourrait constituer le cœur d'un rapport à l'intention du Sommet de la Francophonie. Dans le même sens, l'utilité de soutenir et de rationaliser l'élaboration des rapports nationaux requis par les Nations Unies et les organisations régionales pour le suivi des conventions internationales ratifiées par les Etats membres de l'O.I.F. a été soulignée.*

*II. Des citoyens et de la société civile*

*Le besoin de vulgarisation de la "Déclaration de Bamako" a été évoqué avec insistance tout au long de nos travaux. Cette stratégie de vulgarisation répondrait à deux nécessités: une connaissance plus étendue de l'action de la Francophonie concernant les droits, les libertés et la démocratie, ainsi qu'une connaissance, plus étendue, elle aussi, par les citoyens de l'espace francophone de leurs droits. Dans ce dernier cas, l'ensemble des interventions de la Francophonie en matière de droits humains et d'appui à la démocratie devrait être accompagné par des actions de renforcement des capacités des O.N.G. et d'information des populations.*

*L'atelier a entendu de nombreux participants évoquer les exigences d'une culture démocratique, la nécessité d'une éducation citoyenne et le besoin d'un soutien actif de la Francophonie aux O.N.G. et O.I.N.G. œuvrant dans les domaines qui font l'objet du symposium.*

*Certains ont évoqué une architecture institutionnelle et étatique "sans citoyen", et le retard de notre Communauté à reconnaître sans ambages la place d'une societé civile libre, organisée, responsable et respectée dans l'aménagement d'une societé démocratique intégrale.*

*Enfin, réfléchissant au concept de "vie politique apaisée" et à celui "d'intériorisation de la culture démocratique", des participants ont fait valoir que ni l'un ni l'autre de ces concepts ne pouvait se concevoir sans un plein et entier exercice de la citoyenneté, sans la liberté associative et, enfin, sans dialogue entre la societé civile et les Gouvernements.*

*La Communauté francophone devrait aussi se doter de normes relatives au droit associatif qui consolident ce droit fondamental pour l'exercice de la citoyenneté. Elle devrait également rappeler solennellement l'obligation de tous ses Pays membres de respecter la liberté syndicale en conformité avec les engagements souscrits notamment dans le cadre de l'Organisation internationale du travail.*

*III. Des Institutions démocratiques.*

*Des très nombreuses interventions consacrées aux Institutions se dégagent deux priorités et une orientation utile.*

*Pour résumer ces interventions, en dérive le besoin d'enrichir substantiellement et durablement la politique francophone d'appui à la consolidation des systèmes judiciaires, y compris les Cours des comptes, appui financier et technique, appui intellectuel et réglementaire, en coordination avec les réseaux institutionnels de la juridiction, et l'autonomie budgétaire de ces dernières, et de reconnaître la nécessité de l'indépendance des avocats et de leurs organismes professionnels. Il s'agit, avant tout, de la confiance des citoyens dans la justice et la séparation des pouvoirs. Il s'agit, enfin, dans ce domaine comme dans bien d'autres, de se donner les moyens juridiques et institutionnels de combattre la corruption.*

*Les besoins urgents, massifs et durables dans le domaine de la justice, constituent l'un des constats majeurs de l'ensemble des interventions dans notre atelier.*

*Une seconde priorité s'est dégagée de nos travaux sur la consolidation, là où elles existent, et la création, là où elles font défaut, de commissions nationales des droits de l'Homme répondant aux "Principes de Paris". Seules les commissions qui s'y conforment seraient éligibles à l'appui financier de la Francophonie. Par conséquent, il est demandé à la Délégation d'encourager cette priorité et de veiller à sa mise en œuvre dans les prochains 24 mois.*

*L'orientation utile consiste à rechercher des partenariats actifs avec le Haut Commissariat aux droits de l'Homme des Nations Unies, l'Union Africaine et l'Union Européenne afin de donner une suite substantielle aux propositions visant le renforcement des deux types d'Institutions démocratiques évoquées sous cette rubrique.*

*IV. Les processus électoraux*

*L'ensemble des éléments qui forment le processus électoral a fait l'objet d'un grand nombre d'interventions. Ce sont sur leur qualité, leur transparence et leur fiabilité que reposent la légitimité des gouvernants et la confiance des citoyens dans les Institutions démocratiques.*

*Les travaux de qualité et les nombreuses interventions de la Francophonie ont été évoqués. Il est apparu cependant qu'un effort supplémentaire doit être fait autour des questions suivantes: l'entité et le contrôle du financement des campagnes électorales et des partis politiques, la gestion informatique durable du processus électoral, le professionnalisme des organes responsables de ces processus, la constitution d'un état civil fiable, l'identification des électeurs par notamment une carte électorale infalsifiable, le rôle des partis politiques, le statut de l'opposition et celui des anciens chefs d'Etat.*

*L'atelier a reçu les excuses du représentant du Togo pour les "désagréments causés aux partenaires francophones suite aux événements intervenus dans ce Pays".*

*Enfin, après avoir entendu le Président de la Fédération internationale des ligues des droits de l'Homme au sujet de la création du Conseil des droits de l'Homme et les interventions convergentes de nombreux intervenants, l'atelier a souhaité que le présent symposium marque fortement et substantiellement son appui à cet élément de la réforme de l'Organisation des Nations Unies.*

**ALLOCUTION D'OUVERTURE DE LA PRESIDENTE AU IV$^{ème}$ CONGRES DE L'A.O.M.F. (Paris 28-30.11.2005)**

*Monsieur le Président délégué de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie*
*Monsieur le Médiateur de la République Française*
*Monsieur le Maire de la Ville de Paris*
*Madame la Médiatrice de la Ville de Paris*
*Madame la Déléguée aux droits de l'Homme et à la démocratie de l'A.I.F.*
*Madame la Présidente de l'A.O.M.A.*
*Monsieur le Président du F.C.O.*
*Mesdames et Messieurs les Médiateurs et Ombudsmans*
*Honorables invités*
*Cher/es ami/es*

*C'est avec un immense plaisir, et toujours avec quelque peu d'émotion mêlée de fierté, que je prends la parole à l'ouverture de ce IV$^{ème}$ congrès statutaire de l'A.O.M.F., dont j'ai eu l'honneur d'être un des membres fondateurs en 1998, Secrétaire Générale en 2001, sous la Présidence de M. Bernard Stasi (avec lequel s'est aussitôt instauré un étroit rapport de collaboration), et Présidente à compter de 2003. Et ce, d'autant plus que les travaux de l'A.O.M.F., notre chère Association dont l'ancien Médiateur de la République Française, M. Jacques Pelletier, et l'ancien Protecteur du citoyen du Québec, M$^{e}$ Daniel Jacoby, ont été les bâtisseurs et les promoteurs, se déroulent à Paris, berceau historique de la Francophonie.*

*Un rêve, une utopie de l'espoir réel, d'un certain nombre d'entre nous qui, s'étant réunis à Buenos Aires, en 1996, pour un congrès de l'Institut International de l'Ombudsman (I.O.I.), ont ressenti le besoin de matérialiser un esprit de famille qui, existant déjà, ne demandait que d'être organisé pour la bonne cause, partagée par nous tous, déjà unis par la langue, la culture et l'histoire: à savoir, la Francophonie au service de la démocratie, des droits de l'Homme et de la paix sociale.*

*Une utopie politique, donc, en vue de laquelle, dès le début, à l'occasion de la fondation même de l'Association, l'Agence Intergouvernementale de la Francophonie (A.I.F.) a toujours été notre partenaire privilégié et naturel, étant unique la cause et l'espoir de l'engagement. Et ce, non seulement en ce qui concerne son indispensable soutien financier, notamment pour les Pays de la Z.S.P. et, à ma demande, de l'Europe de l'est, mais également en ce qui a trait à son activité de programmation d'initiatives adressées par l'A.O.M.F. et à l'élaboration de plans partagés par l'A.I.F. et l'A.O.M.F..*

*Pour revenir aux années les plus récentes, dans la foulée de l'adoption du "Préambule" des nouveaux "Statuts de l'A.O.M.F.", lors du congrès de Yasmine Hammamet, en octobre 2003, qui a eu pour effet d'engager l'A.O.M.F. et ses membres, tant nationaux que régionaux, dans la défense des droits de la personne, dont à la "Déclaration de Bamako" et à la "Déclaration des droits de l'Homme", j'ai souhaité, avec l'accord de l'A.O.M.F. toute entière, qu'un séminaire de formation visant à assurer le suivi de notre réunion statutaire de 2003 et destiné aux Médiateurs/Ombudsmans de la Francophonie et de leur personnel, soit organisé, le 6 septembre 2004, à Québec, à l'occasion du congrès I.O.I.. Et ce, étant donné que l'engagement formel de l'A.O.M.F. et de ses membres envers l'application et le renforcement des droits de la personne est une caractéristique unique qui la distingue des autres Associations internationales et régionales de Médiateurs/Ombudsmans.*

*Ce séminaire de formation, intitulé "Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi constitutive et la Déclaration de Bamako", qui fut, à ma demande, organisé et préparé par M$^{e}$ Daniel Jacoby, Président fondateur et honoraire de l'A.O.M.F., ainsi que Conseil du C.A., a mis en relief les changements de*

*pratiques que pourraient adopter les bureaux de Médiateurs/Ombudsmans de la Francophonie dans leurs activités quotidiennes. Ce séminaire a également permis de souligner la contribution de l'A.I.F., en la personne de M^me^ Christine Desouches, Déléguée aux droits de l'Homme et à la démocratie, du Doyen M. Jacques Frémont de l'Université de Montréal et de M. Pierre-Yves Monette en leur qualité d'experts de l'A.I.F.. Ces personnes se sont penchées principalement sur certains aspects plus techniques relatifs à la "Déclaration de Bamako": information du Secrétaire Général de l'O.I.F. sur la situation de la démocratie; Observatoire; évaluation permanente de l'application de la "Déclaration de Bamako". De son côté, M^me^ Desouches a rappelé, entre autres, la nécessité de transmettre, au plus vite, les "Rapports annuels" des Médiateurs/Ombudsmans à l'A.I.F. et, dans ce but, la disponibilité de l'Agence à soutenir les frais concernant les publications de "Rapports" et autres ayant trait aux finalités dont à la "Déclaration de Bamako", pour les Pays en difficulté économique.*

*De plus, l'accent a été mis sur les rôles respectifs des réseaux et de la Délégation des droits de l'Homme et de la démocratie: à savoir, les principes en cause sont la préservation et valorisation de l'autonomie de chaque réseau (sujet qui a rassuré les membres de l'A.O.M.F.); le partage de l'information fournie par les réseaux aux fins d'un enrichissement mutuel; la coordination, si possible, des priorités des réseaux; la responsabilité des réseaux de participer au processus d'application de la "Déclaration de Bamako" (ce qui, d'ailleurs, avait été déjà introduit dans les "Statuts" modifiés de l'A.O.M.F.), notamment en participant au réseau d'information et de concertation.*

*Les étapes suivantes ont été la mise en ligne du site pilote de l'Observatoire, une entente-cadre définissant les principes de coopération entre chaque réseau et la Délégation des droits de l'Homme et de la démocratie, la tenue de réunions bilatérales annuelles et une concertation autour du réseau des réseaux, dont aux réunions de Ouagadoudou (novembre 2004) et de Bamako (novembre 2005).*

*Dans mon allocution d'ouverture, à Québec, j'avais souligné l'importance de la présence de tous les Médiateurs/Ombudsmans aux séminaires de formation, étant donné que ces derniers représentent un outil de travail fondamental pour la bonne réussite des objectifs que l'A.O.M.F. s'est fixés. Pour ce faire, j'ai souhaité que, dans le futur, avec l'aide de l'A.I.F. qui a toujours été déterminante, l'Association puisse disposer de moyens adéquats pour rembourser les frais de transport et d'hébergement des Médiateurs/Ombudsmans de la Z.S.P. et d'autres similaires (à titre d'exemple, l'Europe de l'est), ce qui permettrait une plus grande participation et, par conséquent, de façon presque continue, la mise à jour des connaissances et le partage des expériences afin de pouvoir grandir ensemble.*

*Il serait bon de souligner que, pour la première fois, les travaux du séminaire ont été enregistrés sur des cassettes vidéo, afin que tous les bureaux puissent y avoir accès et afin d'élargir la formation des collaborateurs. Et ce, grâce aussi à une contribution économique extraordinaire de la part de la Vallée d'Aoste et de l'Italie, qui ne trouve d'ailleurs aucun précédent dans l'histoire de l'A.O.M.F.: ce dont je suis fière. Les membres de l'A.O.M.F. et les Institutions concernées se sont complimentés de l'envoi des cassettes, instruments de travail constituant une importante source d'information pour les bureaux, les experts et les spécialistes ayant des intérêts dans ce domaine.*

*Pour revenir aux rapports A.O.M.F.-A.I.F./O.I.F., et donc à la mise en œuvre de la "Déclaration de Bamako", l'objectif principal de l'A.O.M.F. reste le respect et l'application, dans le travail quotidien des Médiateurs/Ombudsmans, des principes contenus dans la "Déclaration". L'A.O.M.F. et ses membres se sont, en effet, formellement engagés, dans le "Préambule" qui précède le dispositif des nouveaux "Statuts", adoptés en octobre 2003, à promouvoir et à défendre, à travers la Francophonie, la démocratie, l'Etat de droit et la paix sociale, ainsi qu'à faire respecter les textes nationaux et internationaux sur les droits de la personne ou droits de l'Homme. Et ce, "comme idéal de valeurs qui doit être poursuivi": c'est donc dire que l'A.O.M.F. ne se limite pas à décrire son cadre associatif ou corporatif (structure, règles d'adhésion, fonctionnement), car elle s'est dotée d'une mission "politique", dans le sens étymologique du terme, c'est à dire dans le*

*sens le plus noble et élargi, étant donné qu'elle œuvre prioritairement pour le renforcement et développement de l'Institution, notamment dans les Pays de l'espace francophone.*

*Voici la toile de fond de l'A.O.M.F., qui a su également prendre en compte les récentes évolutions intervenues dans les missions du Médiateur/Ombudsman en tant qu'autorité publique de contrôle des droits de la population contre toute forme d'abus, erreurs, négligences et injustices, afin de répondre aux attentes de la société toute entière et de permettre à l'ensemble des populations, et notamment aux plus vulnérables, d'accéder aux possibilités offertes par ce mode alternatif de règlement des conflits.*

*Bien plus, le "Préambule" des nouveaux "Statuts" (qui est une "véritable profession de foi", diraient les uns, une "utopie" diraient les autres, comme l'a synthétisé M^e^ Jacoby, Président de la Commission pour la révision des "Statuts" dont j'ai fait partie) reconnaît que les valeurs démocratiques ne sont jamais acquises, que leur défense doit être permanente et qu'elles doivent être mesurées sur la base de l'effectivité des droits de la personne (alinéa 8). C'est pourquoi, "l'Association et ses membres sont tenus de promouvoir et de défendre à la fois la démocratie, l'Etat de droit, la paix sociale et les droits de la personne consacrés par des textes tant internationaux que nationaux". Ainsi, "avec l'humilité qui s'impose, l'on doit retenir que l'A.O.M.F. semble, aujourd'hui, être la seule organisation de Médiateurs/Ombudsmans à dépasser le cadre des simples désirs, vœux, objectifs et principes, autant pour le concept de l'indépendance que pour les questions liées à l'exercice de la démocratie".*

*En particulier, pour la mise en œuvre et l'efficacité de son mandat, le Médiateur/Ombudsman de la Francophonie devrait - règle générale - être reconnu officiellement comme Institution publique de promotion et protection des droits et libertés de la personne et, donc, répondre à des critères précis que l'on retrouve dans les "Principes de Paris" et dans les lois gouvernant les Associations professionnelles, comme les "Statuts" de l'A.O.M.F. et les "Règlements généraux" de l'I.O.I.. L'indépendance des Médiateurs/Ombudsmans occupe une place importante parmi ces critères de qualification: indépendance et du Gouvernement et des Fonctionnaires, bien sûr, s'agissant d'un gardien de l'Etat contre les abus, les excès et la corruption.*

*Et si un bon nombre de textes portant création des bureaux de médiation ne mentionne pas expressément la compétence des Médiateurs/Ombudsmans sur les droits et libertés de la personne, il faut se demander si le silence des lois constitue un obstacle à cet exercice. L'on doit, certes, accepter que les "Statuts" de l'A.O.M.F., malgré leur caractère contraignant, ne peuvent outrepasser le mandat législatif conféré spécifiquement à chaque Institution par les textes nationaux et régionaux. Mais, néanmoins, les règles d'interprétation enseignent que le silence n'est pas une cause de "non application", parce que le législateur ne peut pas tout prévoir et c'est, donc, seulement en cas de doute objectif qu'il y a lieu de décider si le Médiateur/Ombudsman a, ou non, compétences ou pouvoirs afférents. Bref, le Médiateur Ombudsman a compétence sur les droits de l'Homme, sauf si la loi constitutive restreint son pouvoir d'agir, formellement ou par implication, ou si une loi attribue manifestement cette compétence à une autorité différente. De toute façon, ce qui importe, c'est d'adopter tous les moyens possibles pour coordonner les actions de chacun, de façon à éviter des interventions parallèles pour une même réclamation alors qu'il serait peut-être souhaitable d'intervenir en collaboration et d'assurer, par là, aux citoyens le plein exercice de leurs droits.*

*Dans cette optique, suite aux accord pris au séminaire de formation de Québec et à la "Déclaration finale" du III^ème^ congrès statutaire de Yasmine Hammamet, il a été établi que toutes les Institutions membres de l'A.O.M.F. envoient leur "Rapport annuel" à l'A.I.F.: et ce, afin de permettre à l'Agence d'avoir une vue plus précise et ajournée de la situation dans les différents bureaux, notamment en ce qui concerne l'application des pratiques de la démocratie dans l'espace francophone.*

*Dans le cadre du partenariat 2005 et de la mise en œuvre du dispositif d'observation et d'évaluation permanentes des pratiques de la démocratie, des droits et des libertés, l'A.I.F. a, de plus, envoyé à la Présidente de l'A.O.M.F. un*

*questionnaire détaillé concernant le fonctionnement des Institutions, leurs compétences, leur degré d'autonomie, leurs domaines d'action etc.. J'ai procédé, alors, à la transmission du questionnaire aux membres de l'Association, accompagné d'une lettre expliquant plus en détail le projet de l'A.I.F. et demandant de bien vouloir le renvoyer, dûment rempli (ce qu'une grande partie des membres ont fait), et j'ai fait parvenir, en même temps à la Déléguée aux droits de l'Homme et à la démocratie, M^me^ Desouches, une lettre contenant des précisions spécifiques à ce sujet. Et ce, parce que, dès ma première visite officielle à l'A.I.F., en mai 2004, en qualité de Présidente, j'ai défendu avec force une politique pragmatique, visant à faire grandir, tous ensemble, les membres de l'A.O.M.F., en essayant de les impliquer le plus possible dans la vie de l'Association et de les soutenir d'une manière équitable. C'est la raison pour laquelle, dans ma lettre de réponse à M^me^ Desouches, j'ai tenu à préciser que le questionnaire pourrait mettre certaines Institutions en difficulté, notamment les Médiateurs/Ombudsmans ne possédant pas, à tout le moins dans les faits, une réelle indépendance à l'égard de leur Gouvernement: ce qui pourrait avoir un effet inverse qui affaiblirait l'Institution et la Francophonie plutôt que de les renforcer.*

*Toujours dans l'optique de l'étroite collaboration entre l'A.O.M.F. et l'A.I.F., j'ai approuvé la proposition du cadre de programmation quadriennale de la Francophonie 2006-2009, prédisposée par l'A.I.F.. Je me suis réjouie de voir que ce document prend en compte les contributions, écrites et orales, que l'A.O.M.F. a eu l'occasion d'apporter. Développer un esprit de tolérance, promouvoir une culture démocratique sous toutes ses formes visant à garantir l'Etat de droit et la paix sociale afin que les citoyens puissent vivre "à l'abri de la pauvreté, sans peur, dans la dignité", assurer l'égalité des sexes, non seulement dans le monde du travail mais aussi dans tous les secteurs décisionnels du monde moderne, garantir à la jeunesse, qui représente le futur du monde, une correcte et efficace éducation à la démocratie (et ce, notamment, à travers, d'abord, les écoles et, ensuite, la formation continuelle de l'individu), défendre et valoriser tout type de minorité (aussi bien individuelle que de groupe), travailler en vue de prévenir et régler de manière pacifique les crises et les conflits (voir, à titre d'exemple, ma présence au I^er^ colloque international de Yamoussoukro, en Côte-d'Ivoire) sont des objectifs qui rentrent également dans le plan d'action de l'A.O.M.F. et qui nécessitent un soutien et une attention continuels et assidus de la part de nous tous.*

*Ce document de l'A.I.F.-A.O.M.F. permet, en outre, aux Médiateurs/Ombudsmans de la Francophonie de réfléchir sur leur mission et d'évaluer dans quelle mesure le travail qu'ils accomplissent respecte les lignes directrices et les engagements contenus dans les propositions-cadre communes à l'A.O.M.F. et à l'A.I.F.. Et ce, étant donné que les objectifs tracés devraient pouvoir être mis en application au quotidien par chaque Pays appartenant à l'espace francophone et à l'avantage de tous et de chacun: il est donc de notre devoir de travailler, tous ensemble, afin de trouver les moyens les plus adéquats à cette fin.*

*Il est bon également de souligner que, depuis ma première rencontre avec l'A.I.F., en mai 2004, la mise en place du site Internet a représenté une étape importante dans le parcours vers une meilleure divulgation des informations et, par conséquent, en vue d'une tutelle des droits plus élargie. Il s'agit d'une étape qui a été franchie grâce à l'aide de l'A.I.F., qui a bien voulu prendre en charge cette tâche avec le professionnalisme qui la caractérise. Les résultats sont significatifs et ont permis une constante mise à jour des données concernant la vie et l'activité de l'Association en général, mais aussi celles de chaque bureau. La collaboration entre nos deux Institutions a été, donc, à ce sujet aussi, exemplaire et j'espère vivement qu'elle se poursuivra avec le souhait que ce travail soit pris en charge par le bureau du Secrétariat permanent de l'A.O.M.F., dont le projet de faisabilité est à l'étude.*

*En ce qui concerne notre IV^ème^ congrès statutaire d'aujourd'hui, je désire, également, souligner les excellents rapports de collaboration entretenus entre la Présidence de l'A.O.M.F. et le bureau du Médiateur de la République Française, et, donc, remercier infiniment - au nom de toute l'Association et à titre personnel - le Médiateur de la République Française, M. Jean-Paul Delevoye, et ses collaborateurs, pour avoir organisé dans le respect de la meilleure*

*tradition française ce congrès, dont le thème choisi, "Le Médiateur: interprète des attentes, acteur des réformes", résume parfaitement l'importance du rôle joué par les Médiateurs/Ombudsmans, notamment de l'A.O.M.F., au sein de nos sociétés, à l'égard et des citoyens et des Institutions. J'adresse aussi un remerciement tout particulier au Maire de la Ville de Paris, M. Bertrand Delanoë, et à la Médiatrice de la Ville de Paris, M^me^ Frédérique Calandra, qui nous accueillent dans ce cadre merveilleux et qui ont déployé tous leurs efforts afin de garantir le plus grand prestige à notre congrès.*

*C'est, du reste, ce que nous nous attendions tous, y compris les anciens Médiateurs/Ombudsmans, les Universités et les Organismes/Institutions opérant dans le domaine de la défense des droits de la personne qui suivent, avec un intérêt de plus en plus grand, les travaux et les buts de notre Association, répondant ainsi, avec succès et en esprit de collaboration élargie, à un point précis du plan d'action que j'ai adopté durant mon mandat de Secrétaire Générale et poursuivi avec engagement durant toute ma période de présidence. Je me suis, en effet, toujours appliquée à maintenir la plus grande harmonie à l'intérieur de notre Association, en considérant essentielle et indispensable la contribution de chacun (des petits comme des grands, comme le veut le martyr de la résistance valdôtaine Emile Chanoux), tout en essayant et de faire découvrir l'A.O.M.F. au monde extérieur et d'assurer son ouverture à tous les niveaux de la société, en impliquant successivement surtout le monde de la recherche, de la politique et des Médiateurs/Ombudsmans, trois mondes qui ont souvent été séparés, dans le passé, tandis qu'ils devraient travailler en synergie au service des citoyens et en vue d'assurer la paix sociale.*

*Mais revenons, avant de conclure, à la "substance" de la démocratie, dont au titre du congrès. Comme vous le savez, dans une démocratie, les textes doivent révéler notamment les éléments suivants: la reconnaissance de la souveraineté populaire avec régularité d'élections compétitives; un Etat de droit respectant les libertés et les droits individuels; une structure de gouvernement pluraliste, fondée sur la séparation des pouvoirs, et une diversité des partis politiques. De plus, le Médiateur/Ombudsman travaille pour la démocratie réelle, qu'il faut distinguer par rapport à la démocratie formelle. Or, de nos jours, il est généralement reconnu que c'est l'effectivité du respect des droits qui permet de mesurer la réalité de la démocratie; de plus, bien que les indicateurs de la démocratie soient multiples, la pratique de la démocratie suppose l'existence d'autorités publiques de contrôle de l'Administration et d'écoute du citoyen, comme le sont, justement, les Médiateurs/Ombudsmans.*

*Il est à noter, par ailleurs, que les Etats, malgré la ratification des instruments internationaux, ne s'empressent pas toujours d'harmoniser leur législation, réglementation et pratique administrative: c'est là que les Médiateurs/Ombudsmans, dans leur fonction de proposition de réformes, peuvent jouer un rôle qui s'inscrit clairement dans les engagements que l'A.O.M.F. et ses membres ont pris.*

*Il existe un temps pour la semence et un autre pour la récolte, récite la Bible, et ceci est valable pour chaque homme, ainsi que pour les Associations auxquelles les hommes donnent vie, y comprise l'A.O.M.F.. Aujourd'hui, se vérifie une mondialisation négative, faite d'intérêts et d'exploitations, mais il existe aussi une mondialisation positive, faite de solidarité et d'espoir. Que nous puissions nous retrouver toujours, tous ensemble, engagés dans "le juste combat", en vue d'une existence qui soit réellement et, pour tout un chacun, digne d'être vécue.*

*Ma charge de Présidente de l'A.O.M.F., à ce jour, représente pour moi une expérience unique, non seulement au niveau du travail, mais aussi et surtout au niveau des relations humaines qui sont un gage réel d'enrichissement. Je vous remercie, donc, toutes et tous, chères consœurs et chers confrères, et de tout mon cœur, vous souhaitant bon travail et toute forme de fécondité et de bonheur qui soit possible sur terre.*

*Merci de votre attention. Bonne et belle journée à tous.*

**INTERVENTO DEL COORDINATORE NAZIONALE ALLA TAVOLA ROTONDA, A.C. UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO E PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO, SUL TEMA *VENT'ANNI DI DIFENSORE CIVICO TRENTINO. L'ISTITUTO TRA PASSATO E FUTURO* (Trento 15.12.2005)**

Autorità,

Cari Colleghi,

Signore e Signori,

è per me motivo di onore e di gioia partecipare all'incontro voluto dalla collega Donata Borgonovo Re per celebrare i vent'anni dell'Istituto in questa Provincia autonoma che vuole riflettere sulla sua storia e, nel contempo, rafforzarne le prospettive nell'ottica dell'evoluzione avvenuta in Italia, in Europa e nel mondo. Tempo, dunque, di bilanci e di progettualità.

E', altresì, un piacere poter conoscere di persona il primo Difensore civico trentino Enrico Bolognani, di cui ho sentito molto parlare come solido fondatore della pratica della difesa civica in questa terra, e riincontrare i colleghi Alberto Olivo e Fabio Bortolotti, con cui ho avuto modo di collaborare negli anni, nel caso del dott. Olivo anche in ambito internazionale, con una scelta che avrebbe poi caratterizzato la sottoscritta e la sua Valle, sin da quando ero l'unico Difensore civico regionale donna. Altri tempi....

Mi è stato chiesto di parlare della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, che mi onoro di coordinare, con riferimento specifico al progetto-bozza per una legge-quadro di difesa civica nazionale, elaborato all'unanimità nel febbraio scorso: il che significa, in altri termini, tracciare un bilancio di quanto fatto (anche come "Coordinamento", così come chiamata la Conferenza nei primi anni del suo esistere, a partire dal '95). Ma non posso esimermi dal riflettere sui temi assegnati agli altri partecipanti a questa Tavola rotonda, ruotanti tutti sulla tutela dei diritti, soprattutto dei più deboli (carcere e infanzia, a titolo es.), come vuole la difesa civica più impegnata, anche se è vero che il controllo della legittimità degli atti è pur sempre azione di tutela dei diritti (basti pensare ai casi esemplari dei concorsi e degli appalti).

Una linea, questa, da sempre perseguita dal Coordinamento, soprattutto da quando la Conferenza è stata riconosciuta anche ufficialmente (nella forma, altresì, di rappresentanza esterna della difesa civica italiana nel mondo) dal Congresso delle Regioni, grazie ad una *Risoluzione* del 5 giugno 2002 (*Le Regioni per una Difesa Civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei cittadini)*, a coronamento di quanto realizzato negli anni, una *Risoluzione* recepita anche ufficialmente e operativamente dal *Médiateur européen*, che interpella e invita regolarmente il Coordinatore *pro tempore* in rappresentanza dell'Italia per lavori comuni tra Paesi dell'U.E..

Sullo sfondo, quindi, del tema della tutela dei diritti - nella forma stragiudiziale, preventiva e proattiva che è tipica dell'Istituto, a garanzia dell'effettività della democrazia nel quotidiano - tema che mi trova particolarmente interessata e documentata anche per gli impegni internazionali assunti, devo e voglio indugiare sull'argomento specifico richiestomi con la consapevolezza di trattare, pur sempre, un soggetto sostanziale nell'ambito delle garanzie e dei diritti, dovendo inevitabilmente parlare anche di come fare per rendere effettivo il diritto di tutti gli Italiani a poter usufruire dell'a difesa civica, relativamente ad ogni ambito e livello della Pubblica Amministrazione.

Né va dimenticato, in merito, che la *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.*, conosciuta anche come Carta di Nizza, che è alla base della *Costituzione europea*, comprende, tra i diritti fondamentali del Cittadino europeo quello ad una buona amministrazione e prevede, di conseguenza, il diritto di rivolgersi al *Médiateur* in caso di cattiva amministrazione. Un diritto che il mondo ci invidia, anche nell'ambito della ricerca universitaria e dei responsabili politici delle democrazie più

avanzate (a titolo es., il Canada), e che l'Italia ha sufficientemente realizzato a livello regionale (con un vuoto vistoso, però, per il meridione) e in parte a livello locale (perché la presenza è pur sempre a macchia di leopardo), con carenze, dunque, di funzionalità, sia per quanto concerne l'efficienza della rete di servizio che per ciò che attiene le competenze sui Ministeri centrali, a tutt'oggi scoperti.

In quest'ottica, come Conferenza dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome ci siamo mossi riprendendo un cammino e un impegno comune che fu già del Coordinamento, fatto salvo un punto di distinguo per quanto attiene l'opportunità/necessità di un Difensore civico nazionale (ipotizzato, di tanto in tanto, a livello governativo - bisogna dirlo - in rapporto a qualche *chapeau* da assegnare, come dicono i francofoni....), votato all'unanimità ma successivamente riconsiderato da alcuni almeno in termini di priorità rispetto ad una legge-quadro che assicuri a tutti, in Italia, una difesa civica regionale e locale.

Su di un punto, infatti, sono da sempre concordi i Difensori civici italiani: sulla necessità di lavorare perché tutti nel nostro Paese possano concretamente usufruire di questa forma di tutela - stragiudiziale, preventiva e proattiva - assicurando, quindi, la presenza di Uffici adeguati sull'intero territorio nazionale (come da diverse proposte di legge-quadro, cui Coordinamento e Conferenza hanno cooperato negli anni), tenuto conto degli ambiti territoriali, dei Cittadini interessati e delle risorse necessarie e disponibili, ma, altresì, applicando l'istituto della sussidiarietà per le zone scoperte e per i Ministeri centrali, la cui competenza è stata in pratica assunta, soprattutto negli ultimi anni, dal Coordinatore nazionale *pro tempore*, certamente senza esplicita previsione normativa e, dunque, con tutte le debolezze conseguenti.

Il che diventa, oggi, obiettivo concreto e corale, essendo ormai la Conferenza aperta a sistematici lavori di confronto sinergico con i rappresentanti locali designati per le varie Regioni: una tappa da me voluta negli anni, anche a distinguo rispetto ad altri colleghi, e oggi sentita da tutti i Difensori civici regionali, a superamento di certa sufficienza che aveva caratterizzato il passato e che non pochi problemi aveva creato, ivi compreso il proliferare di scorretti e sostitutivi legami associativi, spesso di natura privatistica, miranti a superare lo scollamento e la solitudine patiti soprattutto dai colleghi del sud.

Per questo possiamo ormai sistematicamente lavorare nell'ottica prioritaria di una legge-quadro sulla difesa civica in Italia, che ci ha visti impegnati e uniti, mentre per la tappa del Difensore civico nazionale, per molti successiva, le visioni e le valutazioni sono ancora variegate, pur essendo unanimemente condivisa la necessità di vedere assegnate, almeno ai colleghi regionali, le competenze per i Ministeri centrali, là dove molto si decide soprattutto in termini di proposte di riforme normative e/o amministrative, in vista di soluzioni radicali, nell'ottica dell'equità e del diritto sostanziale, relativamente alle proteste e ai problemi evidenziati, con l'eliminazione delle cause stesse del malcontento e conseguente recupero della fiducia dei Cittadini nei confronti delle Istituzioni. Con ciò assegnando al Difensore civico specifiche competenze e poteri solo nell'ottica della conciliazione e della soluzione: il che implica però l'obbligo di collaborazione da parte dei Politici e, soprattutto, dei Funzionari.

Con la consapevolezza, altresì, che anche il mondo della ricerca (con cui sinergicamente stiamo da poco lavorando in Italia, così come con i Politici, mentre in passato le strade di questi tre ambiti, in materia di difesa civica, sono state autonome, quando non competitive e conflittuali, a discapito del bene comune) ha ormai qualificato l'Istituto come non solo utile ma necessario, anche se l'ottica del Difensore civico deve essere, a mio avviso, quella, utopica, di renderlo superfluo, perché questo sarebbe il semaforo concreto della democrazia, consistendo quest'ultima non in una definizione ma nell'effettività della pratica quotidiana dei diritti per tutti e per ciascuno. Vi ringrazio.

**INTERVENTO DEL COORDINATORE NAZIONALE AL DIBATTITO, A.C. UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO E COMUNE DI PESARO, SUL TEMA *DIRITTI UMANI E DIFENSORE CIVICO* (Pesaro 16.12.2005)**

Autorità,

Cari Colleghi,

Signore e Signori,

Vi sono grata per questo invito, tanto più che il tema scelto per l'Incontro-dibattito va al cuore della funzione dell'*Ombudsman* nella linea che ritengo più feconda e attuale. C'è, infatti, un'interpretazione dell'Istituto che mira principalmente al controllo della legittimità degli atti, della trasparenza amministrativa, e un'altra che punta maggiormente sulla tutela dei diritti, soprattutto dei più deboli. E ciò ad ogni livello e in ogni ambito: comunale, regionale, nazionale, europeo, mondiale.

E' pur vero che, nella misura in cui il Difensore civico si fa garante *super partes* (nei limiti delle potenzialità umane, ma con coraggio) della correttezza amministrativa, con ciò stesso diventa tutore dei diritti, soprattutto per chi ne ha bisogno in forma stragiudiziale e proattiva: basta pensare ad un concorso, ad un appalto, per comprendere la necessità e l'inevitabilità della convergenza delle due strade in una sola, che può essere feconda di futuri sviluppi, nell'ottica della pace e della rifondazione sociale che nascono dalla garanzia della trasparenza, in questo caso amministrativa, capace di restituire al Cittadino fiducia nelle Istituzioni.

Non è un caso se, tra le eminenti personalità che ho avuto modo di incontrare e da cui ho tratto nutrimento per la mia mente e prospettive di impegno quotidiano, ho il piacere di rivedere oggi l'on. Giovanni Di Stasi, Presidente del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa, che, nella coerenza del suo impegno politico, a tutti noto, ha sempre dato concreto e privilegiato spazio di competenza alla difesa civica, soprattutto nella forma di prossimità del servizio, come solo la difesa civica regionale e locale possono assicurare. Mi piace, a proposito, ricordare non solo di essere stata, per così dire, "madrina" della legge regionale sul Difensore civico in Molise, in occasione della sua presentazione (una bella legge, ma, purtroppo, a tutt'oggi manca il titolare...), ma anche di aver assunto e programmato comuni impegni congressuali in Italia e in Europa in tema di tutela dei diritti e di difesa civica.

Certo, se la prossimità del servizio è il fiore all'occhiello della difesa civica italiana (e ci conforta che in questa linea si muova la *Risoluzione n. 80/99* del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa su *Le rôle des Médiateurs/Ombudsmans dans la défense des droits des citoyens*, a tutt'oggi il testo più illuminante per la concreta valorizzazione dell'Istituto), non va sottovalutato il problema della disorganicità del servizio sul territorio nazionale, cui la Conferenza dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, che ho l'onore di coordinare, sta tentando di far fronte, sia mediante una "rete" efficiente tra Uffici, sia tramite l'applicazione dell'istituto della sussidiarietà, costituzionalmente garantito, specie per quanto attiene i Ministeri centrali e le zone non ancora coperte da Uffici regionali e/o locali, sia con l'elaborazione di una bozza di legge-quadro per la difesa civica in Italia, in vista anche di un Difensore civico nazionale, invocato soprattutto a livello europeo, ma non da tutti i Difensori civici condiviso, eccezion fatta per le attribuzioni delle competenze sui Ministeri centrali, in assenza di analoghi poteri in capo ai colleghi regionali.

Ad ogni buon conto, è certo che, a livello mondiale, la crescita esponenziale di questa forma di tutela stragiudiziale, preventiva e proattiva - direttamente proporzionale alla crisi generale della giustizia: lenta, costosa e inadeguata sempre, ma soprattutto per i più deboli - sta diventando misura dell'effettività della democrazia nel quotidiano, là dove si gioca la realtà del progresso di ogni popolo nel campo dei diritti. Perché le *Carte costituzionali*, così come le *Dichiarazioni dei diritti* (quella universale, quella europea, quella africana di Bamako, a titolo es.), per quanto fondamentali, non bastano ad

assicurare la pratica della democrazia, che non può comunque prescindere dall'ascolto del Cittadino, anche di quello che voce non ha, ma sa spesso pensare pensieri, anche politico-giuridici, rilevanti.

Lezioni, in tal senso, vengono dai *Defensores del Pueblo* ibero-americani, da sempre in prima linea nella tutela dei diritti, soprattutto per i più deboli (immigrazione, infanzia e adolescenza, a titolo es.), un modello per tutti noi, anche per la capacità di lavorare in sinergia con le Università e per i tentativi di collegamento, forte e critico, con quei regimi politici che stanno camminando con coerenza sulla strada dello stato di diritto, della tutela dei diritti e della pace sociale, a partire dalle *Carte costituzionali*, caratterizzate da esplicita previsione dell'Istituto.

Nella mia esperienza, proprio dall'Africa e dal sud America vengono esempi efficaci per interpretare il nostro ruolo a tutela dei diritti, ma stimoli vengono altresì dall'Europa, dallo stesso Congresso dei Poteri locali e regionali e dal Commissario per i diritti umani, a titolo es., che hanno investito sulla professionalità del servizio di difesa civica per tutti, nella forma concretamente usufruibile da ciascuno, cioè da vicino; vengono, ancora, da quella *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.*, nota anche come *Carta di Nizza*, che è alla base della *Costituzione europea* e che tutto il mondo ci invidia (il Canada, a titolo es., che pure è una democrazia matura), soprattutto per veder riconosciuto tra i diritti fondamentali il diritto ad una buona amministrazione (art. 41) e il conseguente diritto di rivolgersi al *Médiateur* in caso di cattiva amministrazione (art. 43).

A riprova, se ce ne fosse bisogno, che il controllo degli atti e la tutela dei diritti sono tutt'uno, tanto più quando dall'atto amministrativo si passa all'attività che dal primo deriva e che il primo completa.

La mia esperienza in merito - sia sotto il profilo, sempre prioritario, dell'impegno per la mia Valle, che come Coordinatore *pro tempore* della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e Presidente dell'Associazione mondiale francofona (A.O.M.F.) - comprensiva di *Protocolli di Intesa* con la gemella Associazione degli Ibero-americani (F.I.O.) e con l'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (I.O.I.), è ricca, ma sempre da perfezionare.

Resto, pertanto, a vostra disposizione per quanto potrà essere utile, in riferimento a vostri stimoli, apporti, quesiti, e vi ringrazio di cuore, felice di essere con voi.

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

- M.G. Vacchina, *Quali i diritti del malato* in AA.VV., *I Difensori civici d'Europa*, Bollettino di informazione a c. *Médiateur européen*, n. 4/2005, Strasburgo aprile 2005, p. 49-51 (ed. plurilingue europea)
- M.G. Vacchina, *L'attività di controllo, il diritto di accesso agli atti e il Difensore civico: problemi e prospettive* e *Conclusioni del Convegno* in AA.VV., Atti del Convegno nazionale, a c. Consiglio regionale e Ufficio del Difensore civico della Basilicata, Maratea 22.10. 2004, Potenza 2005, p. 112-123 e 134-139
- M.G. Vacchina, *L'azienda pubblica. La responsabilità del Cittadino*, intervento al Corso di formazione manageriale Area tecnico-amministrativa U.S.L. sul tema *L'Area tecnico/amministrativa. Funzioni di supporto, la ricerca internazionale del giusto equilibrio tra rispetto dei profili formali e ricerca dell'efficienza produttiva*, Aosta 26.10.2004, ed. Cd-Rom, Aosta 2005
- M.G. Vacchina, *Difesa civica impegnata per il carcere* in AA.VV., *I Difensori civici d'Europa*, Bollettino di informazione a c. del M*édiateur européen,* n. 5/2005, Strasburgo ottobre 2005, p. 49-50 (ed. plurilingue europea)
- M.G. Vacchina, *La difesa civica nel contesto europeo e mondiale/La médiation dans le contexte européen et mondial* in "Relazione/*Rapport* annuale del Difensore civico R.A.V.A.", 2004/2005, Aosta 2005, p. varie
- M.G. Vacchina, *La Déclaration de Bamako et sa mise en œuvre. Le rôle de l'A.O.M.F.*, allocution de la Présidente de l'A.O.M.F. et discours de clôture à l'occasion du I$^{er}$ colloque international de la Médiature de la République de Côte-d'Ivoire sur *Le renforcement des capacités du Médiateur de la République et l'élaboration d'un plan stratégique portant sur la période 2005-2010*, Yamassoukro 20-23.6.2005, éd. vidéo, 2005
- M.G. Vacchina, *Allocution d'ouverture,* in qualità di *Présidente* al IV congresso statutario *A.O.M.F.* sul tema *Le médiateur: interprète des attentes, acteur des réformes,* Parigi 28-30.11.2005, in AA.VV., Atti del IV congresso statutario A.O.M.F., Paris (in corso di stampa) e in Rivista *Diwan Al Madhalim*, n. 4, Ufficio del Mediatore del Marocco, Rabat (in corso di stampa)
- M.G. Vacchina, *Diritti umani e Difensore civico* in AA.VV., *I Difensori civici d'Europa*, Bollettino di informazione a c. del *Médiateur européen* , n. 6/2006, Strasburgo (in corso di stampa) (ed. plurilingue europea)
- M.G. Vacchina, *La Conferenza dei Difensori civici regionali e il progetto di difesa civica nazionale* in AA.VV., Atti della Tavola rotonda sul tema *Vent'anni di Difensore civico trentino. L'Istituto tra passato e futuro*, a c. Ufficio del Difensore civico e Provincia autonoma di Trento, Trento 16.12.2005, Trento (in corso di stampa)
- M.G. Vacchina, *Diritti umani e Difensore civico* in AA.VV., Atti dell'Incontro-dibattito sul tema *Diritti umani e Difensore civico*, a c. Ufficio del Difensore civico e Comune di Pesaro, Pesaro 17.12.2005, Pesaro (in corso di stampa)
- A. Fedeli, *La difesa civica nell'ordinamento regionale,* tesi di laurea in giurisprudenza (diritto pubblico), Università "Tor Vergata" di Roma, a. acc. 2005/2006
- M. Guidi, contributo italiano per *sito Internet* Parlamento Europeo sul *Médiateur européen*, estate 2005
- I. Ferraretto, *L'Istituto del Difensore civico nell'ordinamento italiano,* tesi di laurea specialistica in Scienze Politiche (Istituzioni e Politiche dei diritti umani e della pace), Università di Padova, Relatore L. Strumendo, a. acc. 2005/2006

- V. Pezzicoli, *L'Istituto del Difensore civico*, tesi di laurea in Scienze Politiche, Università degli Studi di Milano, a. acc. 2005/2006
- F. Ventriglia, *Il Difensore civico*, tesi di laurea in Scienze Organizzative e Gestionali, Università della Tucsia, a. acc. 2005/2006
- P. Girardi, *Il Difensore civico regionale*, tesi di laurea in Giurisprudenza, Università di Trieste, a. acc. 2006/2007

## PROPOSTE DI MIGLIORAMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNI E COMUNITA' MONTANE, MINISTERI)

### R.A.V.A.

- A seguito di istanze, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di proporre una verifica del rispetto del *Regolamento regionale n. 6/1996*, nella parte in cui permette ai partecipanti a pubblici concorsi indetti da Enti regionali di poter scegliere se sostenere le prove 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.

- 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 della bozza definitiva, che, dopo le verifiche di competenza, si auspica possa essere perfezionata a breve termine.

- In relazione all'avvenuta eliminazione, a livello di normativa statale, del ricorso amministrativo alla Commissione medico-legale superiore avverso i provvedimenti di certificazione dell'invalidità, se ne esamina l'incidenza in riferimento alla normativa regionale, con esito di valutazione positiva della L. r. n. 11/1999, che risulta maggiormente garantista (il che si comunica all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali).

- A seguito di segnalazioni pervenute da Cittadini e Associazioni, si evidenzia all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Capo del 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 condivisione di vertice.

- A seguito di istanze, si chiede all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Direttore Generale U.S.L. di voler prendere in considerazione la possibilità di riorganizzare il servizio delle Commissioni per l'accertamento dell'invalidità o la concessione dei benefici previsti dalla L. n. 104/1992, al fine di renderlo più rapido e funzionale.

- In relazione ai numerosi casi sociali seguiti dall'Ufficio, con particolare riferimento al drammatico problema della casa, si interviene presso l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di promuovere l'adeguamento dell'organico degli Assistenti sociali alle esigenze della comunità valdostana onde assicurare non solo diagnosi e risoluzione, ma anche prevenzione delle situazioni di disagio, con conseguenti vantaggi sia in termini economici che di risultati operativi, a tutela delle fasce deboli e in vista della pace sociale.

- In relazione ad istanze concernenti minori, si interviene presso l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali 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 sia in termini economici che di vicinanza e qualità del servizio.

- A seguito di istanze esaminate da questo Ufficio in collaborazione con l'Associazione Volontariato carcerario, si chiede all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali 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.

- A seguito di istanze, si interviene presso l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di promuovere un aggiornamento dei requisiti economici richiesti per l'accesso alle sovvenzioni erogate dall'Amministrazione regionale, nonché il ridimensionamento delle contribuzioni dei Cittadini in situazione di disagio economico per i servizi sociali e sanitari, con esito positivo, di cui si auspicano ulteriori sviluppi.

- In relazione alle problematiche socio-sanitarie sottoposte all'Ufficio, su richiesta dell'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, si esamina la proposta di *Piano regionale per la salute e il benessere sociale per il biennio 2006-2008*, verificandone completezza ed efficacia generale e puntualizzandone specifica considerazione del settore carcerario in sede di attuazione.

- A seguito di istanza, si interviene presso l'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali, la Sovraintendenza agli Studi, 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 in vista di adeguata programmazione, volta a prevedere stabilmente questo tipo di inserimento).

- In relazione a casi concernenti minori, si interviene presso il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali, segnalando l'opportunità di adottare, in presenza di situazioni delicate, forme di trasmissione di documentazione e dati che assicurino il ricevimento degli stessi esclusivamente al destinatario, con esito di positiva programmazione.

- A seguito di istanza, si interviene presso l'Assessore all'Istruzione e Cultura al fine di segnalare gli ostacoli che rendono difficoltoso ai soggetti disabili l'accesso alle sedi espositive, ottenendo adeguata programmazione di interventi tecnico-logistici.

- A seguito di istanza, si interviene presso il Presidente della Regione e gli Assessori all'Istruzione e Cultura e alla Sanità, Salute e Politiche sociali, chiedendo di voler prendere in considerazione la possibilità di una diversa collocazione e organizzazione del servizio asili nido, nell'ottica di un unico processo formativo - da zero a sei anni - caratterizzato dalla continuità con la scuola materna, in relazione non solo alle finalità assistenziali a favore della famiglia, ma anche e soprattutto all'educazione e socializzazione del bambino, con esito di fattiva collaborazione comprensiva di disegno di legge regionale per la riorganizzazione dei servizi di prima infanzia.

- A seguito di istanza, si interviene presso l'Assessore all'Istruzione e Cultura, 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 alcuni si trovino nella condizione di dover ottenere un credito formativo matematicamente impossibile stante quanto disposto dal *Regolamento* della Facoltà frequentata.

- A seguito di istanze presentate a questo Ufficio, si interviene presso l'Assessore all'Istruzione e Cultura e il Sovraintendente agli Studi 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 in caso di bisogno.

- A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire ulteriormente la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla 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 di casi sociali.

- A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche alla L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti di alloggi E.R.P. a fine 2004 o inizio 2005, si propone all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, al Presidente dell'A.R.E.R. e al Sindaco di Aosta di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'*Ombudsman*/*Médiateur* in Regioni e Stati anche europei, che permetta al Difensore civico, in accordo con le parti interessate, di proporre una soluzione equitativa dell'ingiustizia derivante da una pur corretta applicazione normativa, fatte salve misure prudenziali.

- 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 alle Attività produttive e Politiche del Lavoro 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.

- 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*.

- Nell'ambito della fattiva collaborazione, di cui alla legge istitutiva, instaurata con la I Commissione consiliare permanente, si provvede ad inviare periodicamente copia delle proposte di miglioramento normativo e/o amministrativo inoltrate dal Difensore civico all'Amministrazione regionale, evidenziandone l'accoglimento quasi generale.

**U.S.L.**

- A seguito di segnalazioni pervenute da Cittadini e Associazioni, si evidenzia al Direttore Generale, così come all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Capo del Servizio Famiglia e Politiche giovanili, 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 condivisione di vertice.

- In relazione ad istanze concernenti minori, si interviene presso il Direttore Generale e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali 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 sia in termini economici che di vicinanza e qualità del servizio.

- A seguito di istanze esaminate da questo Ufficio in collaborazione con l'Associazione Volontariato carcerario. si chiede al Direttore Generale e all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali 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.

- Grazie alla fattiva collaborazione instauratasi con il Direttore Amministrativo e il Dirigente U.R.P. 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 propone ai competenti Organi di favorire la scelta di sottoporsi volontariamente 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.

- A seguito di istanze, si chiede all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Direttore Generale di voler prendere in considerazione la possibilità di riorganizzare il servizio delle Commissioni per l'accertamento dell'invalidità o la concessione dei benefici previsti dalla L. n. 104/1992, volta a renderlo più rapido e funzionale.

- A seguito di istanze relative a tempi e modalità di verifica delle condizioni di idoneità al riconoscimento della patente di guida da parte della competente Commissione medico-legale, si sottolinea la collaborazione positiva per quanto attiene le verifiche atte a garantire una sempre migliore qualità del servizio.

- A seguito di istanze, si interviene presso il Direttore Generale proponendo di valutare la possibilità di invitare i Medici di base e gli addetti ai centri di prenotazione a meglio illustrare agli utenti la procedura per richiedere esami clinici urgenti.

- 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.*

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

- A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire ulteriormente la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla 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 di casi sociali.

- A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche della L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti alloggi E.R.P. a fine 2004 o nei primi mesi del 2005, si propone al Presidente, al Sindaco di Aosta e all'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'*Ombudsman*/*Médiateur* in Regioni e Stati anche europei, che permette al Difensore civico, in accordo con le parti interessate, di risolvere secondo "equità" casi di grave ingiustizia derivanti da una pur corretta applicazione normativa, fatte salve misure prudenziali.

**COMUNI E COMUNITA' MONTANE**

- A seguito di istanze riguardanti presunti comportamenti poco tolleranti e/o non disponibili alle dovute spiegazioni da parte di Agenti della Polizia municipale di Aosta, si interviene presso il Vice-Sindaco per adeguata azione programmatica, con esito positivo anche nei riscontri pratici.

- A seguito di istanze riguardanti la problematica dell'istituzione delle targhe alterne quale parziale soluzione al problema dell'inquinamento da polveri fini, si interviene, con esito di positiva collaborazione, presso Sindaco e Vice-Sindaco di Aosta.

- A seguito di istanze, si interviene presso il Sindaco di Aosta, proponendo di considerare l'opportunità di adottare modalità di spedizione delle richieste di documentazione o altri adempimenti condizionanti l'erogazione di benefici, soprattutto socio-economici, da ottemperare entro termini perentori, che diano certezza dell'avvenuto recapito ai destinatari; si propone, altresì, di promuovere e verificare, presso gli Uffici competenti a ricevere documentazione amministrativa, la prassi del rilascio di apposita ricevuta o timbro di avvenuta consegna, con positivo riscontro.

- A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire ulteriormente la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti

messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla 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 di casi sociali.

- A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche della L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti di alloggi E.R.P. a fine 2004 o inizio 2005, si propone al Sindaco di Aosta, al Presidente dell'A.R.E.R. e all'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'*Ombudsman/Médiateur* in Regioni e Stati anche europei, che permetta al Difensore civico, in accordo con le parti interessate, di proporre una soluzione equitativa dell' ingiustizia derivante da una pur corretta applicazione normativa, fatte salve misure prudenziali.

- A seguito di istanza, si interviene presso l'Assessorato regionale Sanità, Salute e Politiche sociali, la Sovraintendenza agli Studi, 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 in vista di adeguata programmazione, volta a prevedere stabilmente questo tipo di inserimento).

- 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.*

**MINISTERI**

- 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 della bozza definitiva, che, dopo le verifiche di competenza, si auspica possa essere perfezionata a breve termine.

- 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 propone ai competenti Organi di favorire la scelta di sottoporsi volontariamente 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.

- A seguito di istanze e su segnalazione dei Servizi sociali della Regione, a tutela dell'equità si è intervenuti presso i competenti Uffici dei Ministeri dell'Interno e dell'Economia e Finanze, affinché venga valutata la possibilità di ottenere, mediante modifica della L. n. 40/1998, confluita nel D. Lgs. n. 286/1998, la decorrenza delle provvidenze economiche spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili a partire dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della richiesta della carta di soggiorno, una volta rilasciata, con esito di sostegno della proposta nell'ambito della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e di considerazione, solo interlocutoria, da parte degli Uffici ministeriali competenti.

- 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.*

PAGINA BIANCA

**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.

ENTI PRIVATI/PUBBLICO SERVIZIO: 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* istitutiva, 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, ogniqualvolta 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 centocinquantasette 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'Uniriscossioni 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 Sovraintendenza, 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 Sovraintendente 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 Sovraintendente 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 Sovraintendente, 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 Sovraintendenza - 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 Sovraintendente, 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 Sovraintendente 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 centottantatre 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 da 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 Sovraintendenza 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

problematiche concernenti un caso di invalidità civile e connessa necessità di lavoro adeguato. Su istanza di tre Cittadini, si provvede a richiedere copia della risposta fornita dall'Assessore ad una interpellanza riguardante le nomine dei membri delle Commissioni mediche collegiali per l'accertamento di invalidità civile; su istanza di altri tre, si contatta, per le vie brevi, il Servizio Invalidi civili, per informazioni relative a caso sociale grave, con esito di collaborazione.

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

PROCEDURE: su istanza di dodici Cittadini, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di uso delle acque pubbliche, con riferimento a costituzione e disciplina dei Consorzi irrigui; su istanza di sette, aspetti di un provvedimento regionale con riferimento al rispetto delle norme sulla *privacy*; su istanza di cinque, si interviene presso l'Ufficio Gestione Demanio idrico, nonché presso l'Ufficio Miglioramenti fondiari e Opere irrigue dell'Assessorato Agricoltura, Risorse naturali e Protezione civile, per sollecitare l'evasione di una richiesta chiarimenti inoltrata dai Cittadini, con esito di sollecita puntualizzazione delle competenze. Su istanza di un'Associazione, si esamina una problematica relativa all'acquisizione, da parte di un Comune, di una strada privata oggetto di uso pubblico, intervenendo presso l'Assessore per informazioni in merito e restando a disposizione, per quanto di competenza, in caso di mancata evasione di nota indirizzata ad un Sindaco.

CASA: a trecentoquarantatre Cittadini si forniscono informazioni in ordine ai requisiti per l'accesso agli alloggi E.R.P. in condizioni di emergenza abitativa, alla composizione e al funzionamento della Commissione preposta, indirizzandone alcuni ai competenti Uffici regionali e comunali; a trentanove sulle case-parcheggio, nonché sulle condizioni richieste per l'assegnazione in emergenza abitativa, in caso di sfratto eseguito; a diciotto, già assegnatari di alloggio E.R.P., in ordine alle modalità di richiesta mobilità per metratura inadeguata; a quarantasette sul Fondo locazioni, con riferimento alla normativa nazionale e regionale, anche in regime di separazione coniugi. Su istanza di un Cittadino, capo di nucleo di cinque persone, si rendono informazioni in ordine a graduatorie E.R.P. ed emergenza abitativa, nonché agli aiuti predisposti a favore di chi è in cerca di abitazione, e si esamina documentazione relativa all'inserimento in graduatoria, esponendo le conseguenze del provvedimento che accerta l'insussistenza dei necessari requisiti; su istanza di un altro, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Opere pubbliche e Edilizia residenziale al fine di verificare lo stato di una richiesta di alloggio E.R.P., con esito positivo grazie alla proficua collaborazione; su istanza di ventuno, alcuni dei quali con riconosciuta condizione di emergenza abitativa, si interviene presso il Capo Servizio E.R.P., per conoscere posizione di graduatoria e prevedibili tempi di assegnazione, con positivo riscontro. A seguito di numerose istanze di Cittadini versanti in grave situazione socio-abitativa, si provvede a convocare l'Assessore al fine di approfondire aspetti normativi e procedurali specifici, nonché i criteri seguiti dalla competente Commissione nel valutare le richieste di emergenza abitativa, con esito di programmazione. Su istanza di quattro Cittadini, si esamina documentazione relativa a richiesta di assegnazione alloggi E.R.P. in emergenza abitativa a seguito di sfratto eseguito e si interviene presso l'Ufficio Minori e Politiche giovanili dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali per chiarimenti in merito alla situazione del nucleo e ai provvedimenti da adottare in presenza di minori, con esito da definire. Su istanza di tre Cittadini, si forniscono informazioni in materia di contributo regionale per le locazioni, con riferimento alla decorrenza del contributo in caso di separazione consensuale dei coniugi. 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: il che sollecita previsioni programmatiche, successivamente concordate con il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali. A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire la

questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare l'istituto della 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 di casi sociali. A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche della L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti alloggi E.R.P. a fine 2004 o nei primi mesi del 2005, si propone all'Assessore, al Presidente A.R.E.R., al Sindaco e Vice-Sindaco di Aosta di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'*Ombudsman/Médiateur* in Regioni e Stati anche europei, che permetta al Difensore civico, in accordo con le parti interessate, di risolvere secondo "equità" casi di grave ingiustizia derivanti da una pur corretta applicazione normativa, fatte salve misure prudenziali, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'Assessore al fine di chiedere 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.

LAVORI/ESPROPRIO: a diciotto Cittadini si forniscono informazioni in materia di condono edilizio, con riferimento alle funzioni demandate alle Regioni; a due in materia di espropriazione per pubblica utilità, con riferimento a tempi e modalità di liquidazione dell'indennizzo. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Territorio, Ambiente e Risorse idriche per approfondire aspetti di una vicenda riguardante lavori di costruzione di un'opera idrica, con esito da definire; su istanza di un altro, presso l'Assessore al fine di richiedere la documentazione relativa a verifica della sicurezza idrogeologica di alcune zone della Valle a seguito degli eventi alluvionali del 2000, con esito di adeguata puntualizzazione; su istanza di tre, in rappresentanza di un'Associazione, al fine di verificare una situazione riguardante la sicurezza pubblica di una strada comunale.

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

INEVASIONI: su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di un'Associazione, si interviene presso l'Assessore per conoscere lo stato di una richiesta riguardante l'organizzazione dei mercati nei Comuni della Valle d'Aosta, con esito positivo e sollecito da parte del Direttore della Direzione Strutture ricettive e Politiche di Sviluppo delle Imprese del Turismo e del Commercio e di verifica della correttezza di un *iter* comunale.

PROCEDURE: a tredici Cittadini si danno informazioni in merito ai contributi regionali previsti per viaggi di studio e ricerca a favore di studenti universitari; a quattro in merito alla L. r. n. 3/2004, con riferimento ai criteri seguiti dall'Amministrazione per la suddivisione dei contributi da destinare alle Società sportive valdostane; ad uno, in rappresentanza di un'Associazione, in materia di obbligo di motivazione dei provvedimenti amministrativi e di accesso alla documentazione. Su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di un'Associazione, si interviene presso l'Assessore al fine di verificare la compatibilità di un *Regolamento* comunale con la normativa regionale, con esito di sollecita puntualizzazione e presa in carico della problematica, così come, su istanza di un altro, in rappresentanza di un'Associazione, al fine di verificare osservazioni formulate in merito alla riforma della normativa in materia di turismo itinerante. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti di una richiesta di contributo ai sensi della L. r. n. 23/2004, con particolare riferimento a tempi e modalità di erogazione; su istanza di dodici, aspetti della normativa regionale in materia di organizzazione fiere, con particolare riferimento all'individuazione dei soggetti legittimati.

***k) Comuni e Comunità montane ****

DIFENSORE CIVICO: a duecentonovantasette Cittadini, cinque Enti e tre Associazioni, si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale in relazione a Comunità montane e Comuni, convenzionati e non, e ad Enti privati gestori di pubblico servizio, nonché sulla procedura di *Convenzione* con l'Ufficio del Difensore civico regionale.

INEVASIONI: senza entrare nel merito delle vicende, si forniscono a centocinquantotto Cittadini e due Comitati, indicazioni e/o si interviene presso Sindaci di Comuni non convenzionati, a tutela della stessa Pubblica Amministrazione, al fine di sollecitare l'evasione di lettere attinenti precise problematiche, con esito per lo più positivo; a dodici relativamente alla pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano. In relazione a problematica concernente la lamentata limitazione di servitù di uso pubblico da parte di soggetto privato, si approfondisce l'istanza di intervento a tutela del diritto presentata al Comune interessato, restando a disposizione in caso di mancata evasione, così come, su richiesta di cinque Cittadini, in riferimento a complesso procedimento espropriativo.

PROCEDURE: a sessantatre Cittadini e due Associazioni si forniscono informazioni sul diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999, con particolare riferimento ai soggetti legittimati alla richiesta, e sull'istituto della discrezionalità amministrativa e si approfondiscono gli strumenti di controllo per Consiglieri comunali; a tre sull'attivazione dell'istituto dell'autotutela applicato ai pubblici concorsi; a trenta sulla procedura di opposizione all'esproprio; a undici sulle concessioni edilizie, con particolare riferimento a tempi e criteri di esame dei progetti da parte della competente Commissione; a due su di un provvedimento di condono edilizio; a dodici sulla procedura per presentare richiesta di autorizzazione a varianti di progetto in corso d'opera; a cinque su tempi e modalità di iscrizione degli studenti presso gli Istituti scolastici, con riferimento al requisito della residenza e al rispetto dell'equità; a diciotto in materia di autocertificazione e responsabilità connesse a dichiarazioni non rispondenti al vero; a sei in materia di silenzio-assenso, con riferimento al potere-dovere dell'Amministrazione di verificare i presupposti necessari per il rilascio di autorizzazioni; a tre e grazie alla collaborazione dei competenti Funzionari, contattati per le vie brevi, relativamente a vicenda inerente la tutela di diritti, con esito positivo; a nove sulla realizzazione di parcheggio comunale adiacente abitazioni private; a diciotto sull'istituto dell'autotutela; a sette sull'esecutorietà delle ordinanze sindacali e sui possibili strumenti di tutela; a diciotto sulla normativa nazionale e regionale in materia di procedimento amministrativo, con riferimento alle modalità di partecipazione degli interessati e all'obbligo della Pubblica Amministrazione di prendere in considerazione le relative osservazioni scritte; a dieci su aspetti di una deliberazione comunale e sulla procedura per attivare gli strumenti di tutela; a due su aspetti di un atto amministrativo comunale, tempi e modalità di impugnazione; a quarantanove in materia di I.C.I. (determinazione aliquota, ricorso e procedimento innanzi la Commissione tributaria provinciale, casi di più immobili appartenenti allo stesso soggetto, ipotesi di comproprietà); a sette su aspetti normativi riguardanti la proprietà di terreni contesi tra privati e Amministrazioni; a diciotto su aspetti della normativa in materia di uso delle acque pubbliche, con riferimento a costituzione e disciplina dei Consorzi irrigui; ad uno su aspetti della normativa in materia di istituzione e appartenenza ai Consorzi obbligatori di miglioramento fondiario, con particolare riferimento al pagamento delle quote di iscrizione; a tre sulla procedura di rilascio dell'autorizzazione alla circolazione su percorsi regionali non carrozzabili, ai sensi della L. r. n. 17/1985, con riferimento ai requisiti della domanda e agli Organi competenti; a ventisette sulla servitù di uso pubblico; a tre sulla possibilità di indirizzare le scelte dell'Amministrazione in materia di viabilità pubblica; a due in materia di pubblica illuminazione, con riferimento agli

---

* Eccezion fatta per la Comunità montana Valdigne Mont Blanc e 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.17/2001 e al sollecito di risposte inevase, a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni.

obblighi gravanti sui Sindaci; a sette su aspetti della procedura di correzione e/o modifica di dati anagrafici; a quindici su aspetti della normativa in materia di determinazione residenza e domicilio, con particolare riferimento ai controlli esperibili da parte di Comuni; a diciotto sulle procedure di trasferimento residenza e sulla possibilità di iscrizione presso scuole di Comuni non di residenza; a nove sulle Convenzioni comunali con privati; a tre sulle questioni riguardanti la sicurezza di un Comune, con riferimento alle possibili vie di intervento a tutela dei diritti; ad undici aspetti della normativa in materia di Consorzi regionali; a sette sulle competenze degli Uffici sanitari e del Sindaco in presenza di situazioni generanti pericolo per cose o persone; a trentacinque in merito ai tempi per la notifica di violazione C.d.S. e conseguenze del mancato rispetto dei termini; a tre su specifici aspetti di un provvedimento comunale relativo al rimborso di somma non dovuta, con riferimento agli interessi legali; a cinque in rapporto ad una richiesta inoltrata dall'Amministrazione per la predisposizione definitiva della graduatoria di assegnazione alloggi E.R.P.; a tre in merito al rapporto contrattuale tra Comune e residenti per l'erogazione dell'acqua ad uso domestico; a tre su problematiche connesse alla variazione dei posti in mercato comunale; a sei su problematiche connesse alla libera circolazione di cani senza le necessarie misure, indirizzando gli Istanti presso i competenti Uffici comunali e regionali; a sei in materia di equipollenza titoli di studio, con riferimento a lauree specialistiche di recente istituzione in rapporto a bandi di concorso; a trentotto sulla normativa in materia di pubblici concorsi, con riferimento alla discrezionalità dell'Ente nel predisporre le prove scritte. A seguito di istanze, si interviene presso il Presidente della Regione 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 di esame in lingua italiana o francese, con esito di fattiva collaborazione da parte del Coordinatore regionale del Dipartimento Personale e Organizzazione, integrata dal valido intervento del Presidente del Consorzio degli Enti locali. Su istanza di due Cittadini, si approfondiscono aspetti di una lettera inviata da un'Amministrazione comunale, riguardante l'esito di controlli effettuati in collaborazione con esperti U.S.L.; su istanza di uno, un contratto di lavoro, con riferimento alla corrispondenza tra qualifica funzionale e mansioni concretamente svolte; su istanza di tre, aspetti di una richiesta di contributo ai sensi della L. r. n. 23/2004, con riferimento a tempi e modalità di erogazione; su istanza di due, aspetti di un provvedimento di diniego autorizzazione all'ampliamento di licenza commerciale, con riferimento alle modalità di impugnazione del provvedimento; su istanza di tre, la normativa in materia di anticipi sul trattamento di fine rapporto da parte dell'Ente Comune. Su istanza di quattro Cittadini, si verifica la legittimità di un provvedimento amministrativo, riguardante il prezzo stabilito per l'erogazione di servizi; su istanza di due, in rappresentanza di un'Associazione, si interviene presso l'Assessore regionale al Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei, chiedendo lo stato di una richiesta riguardante l'organizzazione dei mercati nei Comuni della Valle d'Aosta, con esito positivo e sollecito da parte del Direttore della Direzione Strutture ricettive e Politiche di Sviluppo delle Imprese del Turismo e del Commercio e di verifica della correttezza dell'*iter* comunale.

SOCIALE: a nove Cittadini si forniscono informazioni in ordine alla proposta di miglioramento formulata a favore dell'assunzione di lavoratori extracomunitari presso Pubbliche Amministrazioni e Aziende per la copertura di posti che comportino lo svolgimento del lavoro all'esterno della sede; a duecentoquattordici in ordine ai requisiti per l'accesso agli alloggi E.R.P. in condizioni di emergenza abitativa (con l'occasione, si verifica la correttezza di un *iter* comunale e l'impegno di tre Sindaci nell'assistenza a casi sociali inerenti famiglie prive di abitazione; per un caso grave, interessante minori, si chiede e ottiene la collaborazione di un Sindaco); a trentanove in merito ai contributi previsti dalla L. r. n. 19/1994 a favore di Cittadini in situazione di disagio economico; a cinque in merito alla normativa riguardante le assunzioni di persone disabili; a tre in merito ad una vicenda riguardante il comportamento di un docente nei confronti di un minore, con riferimento al rispetto del diritto allo studio. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso l'Assessorato regionale Sanità, Salute e Politiche sociali, la Sovraintendenza agli Studi e un Comune, al fine di verificare la possibilità di inserire un adulto disabile nella scuola, con esito di fattiva collaborazione (risolto il caso, le parti si attivano onde

prevedere stabilmente questo tipo di inserimento). Su istanza di due Cittadini, si esaminano due bandi di appalto comunale, con riferimento ai criteri seguiti dall'Amministrazione per determinare l'offerta minima. Su istanza di dodici Cittadini, si forniscono informazioni circa la violazione al C.d.S. da parte di chi occupa indebitamente parcheggi riservati e si interviene presso un Sindaco al fine di verificare la corretta utilizzazione dei posteggi riservati ai soggetti disabili (con esito di puntualizzazione), indirizzando altresì gli istanti presso i competenti Organi di Polizia municipale; su istanza di due, si interviene presso un altro Sindaco, al fine di valutare l'opportunità di effettuare rigorosi controlli da parte della Polizia municipale sulle autovetture posteggiate in modo da ostacolare o impedire il passaggio di soggetti disabili sui marciapiedi comunali, con esito di collaborazione; su istanza di tre, per chiarimenti in merito all'acquisto della cittadinanza italiana, intervenendo presso un Sindaco, quale autorità competente all'accertamento dei requisiti richiesti dalla L. n. 91/1992, con esito di puntualizzazione. A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si provvede a verificare la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla locazione incentivata e alla possibilità 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. Su istanza di cinque Cittadini, si provvede a convocare il Dirigente scolastico competente al fine di approfondire problematiche riguardanti un minore, con esito di fattiva collaborazione anche per problematiche generali inerenti un Comune. Ad un Cittadino, capo di nucleo di cinque persone, si rendono informazioni in ordine a graduatorie E.R.P. ed emergenza abitativa, nonché agli aiuti predisposti a favore di chi è in cerca di abitazione, esaminando documentazione relativa all'inserimento in graduatoria ed esponendo le conseguenze del provvedimento che accerta l'insussistenza dei necessari requisiti; su istanza di dodici, relativamente al servizio regionale "Tata familiare" e alle 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 indebiti. Su istanza di sette Cittadini, si provvede a risolvere positivamente un caso riguardante un minore, grazie alla fattiva collaborazione dell'*Equipe* medica e di un Assessore comunale; su istanza di sei, si interviene presso il Dirigente del Servizio Disabili e Anziani dell'Assessorato regionale Sanità, Salute e Politiche sociali, 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.

LAVORI/CONCESSIONI EDILIZIE: a trentanove Cittadini si illustra la normativa in materia di concessione edilizia e denuncia inizio attività in relazione alle differenti tipologie di costruzioni, con riferimento anche alle conseguenze in caso di tardiva presentazione della D.I.A. e ai termini entro i quali l'Amministrazione deve pronunciarsi; a dodici la normativa in materia di abusi edilizi, con riferimento alle competenze del Sindaco; a due la procedura di ricorso avverso provvedimento emanato dalla Commissione edilizia; a tre le modalità di esercizio del diritto di accesso a documentazione amministrativa al fine di verificare la legittimità di deliberazioni comunali relative alla realizzazione di lavori di pubblica utilità implicanti l'utilizzo di aree private. Su istanza di due Cittadini, si approfondiscono aspetti di una proposta, formulata da un'Amministrazione, avente ad oggetto lavori controversi di ristrutturazione muraria; su istanza di tre, diritti inerenti una vicenda riguardante l'esecuzione di lavori pubblici; su istanza di due, aspetti di un provvedimento di diniego autorizzazione ad ampliamento di licenza commerciale, con riferimento alle modalità di impugnazione del provvedimento; su istanza di uno, la procedura per ottenere la concessione edilizia per ristrutturazione immobile.

ESPROPRIO: a sessantanove Cittadini e due Associazioni si forniscono informazioni relativamente all'espropriazione per pubblica utilità di aree private ad opera di Comuni, con riferimento anche alla durata dei vincoli apposti dall'Amministrazione a terreni di proprietà privata e alla procedura di determinazione e liquidazione della relativa indennità, nell'ottica dell'innovazione normativa, sia statale che regionale (si segnala la collaborazione spontanea di Sindaci e Presidenti di Comunità montane per migliorare l'*iter* amministrativo). Su istanza di un'Associazione, si esamina problematica relativa all'acquisizione, da parte di un Comune, di una strada privata oggetto di uso pubblico, restando a disposizione, per quanto di competenza, in caso di mancata evasione di nota indirizzata ad un Sindaco.

PERICOLO/DANNI: a ventotto Cittadini si rendono informazioni sulla richiesta danni (per due, che lamentano la cattiva manutenzione di strada comunale, si resta a disposizione in caso di mancata evasione di richiesta inoltrata al Sindaco del Comune interessato, che risponde poi compiutamente, così come, per altri otto, in riferimento a controllo potabilità acqua ad uso domestico). Su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche al fine di chiedere la trasmissione di documentazione volta a verificare la sicurezza idrogeologica di alcune zone a seguito degli eventi alluvionali del 2000, con esito di adeguata puntualizzazione; su istanza di un altro, si interviene presso un Sindaco e il Comandante regionale dei Vigili del Fuoco, al fine di verificare una presunta situazione di pericolo relativa alla stabilità di un immobile, con esito da definire.

U.S.L.

PAGINA BIANCA

DIFENSORE CIVICO/URP/COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA: con riferimento a specifiche problematiche, si informano centoventinove Cittadini e tre Associazioni sulle competenze del Difensore civico regionale, dell'U.R.P. e della Commissione mista conciliativa presieduta dal Difensore civico. Su istanza di diciotto Cittadini, si forniscono informazioni in materia di risarcimento danni derivanti da intervento professionale, con particolare riguardo alle competenze dell'U.R.P., della Commissione mista conciliativa e dell'Ufficio Affari generali e legali; su istanza di due, in merito alle *Convenzioni* esistenti, per specifici settori, tra Azienda U.S.L. e strutture private, con riferimento alla possibilità di avvalersi della Commissione mista conciliativa. A seguito di istanze, si interviene presso il Direttore Generale al fine di approfondire questioni riguardanti i tempi di risposta dell'U.R.P., con esito di collaborazione.

PROCEDURE: a diciassette Cittadini si illustrano le procedure di richiesta assistenza sanitaria domiciliare; a ventuno le competenze degli Ispettori dell'Ufficio di Igiene pubblica e Sanità ambientale in ordine all'accertamento delle condizioni di insalubrità abitativa, con riferimento anche al potere sindacale di ordinanza; a cinquantaquattro la normativa in materia di verifica delle condizioni per l'indennità di invalidità e accompagnamento da parte della Commissione preposta; a tre la procedura per chiedere al competente Ufficio una verifica delle condizioni igienico-sanitarie determinate dalla presenza di animali domestici; a cinquantuno la normativa in materia di T.S.O. (anche in riferimento ai doveri del Medico che interviene nei casi di necessità); a trentuno la procedura per chiedere ai competenti Uffici di effettuare i rilevamenti per la verifica della tollerabilità di immissioni, soprattutto acustiche, nonché la modalità del servizio di rilevamento; a dodici le competenze del S.E.R.T., con riferimento alle possibilità del servizio di sostenere ed incentivare l'ingresso nel mondo del lavoro; a ventinove la scelta del Medico e del Pediatra di base, con riferimento anche alla possibilità di cambiamento per mancanza di rapporto fiduciario; a cinque la deontologia del Medico di fiducia; a trentanove le procedure concorsuali in riferimento al relativo bando e alle prove orali o pratiche; a trenta la tutela dei dati personali; a ventinove la procedura relativa alle visite mediche che precedono il rilascio della patente di guida in presenza di specifiche patologie; a quarantuno le certificazioni relative all'idoneità al riconoscimento della patente di guida rilasciate dalla competente Commissione medico legale, con riferimento alla relativa documentazione e al ricorso gerarchico (con esito positivo per quanto attiene le verifiche U.S.L. per miglioramento qualità del servizio); a diciannove le modalità delle visite mediche per l'accertamento dell'idoneità al lavoro; a ventidue la normativa di accesso alla documentazione amministrativa da parte del soggetto interessato; a trentanove la procedura di richiesta cartelle cliniche e/o danni; a sei le competenze degli Uffici sanitari e del Sindaco in presenza di situazioni di pericolo per persone o cose; a quindici la procedura per ricorrere avverso un provvedimento della Commissione medica di primo grado; a diciotto problematiche relative al diritto del lavoro (con riferimento anche a provvedimenti dirigenziali e relativi strumenti di tutela); a quattro la procedura per richiedere l'esame biologico sulla potabilità dell'acqua; a quattro la procedura di richiesta esenzione pagamento *ticket* sanitario per indigenza; ad uno la disciplina di rettificazione dati ai sensi della L. n. 164/1982, con riferimento alle conseguenze su atti e documenti amministrativi di interesse, restando a disposizione per quanto di competenza; a ventiquattro le modalità di iscrizione di Cittadini extracomunitari al S.S.N. e relativi benefici, con riferimento all'accesso ai servizi per chi disponga di redditi minimi; a due l'efficacia del tagliando rilasciato dalla Questura, nelle more del rinnovo del permesso di soggiorno, con riferimento all'accesso al S.S.N.. Per un caso complesso coinvolgente cinque Cittadini, si concorda con U.S.L. e Assessorato regionale Sanità, Salute e Politiche sociali per l'attivazione dell'U.B. Psicologia. Su istanza di un Cittadino, si esamina un bando di concorso con riferimento agli aspetti economici dello stesso, senza nulla rilevare; su istanza di due, si approfondiscono aspetti di una lettera, inviata da un'Amministrazione comunale, riguardante l'esito di controlli effettuati in collaborazione con esperti U.S.L.; su istanza di quattro, aspetti di una vicenda riguardante procedure messe in pratica presso il Pronto Soccorso del Presidio Ospedaliero. Su istanza di dodici Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso il Primario dell'U.B. Psichiatria, al fine di approfondire aspetti di vicende riguardanti soggetti affetti da gravi patologie, con riferimento anche al T.S.O., con esito di programmazione in ossequio alla tutela dei diritti; su istanza di tre

e grazie alla pronta collaborazione dei Responsabili dell'U.B. Malattie Infettive, si provvede, con esito positivo, ad approfondire una questione riguardante la possibilità di fornire cure mediche a soggetti non in possesso di regolare permesso di soggiorno. Su istanza di due Cittadini, si convocano il Direttore Generale e l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di approfondire aspetti di una vicenda riguardante la medicina penitenziaria, con esito di programmazione inerente specifiche competenze; a seguito di ulteriori istanze e in collaborazione con l'Associazione Volontariato carcerario, si chiede, poi, al Direttore Generale e all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali 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. Su istanza di numerosi Cittadini, si chiede al Direttore Generale e all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di voler valutare soluzioni alternative rispetto alle modalità di organizzazione e funzionamento delle Commissioni per l'accertamento dell'invalidità o per la concessione dei benefici previsti dalla L. n. 104/1992, onde rendere il servizio più rapido e funzionale, con esito di collaborazione. Su istanza di Associazioni e Cittadini, esaminata la documentazione e condivise le riserve circa la regolarità di una gara d'appalto, si convoca il Direttore Generale e si richiede al Direttore Amministrativo l'intera documentazione, invocandone successivamente l'autotutela, che non viene posta in atto (il T.A.R. confermerà i rilievi del Difensore civico); su richiesta di due Cittadini si convoca il Direttore Generale al fine di approfondire aspetti di una selezione indetta dall'Azienda, con esito di collaborazione per soluzione equitativa e futuro miglioramento; così come, su istanza di uno, si verifica la regolarità di verbali riguardanti un pubblico concorso, con particolare riferimento ai punteggi assegnati ai singoli candidati nelle prove tecniche, senza nulla rilevare. Su istanza di quattro Cittadini, si esaminano problematiche relative al diritto del lavoro, con riferimento sia a provvedimenti dirigenziali che a tutela giudiziaria. Su istanza di cinque Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso l'Ufficiale sanitario, al fine di approfondire un caso di verifica requisiti per autorizzazione all'esercizio commerciale, con esito di fattiva collaborazione. Su istanza di una Federazione di Associazioni, che si avvale della tutela non giurisdizionale del diritto di accesso *ex* L. n. 241/1990 e succ. mod., si esamina documentazione di interesse e si interviene presso il Direttore Amministrativo per riesame del diniego, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di ventisette Cittadini, si approfondiscono positivamente con il Responsabile dell'U.B. Medicina Legale, aspetti della procedura di rinnovo patente a seguito di visita medica effettuata dalla competente Commissione, con riferimento ai casi nei quali è richiesto un supplemento di esami clinici, con relativi oneri anche elevati, ai tempi necessari e ai disagi non imputabili ai Cittadini. Su istanza di sei Cittadini, che espongono un problema connesso alla libera circolazione di cani senza le necessarie misure, si indirizzano gli Istanti presso i competenti Uffici. Su istanza di dodici Cittadini, si forniscono informazioni in merito alla possibilità di recesso da contratto di lavoro a tempo determinato da parte di extracomunitari con permesso di soggiorno per motivi di lavoro, con particolare riferimento alla necessità o meno di preavviso in relazione alle clausole contrattuali. Su istanza di tre Cittadini, che espongono un problema relativo ad affidamento e assistenza di minore, si convoca ripetutamente l'*Equipe* socio-sanitaria competente per un approfondimento della vicenda, con esito da definire, al di là delle problematiche generali adeguatamente approfondite.

CURE/DANNI: a trentotto Cittadini si forniscono informazioni in ordine al risarcimento danni a seguito di interventi medico-chirurgici (a uno, con particolare riferimento al rapporto tra dipendente, collaboratore e Azienda); a ventiquattro in materia di obbligo di assistenza sanitaria ai Cittadini irregolari; a quindici sulle patologie da presunto inquinamento ambientale; a venticinque per controlli e tutela da immissioni di rumori oltre limiti di legge; a ventisei su aspetti della responsabilità medica, con riferimento anche al consenso informato e all'assistenza legale dei dipendenti (per un caso, si convoca il Direttore Generale onde approfondire la problematica); a cinque in riferimento a presunti disservizi di un reparto ospedaliero. Su istanza di sedici Cittadini, si interviene presso il Direttore Generale chiedendo l'avvio di verifiche interne riguardanti presunte conseguenze da interventi medico-chirurgici, con esito di adeguata puntualizzazione, così

come, su istanza di un altro, al fine di verificare la fondatezza di lamentati danni a seguito di un intervento chirurgico effettuato presso il Presidio ospedaliero. Su istanza di tre Cittadini, in rappresentanza anche di un'Associazione, si approfondisce una problematica di richiesta danni attivata nei confronti dell'Azienda; su istanza di altri tre e grazie alla pronta collaborazione dell'U.B. Malattie Infettive, si provvede, con esito positivo, ad approfondire una questione riguardante l'erogazione di cure mediche a soggetti non in possesso di regolare permesso di soggiorno, così come, con la collaborazione dell'U.R.P. e del Dirigente Ufficio Immigrazione della Questura, per Cittadini extracomunitari relativamente al S.S.N. nelle more del rinnovo del permesso di soggiorno. A seguito di segnalazioni pervenute da Cittadini e Associazioni, si evidenzia al Direttore Generale, così come all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali, 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 idonea programmazione di vertice; su istanza di cinque Cittadini, si provvede a verificare aspetti di due vicende riguardanti la deontologia medica, con esito di adeguata collaborazione e programmazione da parte del Direttore Generale e del Responsabile del Servizio di Medicina Legale, a tutela della salute e della persona. Su istanza di un'Associazione di Volontariato, si esamina il problema dei tempi di distribuzione dei medicinali ai detenuti della Casa Circondariale, restando a disposizione per quanto di competenza. In relazione ad istanze concernenti minori, si interviene presso l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e il Direttore Generale 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 sia in termini economici che di vicinanza e qualità del servizio. In relazione a problematiche generali inerenti *Equipes* e Strutture di competenza dell'U.B. Psicologia, si convoca il Direttore Generale per un esame congiunto delle stesse, con esito di programmazione. Grazie alla fattiva collaborazione instauratasi con il Direttore Amministrativo e il Dirigente U.R.P. e con il Dirigente 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 propone ai competenti Organi di favorire la scelta 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.

PERSONALE: a dodici Cittadini si forniscono informazioni in merito alla richiesta di trasformazione dell'orario di lavoro da tempo pieno a *part-time*; a quindici relativamente a posizione giuridico-economica e previdenziale; a due in materia di pensionamento, con riferimento alla possibilità di restare in servizio; a nove sulla normativa in materia di tutela legale per le attività svolte all'interno dell'Azienda; a cinque in materia di trasferta in altro Paese; ad uno in materia di mobilità, con particolare riferimento al trasferimento per incompatibilità ambientale; a diciotto sulla normativa in materia di indennità di bilinguismo, con riferimento anche a tempi e modalità di erogazione. Su istanza di un Cittadino, si provvede a valutare la correttezza di un provvedimento di trasferimento di un dipendente ospedaliero in luogo di altro aspirante; su istanza di un altro, si provvede a convocare il Direttore Generale al fine di approfondire aspetti logistico-organizzativi di un Reparto ospedaliero e di un Servizio territoriale, con esito di programmazione. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di attribuzione delle cariche dirigenziali; su istanza di un altro, si interviene presso il Direttore dell'U.B. Igiene e Sanità pubblica e si convoca il Direttore Generale, al fine di approfondire la legittimità delle motivazioni poste alla base di un provvedimento dirigenziale, con esito di collaborazione e adeguata puntualizzazione dell'intera problematica.

PAGINA BIANCA

# A.R.E.R.

PAGINA BIANCA

Per le vie brevi, si esaminano con il Presidente problemi legati alla pratica dell'equità e alle perplessità dei Cittadini relativamente a punti controversi di leggi e regolamenti, con esito di fattiva collaborazione; su richiesta di due, si interviene presso il Presidente al fine di chiedere una verifica di conteggi relativi a spese poste a carico degli inquilini, con esito esemplare in sede di autotutela. Su istanza di cinque Cittadini, si verifica, per le vie brevi, lo stato di una richiesta di alloggio in emergenza abitativa, con esito di positiva soluzione, così come, su istanza di sei, lo stato di una richiesta di mobilità. Su istanza di due Cittadini, si convoca il Presidente per approfondire aspetti delle modalità di vendita degli alloggi di proprietà, con riferimento alle novità introdotte dalla L. r. n. 1/2005, con esito di proficua collaborazione a garanzia di equità; successivamente, a seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche della L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti alloggi E.R.P. a fine 2004 o nei primi mesi del 2005, si propone al Presidente, al Sindaco di Aosta e all'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'*Ombudsman/Médiateur* in Regioni e Stati anche europei, che permetta al Difensore civico, in accordo con le parti interessate, di risolvere secondo "equità" casi di grave ingiustizia derivanti da una pur corretta applicazione normativa, fatte salve misure prudenziali, con esito da definire. Su istanza di cinque Cittadini, che segnalano l'utilizzo indiscriminato dell'unico posto auto riservato ai disabili all'interno di un cortile di proprietà dell'Azienda, si interviene presso il Presidente al fine di sollecitare l'adozione di provvedimenti volti ad ottenere una positiva soluzione della vicenda, con esito di fattiva collaborazione. Su istanza di un Cittadino, si provvede ad approfondire aspetti di una vicenda riguardante un contenzioso intrapreso nei confronti di assegnatari di alloggi popolari, senza nulla riscontrare. A seguito delle numerose istanze relative al grave problema di carenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire ulteriormente la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla 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 di casi sociali; in merito, si provvede a convocare il Presidente, il Vice-Sindaco di Aosta e il Presidente della V Commissione comunale "Casa e Patrimonio abitativo", al fine di approfondire le problematiche collegate alla disponibilità di alloggi in emergenza abitativa, con esito di articolata programmazione.

Su istanza di cinquantasette nuclei familiari, si rendono informazioni specifiche relativamente a singoli casi (indirizzando alcuni Istanti ai competenti Uffici regionali e comunali) in materia di E.R.P. e inserimento nelle relative graduatorie, sugli strumenti di aiuto per la ricerca di un'abitazione predisposti dal Comune di Aosta, sulla normativa nazionale e regionale che prevede contributi per il pagamento dei canoni di locazione e sull'istituto della mobilità. Con sempre fattiva e sollecita collaborazione, si esaminano, per le vie brevi, le situazioni di emergenza abitativa di quarantatre nuclei familiari, con positiva soluzione di alcuni casi complessi, inquadrati anche nella problematica generale; su istanza di due, in rappresentanza di venti, e grazie alla consueta collaborazione, si approfondisce una vicenda riguardante una procedura contrattuale di affitto e richiesta danni.

PAGINA BIANCA

# COMUNE DI AOSTA

PAGINA BIANCA

DIFENSORE CIVICO: con riferimento a diverse problematiche, centoquarantasette Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in riferimento al Comune e alla relativa *Convenzione.* Su istanza di trenta Cittadini, riuniti in Associazione, si verificano competenze e tipologie di intervento, per singoli problemi di interesse collettivo, in rapporto agli Organismi pubblici competenti.

TRASPARENZA: a ventiquattro Cittadini si forniscono informazioni relativamente all'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici (su istanza di due, si interviene presso il Sindaco al fine di sollecitare l'evasione di una nota, con esito positivo); a trentasette relativamente al diritto di accesso e all'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; a nove in materia di autocertificazione; a sedici sulla pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano; a venticinque in materia di diritto alla *privacy* e tutela dei dati personali in riferimento agli Enti pubblici.

PROCEDURE: A seguito di istanze, si interviene presso il Sindaco, proponendo di considerare l'opportunità di adottare e verificare modalità di inoltro delle richieste di documentazione e adempimenti conseguenti l'accoglimento di benefici, soprattutto socio-economici, da ottemperare entro termini perentori, che diano certezza dell'avvenuto recapito ai destinatari; si propone, altresì, di promuovere, in forma più generale, presso gli Uffici competenti a ricevere documentazione amministrativa la prassi al rilascio di apposita ricevuta o timbro di avvenuta consegna, con esito di positivo riscontro. Su istanza di quindici Cittadini, si forniscono informazioni in materia di osservazioni scritte di privati interessati al vigente P.R.G.C., restando a disposizione per quanto di competenza; su istanza di diciassette, in materia di procedimento amministrativo, con particolare riferimento alle pratiche edilizie e al termine entro il quale deve essere adottato il provvedimento finale. Su istanza di sette Cittadini, si approfondiscono aspetti dello *Statuto* comunale, con riferimento a problemi interpretativi; su istanza di diciannove, problematiche relative a Cooperative socio-assistenziali; su istanza di diciotto, la procedura per il rilascio del tagliando disabili da apporre sull'autovettura; su istanza di sette, aspetti dell'*Ordinanza* comunale che istituisce la circolazione dei veicoli a targhe alterne, con particolare riferimento ai soggetti esclusi dal provvedimento; su istanza di trentasette, problematiche in materia di domicilio e residenza, con riferimento anche a trasferimento in/da altro Comune italiano e ai controlli comunali esperibili; su istanza di trentatre, le recenti innovazioni in materia di licenze commerciali e la normativa in materia di apertura o trasferimento di attività artigianali (si esaminano anche alcune situazioni particolari); su istanza di cinque, aspetti di una vicenda riguardante il comportamento di un funzionario; su istanza di centoventinove, la normativa in materia di E.R.P., inserimento nelle relative graduatorie, strumenti di aiuto per la ricerca di un'abitazione predisposti dal Comune, normativa nazionale e regionale per contributi locazione (indirizzando talora gli Istanti ai competenti Uffici); su istanza di trenta, i criteri regolanti la mobilità E.R.P. (per un caso si convoca il Responsabile dell'Ufficio Casa per chiarimenti a garanzia di equità, con esito di adeguata puntualizzazione); su istanza di diciotto, una richiesta inoltrata dall'Amministrazione per la compilazione della graduatoria di assegnazione alloggi E.R.P.; su istanza di trentasette, la problematica delle case-parcheggio, nonché le condizioni per l'assegnazione in emergenza abitativa, intervenendo in alcuni casi, per le vie brevi, presso l'Ufficio Casa per chiarimenti, con esito di collaborazione e adeguata puntualizzazione; su istanza di trentasette, le competenze dell'Ufficio tecnico, nonché aspetti della normativa in materia di appalti pubblici, con riferimento alla procedura per formulare l'offerta economica; su istanza di trentanove, la normativa e pratica amministrativa in materia edilizia, con riferimento ai vincoli riguardanti i centri di interesse storico e all'equità; su istanza di trentasette, aspetti della normativa in materia di autorizzazioni a varianti progettuali richieste in corso d'opera; su istanza di trentanove, aspetti della normativa in materia di concessione del suolo pubblico, con riferimento alla procedura per richiederne parziale occupazione; su istanza di uno, aspetti di una vicenda riguardante un contenzioso intrapreso dall'Amministrazione nei confronti di assegnatari di alloggi popolari, senza nulla riscontrare; su istanza di tre, la procedura per contestare un provvedimento amministrativo di rigetto progettuale emanato dal Comune. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Sindaco al fine di approfondire aspetti di

una vicenda riguardante il controllo della residenza, con esito positivo anche per miglioramento deontologico; su istanza di dodici, si interviene presso l'Ufficio Anagrafe, evidenziando anomalie nel procedimento di controllo della residenza e invitando l'Amministrazione ad un comportamento maggiormente garantista rispetto a segnalazioni anonime. Su istanza di diciasette Cittadini e grazie alla fattiva collaborazione del Direttore A.P.S., si approfondiscono aspetti di una richiesta di mobilità E.R.P. e di adeguamento igienico-sanitario dei locali, così come, su istanza di otto, aspetti di una vicenda riguardante un decreto comunale di risoluzione contrattuale; su istanza di due, si interviene presso il Presidente A.P.S. per approfondire una questione riguardante le condizioni igienico-sanitarie di un alloggio, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. Su istanza di tre Cittadini, si provvede a contattare, per le vie brevi, e successivamente a convocare il Vice-Sindaco, il Dirigente Ufficio Casa e un Dirigente A.P.S., al fine di verificare una complessa posizione contrattuale di nucleo concessionario di alloggio E.R.P., con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. Su istanza di centoventi Cittadini, si interviene, in due distinti momenti, presso il Vice-Sindaco, al fine di verificare lo stato di procedure volte ad allontanare, per motivi di sicurezza, alcuni soggetti da alloggi popolari, con esito di verifica di correttezza dell'*iter,* per quanto di competenza. Su richiesta di ventisette Cittadini e grazie alla consolidata collaborazione con l'Ufficio Casa, si provvede a risolvere, per le vie brevi, situazioni riguardanti la custodia di beni mobili depositati presso l'Amministrazione. In riferimento al grave problema della carenza di alloggi E.R.P. e a numerose istanze, si esamina con favore la documentazione trasmessa dal Dirigente Ufficio Patrimonio riguardante l'approvazione del progetto di dotare tutti gli alloggi popolari di impianto di riscaldamento. Nell'ambito dell'ormai consolidata collaborazione in merito al grave problema della carenza di alloggi E.R.P., si approfondiscono aspetti della normativa in materia di erogazioni di contributi volti a sostenere la locazione; a seguito di ulteriori e numerose istanze pendenti presso questo Ufficio, si provvede a convocare il Vice-Sindaco, il Presidente della V Commissione comunale "Casa e Patrimonio abitativo" e il Presidente A.R.E.R., al fine di approfondire le problematiche collegate alla disponibilità di alloggi in emergenza abitativa, con esito di articolata programmazione. A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche della L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti alloggi E.R.P. a fine 2004 o nei primi mesi del 2005, si propone a Sindaco, Presidente A.R.E.R. e Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'*Ombudsman/Médiateur* in Regioni e Stati anche europei, che permetta al Difensore civico, in accordo con le parti interessate, di risolvere secondo "equità" casi di grave ingiustizia derivanti da una pur corretta applicazione normativa, fatte salve misure prudenziali, con esito da definire. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Commercio onde conoscere l'esito di numerosi ricorsi presentati avverso sanzioni elevate dalla Polizia municipale per violazione della normativa in materia di commercio sulle aree pubbliche. Su richiesta di un Cittadino, si approfondiscono aspetti di un ricorso di lavoro presentato da un funzionario e avente ad aggetto il riconoscimento di funzioni superiori.

SOCIALE: a centoventotto Cittadini si illustrano leggi e regolamenti in materia di emergenza abitativa-E.R.P., con particolare riferimento a tempi e modalità di presentazione della domanda, presenza di minori, composizione e funzionamento della competente Commissione, competenze comunali nei confronti degli assegnatari delle abitazioni in caso di sfratto eseguito; a diciassette si rendono informazioni in ordine alla richiesta di ricongiungimento familiare, con particolare riferimento ai requisiti abitativi e alle più recenti tematiche amministrative specifiche. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Responsabile dei Servizi sociali al fine di approfondire una vicenda riguardante un soggetto versante in grave situazione socio-economico, con esito positivo; su istanza di tre e grazie alla consueta collaborazione del Vice-Sindaco, si provvede ad approfondire un caso, da tempo seguito, riguardante la mobilità E.R.P.; su istanza di sei, si interviene, per le vie brevi, presso l'Ufficio Casa, onde approfondire una situazione di emergenza abitativa interessante minori, con esito di collaborazione. A seguito delle numerose istanze di Cittadini versanti in grave situazione socio-abitativa, si provvede a convocare nuovamente A.P.S., Ufficio casa e Vice-Sindaco, al fine di approfondire aspetti normativi e procedurali specifici, nonché i criteri seguiti dalla competente Commissione nel valutare le richieste di

emergenza abitativa, anche alla luce della recente *Deliberazione* comunale n. 515/2005, con esito di positiva programmazione e sc luzione di cinque casi complessi, interessanti più di venti persone. In riferimento al grave problema della carenza di alloggi, grazie anche alla collaborazione del Dirigente Ufficio Commercio, si esamina con favore l'iniziativa comunale denominata "Un aiuto per trovare casa", volta ad incentivare l'incontro domanda-offerta. Su istanza di sette Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore A.P.S., chiedendo di verificare l'effettuazione di lavori all'interno di un alloggio popolare, con esito di pronta collaborazione, così come, su istanza di quindici, al fine di approndire con l'Ufficio Casa e il Direttore A.P.S. situazioni di disturbo ai danni di nuclei familiari assegnatari di alloggi E.R.P.. Su istanza di quattro Cittadini, si provvede a verificare la legittimità dell'esclusione da graduatoria E.R.P.; su istanza di nove famiglie, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore A.P.S. per informazioni in merito allo stato di pratiche di rilascio immobili per mancato pagamento del canone, con esito di pronta e fattiva collaborazione, comprensiva di puntualizzazione delle dichiarazioni dei Cittadini e di soluzione sostanziale del problema. Su istanza di undici Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso l'Ufficio Casa, onde verificare le specifiche posizioni in emergenza abitativa e relative problematiche, con esito di fattiva collaborazione, così come, su istanza di due, si approfondiscono aspetti di un provvedimento di rigetto di ammissione all'emergenza abitativa, con particolare riferimento ai requisiti in possesso dei richiedenti. A seguito delle numerose istanze relative al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire ulteriormente la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla 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 di casi sociali. Su istanza di dieci Cittadini, si approfondiscono questioni riguardanti il comportamento pericoloso adottato da persone residenti in alloggi di proprietà comunale, con esito positivo da parte dei Responsabili di settore; su richiesta di due e in collaborazione con l'Ufficio Casa, si risolve, per le vie brevi, una vicenda riguardante la procedura di assegnazione di un alloggio in emergenza abitativa. Su istanza di cinquantadue Cittadini, e nell'ambito dell'ormai consolidata collaborazione, anche preventiva, con il C.C.I.E., si provvede ad indirizzare regolarmente Cittadini e Volontari al Centro, onde approfondire aspetti particolari di competenza, a tutela dei diritti e per la soluzione di questioni inerenti la situazione lavorativa di immigrati extracomunitari; per ventiquattro casi complessi inoltrati dal C.C.I.E. al Difensore civico, si affrontano in forma congiunta le relative problematiche. Su istanza di un Cittadino, si esamina la richiesta inoltrata a diverse Amministrazioni per problematiche concernenti un caso di invalidità civile e connessa necessità di lavoro adeguato, con particolare riferimento all'esercizio di attività commerciale nell'ambito del mercato comunale, restando a disposizione per quanto di competenza. Si provvede a convocare il Sindaco, il Vice Sindaco, il Presidente A.RE.R. e l'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche al fine di approfondire alcuni aspetti dell'istituto della locazione incentivata per tentare, quantomeno, di arginare il grave problema dell'emergenza abitativa, con esito da definire.

LAVORI/DANNI: su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di una Società, si interviene presso l'Amministrazione comunale al fine di verificare lo stato di un progetto riguardante la risistemazione del verde urbano, con esito di sollecita e fattiva collaborazione da parte del Sindaco e del Dirigente Opere pubbliche; su istanza di dieci, presso il Dirigente di un Istituto scolastico, al fine di verificare le lamentele in ordine a danni cagionati a beni privati da dipendenti dell'Istituto, con esito di verifica di irregolarità procedurali (che si stigmatizzano per il futuro); su istanza di dieci, presso il Sindaco al fine di sollecitare una richiesta di risarcimento danni, inoltrata ad un Dirigente e ancora senza risposta, con esito da definire dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino, si rendono informazioni in merito ad occupazione di suolo privato mediante costruzione comunale volta all'impianto di segnaletica stradale, senza preavviso al proprietario, restando a disposizione per quanto di competenza.

TRIBUTI/SERVIZI: su istanza di cinquantadue Cittadini, si approfondisce la normativa in materia di I.C.I., con riferimento anche al calcolo per fabbricati inagibili; su richiesta di quarantanove, problematiche riconducibili a sanzioni amministrative irrogate dalla Polizia municipale (su istanza di dodici, la mancata contestazione immediata di sanzione amministrativa da parte della Polizia municipale, in alcuni casi verificando la legittimità delle sanzioni); su istanza di quindici, la regolamentazione di fermata e sosta degli autoveicoli, intervenendo presso il Vice-Sindaco e il Comandante della Polizia municipale per chiarimenti circa la disattivazione di servizio autobus senza cancellazione della relativa segnaletica stradale, nonché al fine di promuovere maggiore garantismo e disponibilità relazionale da parte dei Funzionari addetti agli sportelli di informazione pubblico, con esito positivo anche per programmazione deontologica. Su istanza di cinquantasette Cittadini, si interviene presso il Comandante della Polizia municipale al fine di approfondire alcuni aspetti della procedura seguita per notifica di contravvenzioni, con particolare riferimento ai casi in cui è prevista la decurtazione dei punti patente, anche in relazione a recente giurisprudenza, con esito di proficua programmazione. Su istanza di due Cittadini, in rappresentanza di un'Associazione, si approfondisce una nota di contestazione rivolta al Comandante della Polizia municipale; su istanza di cinque, si convoca il Comandante della Polizia municipale, per esame congiunto di problematiche riguardanti il mercato settimanale e problemi sanzionatori, con esito di proficua collaborazione a tutela dell'equità (si interviene, altresì, presso il Dirigente dell'Ufficio Commercio onde conoscere l'esito, di cui si resta in attesa, dei numerosi ricorsi presentati avverso sanzioni elevate dalla Polizia municipale per violazione della normativa in materia di commercio sulle aree pubbliche).

# COMUNE DI BRUSSON

PAGINA BIANCA

Otto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; sette i tempi e le modalità della pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano; tre il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; tre l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; cinque il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

A sette 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; a tre sulla nuova normativa nazionale e regionale in materia di espropri, con riferimento specifico al calcolo dell'indennità; a due su problematiche di diritto ambientale.

Su richiesta di quattro Cittadini, in rappresentanza di altri, si approfondiscono aspetti di una vicenda riguardante l'organizzazione di manifestazioni turistiche ad opera dell'Amministrazione locale, con particolare riferimento ai requisiti richiesti ai soggetti interessati, a garanzia di equità, con esito di proficua collaborazione e programmazione da parte del Sindaco.

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire ulteriormente la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla 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 di casi sociali.

PAGINA BIANCA

# COMUNE DI CHARVENSOD

PAGINA BIANCA

Sette Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; tre i tempi e le modalità della pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano; due il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; quattro l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; tre il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in riferimento agli Enti pubblici.

A 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; a sei sulla nuova normativa nazionale e regionale in materia di espropri, con riferimento specifico al calcolo dell'indennità; a dodici su problematiche di diritto ambientale.

Su istanza di due Cittadini, si esamina documentazione relativa a rimborso spese indebitamente versate dall'Amministrazione comunale e si forniscono informazioni in merito alla rateizzazione delle somme dovute all'Ente pubblico.

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire ulteriormente la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla 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 di casi sociali.

PAGINA BIANCA

# COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

PAGINA BIANCA

Diciotto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; nove i tempi e le modalità della pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano; sette il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; otto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; cinque il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali, con particolare riferimento al rapporto con Enti pubblici.

Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Sindaco al fine di approfondire alcuni aspetti di una delibera comunale, con esito di sollecita e adeguata puntualizzazione, così come, su istanza di un altro, per vicenda riguardante l'organizzazione di manifestazioni culturali da parte dell'Amministrazione.

Su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di un'Associazione, si interviene presso l'Assessore regionale al Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei, chiedendo puntualizzazioni relative ad una richiesta riguardante l'organizzazione dei mercati nei Comuni della Valle d'Aosta, con esito positivo e sollecito da parte del Direttore della Direzione Strutture ricettive e Politiche di Sviluppo delle Imprese del Turismo e del Commercio e di verifica della correttezza dell'*iter* comunale.

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire ulteriormente la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla 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 di casi sociali.

PAGINA BIANCA

# COMUNE DI QUART

PAGINA BIANCA

Sette Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; quattro tempi e modalità della pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano; tre il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; otto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; sette il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Sindaco per conoscere lo stato di una richiesta presentata all'Amministrazione, con esito positivo e sollecito; su istanza di un altro, si approfondiscono aspetti di una determinazione comunale riguardante il rifiuto di concessione edilizia, senza nulla rilevare.

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire ulteriormente la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla 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 di casi sociali.

PAGINA BIANCA

# COMUNITÀ MONTANA VALDIGNE MONT BLANC

PAGINA BIANCA

Quarantasette Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in rapporto alla relativa *Convenzione*, con particolare riferimento alle eventuali competenze sui Comuni facenti parte della Comunità; sette tempi e modalità della pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano; diciotto il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; nove l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; sette il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si verifica la disponibilità delle parti interessate ad organizzare incontri volti ad approfondire ulteriormente la questione, con particolare riferimento all'opportunità di arginare il fenomeno usufruendo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nella prospettiva anche di meglio pubblicizzare e valorizzare il ricorso alla 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 di casi sociali.

PAGINA BIANCA

# MINISTERI

PAGINA BIANCA

***a) Generale***

DIFENSORE CIVICO: a centonovantadue Cittadini si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale nei confronti dei Ministeri e degli Enti privati gestori di pubblico servizio; a cinquantanove sulle competenze della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome; a trentasette sull'istituto della difesa civica in Italia e in Europa, con particolare riferimento a struttura, organizzazione e allocazione dei Difensori civici regionali e locali sul territorio nazionale. Su istanza di cinquantasette Cittadini, si esaminano richieste senza intervenire per difetto di competenza.

PROCEDURE: trentanove Cittadini, due Società e tre Enti chiedono informazioni sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/1990 e succ. mod.; ventiquattro sull'autocertificazione; dodici sullo snellimento dei procedimenti amministrativi; sedici sulla normativa in materia di trasferimento dei pubblici dipendenti; quarantacinque in materia di diritto alla *privacy* e tutela dei dati personali in riferimento ad Enti pubblici, nonché sull'obbligo delle Pubbliche Amministrazioni di adottare un regolamento volto a disciplinare il trattamento dei dati sensibili; diciassette su aspetti della procedura per correzione e/o modifica di dati anagrafici; sette sulla normativa in materia di concessione del beneficio economico dell'indennità di bilinguismo, con riferimento a tempi e modalità di erogazione; trentuno sulla pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano; quarantacinque su problematiche relative al diritto del lavoro, con riferimento anche a provvedimenti dirigenziali e vie di tutela; uno in materia di *referendum* abrogativo; ventisette sulle procedure concorsuali. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Segretario Generale della Camera dei Deputati al fine di sollecitare l'evasione di un ricorso, con esito di riscontro dopo solleciti.

SOCIALE: a centoventicinque Cittadini si danno informazioni su Patronati, Associazioni e Cooperative; a diciotto in materia di affidamento minori, adozione straordinaria e internazionale, con particolare riferimento ai rapporti con genitori naturali e Assistenti sociali. In riferimento alle innovazioni normative in materia di sicurezza sociale, su istanza di venticinque Cittadini si provvede a verifiche richieste relativamente al rispetto della *privacy*. Su istanza di ventisette Cittadini, si segnala la consolidata e fattiva collaborazione degli Educatori e dell'Associazione di Volontariato carcerario per problematiche interessanti la Casa Circondariale di Aosta. Si provvede ad approfondire alcuni aspetti del D.L. n. 4/2006, apportante alcune modifiche agli adempimenti delle pubbliche Amministrazioni, con particolare riferimento alle innovazioni riguardanti le persone disabili.

ENTI PRIVATI/PUBBLICO SERVIZIO: a centosessantaquattro Cittadini si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico relativamente agli Enti privati gestori di pubblico servizio; a dieci sulle competenze della Polizia delle telecomunicazioni, indirizzando gli Istanti ai relativi Uffici per gli accertamenti del caso; a diciannove sulla pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano; a diciotto sull'obbligo di evasione delle richieste scritte e di motivazione degli atti; a diciotto in ordine a disfunzioni relative a servizi Telecom; a nove in ordine al cattivo funzionamento del servizio corriere della Società Poste italiane; a settantotto in merito a funzionamento e competenze delle Cooperative sociali. Su istanza di trentanove Cittadini, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di pubblicità attuata per il tramite della linea telefonica, con riferimento all'obbligatorietà del consenso degli abbonati, debitamente riportato sugli elenchi; su istanza di ventisette Cittadini, si interviene presso un Dirigente Telecom, al fine di segnalare la non correttezza di servizi erogati senza specifica richiesta, con esito di programmazione per il futuro; su richiesta di un altro, in rappresentanza di cinque nuclei familiari, la procedura per richiesta danni ad una Società di telefonia fissa. Rilevate le fondate doglianze in merito all'efficienza del servizio di telefonia mobile internazionale reso da un'Azienda, nonché alla condotta dei relativi operatori, si interviene presso l'Amministratore delegato per maggiori precisazioni. Su istanza di numerosi Cittadini, si segnala alla società che gestisce in Valle il servizio recapito pacchi assicurati per Poste italiane S.p.A., l'inefficienza del servizio, sotto il duplice profilo della non integrità della merce consegnata e della negligenza

nel contattare il destinatario quando presente all'indirizzo indicato, con esito di rassicurazioni per il futuro. Su istanza di sette Cittadini, si illustrano le competenze dei Sindacati in relazione all'assistenza dei lavoratori in caso di controversie giudiziarie; su istanza di uno, aspetti del contratto di lavoro con un Istituto di assistenza (con riferimento anche alla procedura di contestazione addebiti disciplinari, con esito positivo della problematica); su istanza di cinque, si esamina una comunicazione inviata dalla R.A.I., constatando difficoltà di lettura e scarsa trasparenza; su istanza di un altro, si interviene presso una Direzione R.A.I., per verificare lo stato di una vicenda riguardante una richiesta di canone televisivo, con esito positivo. Su istanze di dodici Cittadini, si esamina documentazione di interesse per ipotesi di incompatibilità tra funzioni di amministrazione attiva e controllo nell'esercizio di attività affidata a soggetti privati. Su istanza di un Cittadino, si illustrano i criteri seguiti da Cooperative di produzione di energia elettrica nella compilazione delle fatture di pagamento del servizio. Su richiesta di un Cittadino, si interviene presso il Direttore di una Casa di Riposo, al fine di approfondire una questione riguardante la conclusione anticipata del rapporto di lavoro, con esito di collaborazione per futuro miglioramento sia di contratti che di rapporti gerarchici. In riferimento a vicenda riguardante Enti erogatori di pubblici servizi, si provvede a verificare la correttezza di alcune voci inserite nei bilanci consuntivi; su istanza di un Cittadino, ad illustrare la validità giuridica della *Carta dei servizi* predisposta da una Società, con particolare riferimento a casi di servizio non soddisfacenti. Su istanza di settantanove Cittadini, si rendono informazioni in merito alle competenze dell'Uniriscossioni S.p.A., quale concessionario del servizio di riscossione delle sanzioni amministrative irrogate per violazione al C.d.S., con riferimento alla pratica della rateizzazione e all'avvio di procedimento per fermo amministrativo, indirizzando opportunamente gli Istanti presso i competenti Uffici regionali e della Polizia stradale (per un caso, non riuscendo il Cittadino a risolvere il problema, si interviene presso il Responsabile dell'Uniriscossioni S.p.A., il Responsabile della Direzione regionale Sanzioni amministrative e il Comandante della Polizia stradale per chiarimenti in merito, con esito di adeguata puntualizzazione). Su istanza di due Cittadini, si esamina problematica relativa alle conseguenze nocive per la salute derivanti dall'impianto di elettrodotto e relative responsabilità, intervenendo, per le vie brevi, presso il Presidente di un'Associazione Consumatori per chiarimenti relativi a documentazione riservata.

***b) Ministero Economia e Finanze***

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso i Direttori delle Agenzie del Demanio di Roma e Aosta al fine di sollecitare la risposta ad una richiesta pendente da decenni, con esito positivo, così come, su istanza di un altro e dopo solleciti, presso il Direttore dell'Ufficio Rimborsi fiscali dell'Agenzia delle Entrate di Roma per l'erogazione di un rimborso. A novantasette Cittadini, in presenza anche di possibile fermo amministrativo di veicolo, si forniscono indicazioni in merito a procedura di notifica e pagamento di sanzioni amministrative; a quarantasei sulle procedure per richiedere a Uniriscossioni S.p.A. la rateizzazione di cartelle esattoriali; a cinque sulla procedura di richiesta trasferimento dipendenti in altra Regione; a sette sulle competenze delle Agenzie del Territorio e modalità di rettifica delle mappe catastali; a diciassette su aspetti della normativa in materia di pagamento del bollo auto, con riferimento ai tempi di prescrizione; a sedici su aspetti della normativa in materia di detrazioni fiscali, con riferimento al mutuo contratto per l'acquisto della prima casa; ad uno sulla procedura per ottenere la restituzione di imposte versate e non dovute, in presenza di sentenza definitiva della Commissione tributaria regionale; ad otto sulla procedura per presentare ricorso avverso un provvedimento emanato dall'Ufficio del Catasto; ad uno sulla procedura per verificare esattezza e legittimità degli importi contenuti in una cartella esattoriale; a ventiquattro in ordine alle funzioni della tessera sanitaria, *ex* art. 50 D. Lgs. n. 269/2003, valida quale codice fiscale, con riferimento anche ai ricoveri ospedalieri in Paesi U.E.. Su segnalazione di un *Médiateur*, si interviene, in relazione al caso di un Cittadino assoggettato a duplice imposizione fiscale, presso il Dirigente dell'Ufficio Relazioni internazionali del Dipartimento per le Politiche fiscali onde

promuovere l'evasione di una richiesta informazioni rimasta senza seguito, con esito da definire dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione centrale Gestione e Tributi dell'Agenzia delle Entrate, al fine di verificare lo stato di un rimborso di tassa non dovuta, con esito positivo; su istanza di un altro, si esamina documentazione concernente il calcolo di debiti pregressi, verificando imprecisioni poi confermate dall'Agenzia delle Entrate e si rendono informazioni circa la possibilità di rateizzazione delle somme dovute, nonché in materia di ipoteca legale, indirizzando l'Istante presso la competente Agenzia del Territorio.

***c) Ministero Esteri***

Su istanza di nove nuclei extracomunitari, si interviene presso Consolati italiani e *Médiateurs* dei Paesi interessati per informazioni in merito allo stato di procedimenti di rilascio visto d'ingresso e/o ricongiungimento familiare, al fine di sollecitarne la definizione, con esito sempre di adeguata puntualizzazione.

***d) Ministero Giustizia***

A diciassette Cittadini e due Società si rendono informazioni in materia di accesso alla documentazione amministrativa, di cui alla L. n. 241/1990 e succ. mod., con riferimento anche al rapporto tra diritto di accesso e diritto alla tutela dei dati personali (esaminando, in un caso concernente la reperibilità di dati finanziari, la portata dell'interesse invocato); a diciotto sulle procedure amministrative riguardanti la Casa Circondariale di Aosta. Su istanza di un'Associazione di Volontariato, si esamina il problema dei tempi di distribuzione dei medicinali necessari ai detenuti della Casa Circondariale di Aosta, restando a disposizione per quanto di competenza. 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 definitiva, che, dopo le verifiche di competenza, dovrebbe dar luogo, a breve termine, al perfezionamento dell'atto. Su istanza di tre Cittadini, in rappresentanza di altri, si rendono informazioni in ordine alla durata media dei processi civili e delle procedure concorsuali, con riferimento agli strumenti di tutela previsti dalla c.d. Legge Pinto in caso di irragionevoli lungaggini in violazione dell'art. 6 della Convenzione per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.

***e) Ministero Infrastrutture e Trasporti***

A ventiquattro Cittadini si forniscono informazioni in ordine a tempi e condizioni di rilascio della patente di guida in presenza di particolari patologie; a quindici in materia di compravendita autoveicoli e relativa registrazione presso il P.R.A.. Su istanza di ventotto Cittadini, si approfondiscono aspetti delle modifiche apportate al C.d.S., con particolare riferimento alle sanzioni previste in caso di guida senza patente.

***f) Ministero Interno***

IMMIGRAZIONE/CITTADINANZA: per specifiche problematiche, a cinquantasette Cittadini (due in rappresentanza di un'Associazione) si forniscono informazioni su carta di soggiorno (con riferimento anche alla possibilità di trasformarne la motivazione durante la vigenza), decreto di espulsione e relativa procedura di opposizione, ricongiungimento familiare, rinnovo permesso di soggiorno, con riferimento anche ai tempi di attesa; a nove sulle procedure per la riammissione in Italia di soggetti precedentemente espulsi; a sei sul rinnovo del permesso di soggiorno per minorenni extracomunitari in affidamento temporaneo; a ventuno sulla richiesta di cittadinanza italiana; a quattordici sulla conversione del permesso di soggiorno per necessità di cure mediche. Su istanza di ventisette Cittadini e grazie alla

collaudata collaborazione con il Dirigente Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, si approfondiscono situazioni complesse di richiesta carta di soggiorno o cittadinanza, anche in riferimento a soggetti disabili. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso un Sindaco, quale autorità competente all'accertamento dei requisiti richiesti dalla L. n. 91/1992, con esito di adeguata puntualizzazione. Con la fattiva collaborazione dell'Azienda U.S.L.-Valle d'Aosta e dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, si risolvono casi di Cittadini extracomunitari relativi al Servizio sanitario nazionale nelle more del rinnovo del permesso di soggiorno. Su istanza di un collega europeo, che riferisce un problema di due Cittadini concernente la contestazione di infrazione al C.d.S. commessa in territorio italiano, si indirizzano gli Istanti presso il Difensore civico competente. Grazie alla fattiva collaborazione instauratasi con il Direttore Amministrativo e il Dirigente U.R.P. dell'U.S.L.-Valle d'Aosta e con il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, 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 propone ai competenti Organi di favorire la scelta 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.

PROCEDURE/SANZIONI: a centotrentasette Cittadini si forniscono informazioni in merito ai verbali di accertamento violazione C.d.S. e relative sanzioni, verificando, in alcuni casi, la correttezza dell'*iter;* a quarantasei sulle modalità di ricorso, fermo amministrativo e competenze prefettizie, a ventiquattro sulla pratica della rateizzazione della sanzione; ad otto su contenuti e modalità della motivazione relativa alla mancata contestazione immediata di sanzione amministrativa (in alcuni casi verificandone la legittimità); a dodici in ordine a sospensione della patente di guida, così come disciplinata dalla normativa vigente all'epoca delle violazioni; a dodici in merito all'applicabilità della sanzione accessoria della decurtazione punti patente in capo ad autisti di mezzi speciali, con particolare riferimento alle relative pronunce della Corte Costituzionale; a nove in materia di rilascio passaporto anche in riferimento alla procedura per chiedere la copia autentica di documenti depositati presso la Questura; a dodici sull'obbligo di motivazione dei provvedimenti; a cinque in merito alla possibilità di recesso da contratto di lavoro a tempo determinato da parte di extracomunitario con permesso di soggiorno per motivi di lavoro, con particolare riferimento alla necessità o meno di preavviso. Con riferimento ad un caso di avvio di procedimento per fermo amministrativo non ostante l'avvenuto pagamento della sanzione, si indirizza l'Istante presso i competenti Uffici regionali e della Polizia stradale; non riuscendo, poi, il Cittadino a risolvere il problema, si interviene presso il Responsabile dell'Uniriscossioni S.p.A., il Direttore della Direzione Sanzioni amministrative della Presidenza della Regione e il Comandante della Polizia stradale per chiarimenti, con esito di adeguata puntualizzazione.

***g) Ministero Istruzione, Università e Ricerca scientifica***

Si provvede ad illustrare a cinque Cittadini la normativa vigente in materia di equipollenza titoli di studio, con riferimento alla laurea conseguita all'estero; a sette la normativa di tutela del diritto allo studio per lavoratori dipendenti, con riferimento a permessi e certificazioni per partecipazione ad esami; a due la pratica universitaria del numero chiuso, con riferimento all'ipotesi di trasferimento da altra Università; ad uno 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. In aggiunta a vicenda oggetto della precedente *Relazione*, si constata l'ingiustificato ritardo di alcuni Atenei nel rilasciare documentazione amministrativa. Su richiesta di un Cittadino, in rappresentanza di un'Associazione, si provvede ad illustrare la normativa in materia di equipollenza titoli di studio, con riferimento anche alla procedura per porre un quesito al competente Ufficio ministeriale; su richiesta di nove, la

procedura per presentare richiesta di supplenza in Istituti scolastici all'estero, con particolare riferimento ad eventuali borse di studio. Su istanza di due Cittadini, si esamina un provvedimento di rigetto domanda di assunzione, con riferimento al titolo di studio, con esito da definire.

***h) Ministero Lavoro e Politiche sociali****

A ottantasette Cittadini si forniscono indicazioni in materia di avviamento lavoro e competenti Uffici regionali e ministeriali, con riferimento anche ai lavori socialmente utili; a ventisette Cittadini e a due Associazioni, in materia di competenze dell'Ispettorato del Lavoro (anche in caso di rapporto di lavoro di fatto e infortunio); a quindici in merito al diritto allo studio dei lavoratori dipendenti, con particolare riferimento a permessi e certificazioni per partecipazione ad esami; a ottantatre in merito a funzionamento e competenze delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento-Centri per l'Impiego (in riferimento anche a soggetti extracomunitari e categorie protette), al fine di favorire l'incontro tra domanda e offerta; a diciotto sulle agevolazioni previste dalla L. n. 104/1992 a favore di lavoratori familiari di soggetti disabili; a sei sulla normativa in materia di concessione dell'indennità di disoccupazione per Cittadini extracomunitari; a sette in materia di pensione di reversibilità, con riferimento alla possibilità di conguaglio I.N.P.S. e cumulo tra contributi versati in Italia e all'estero; a tre sulla normativa in materia di concessione della pensione di inabilità; a due, di cui uno in rappresentanza di un'Associazione, sulla procedura per richiesta pensione, con riferimento alla possibilità di contribuzione volontaria; a sei su aspetti di un bando di concorso per l'assegnazione di premi per la fedeltà al lavoro; a tre su aspetti di un contratto di lavoro, con particolare riferimento alla possibilità di risoluzione e relativo obbligo di preavviso, nonché a procedimento di conciliazione e azione giudiziaria per licenziamento illegittimo; a cinque sulla possibilità di recesso da contratto di lavoro a tempo determinato da parte di extracomunitario con permesso di soggiorno per motivi di lavoro, con particolare riferimento alla necessità o meno di preavviso; a tre sulla procedura per l'assunzione di soggetto extracomunitario, con particolare riferimento alla documentazione da presentare alla Direzione regionale del Lavoro; a due sulla normativa in materia di *privacy*, con particolare riferimento alla divulgazione di dati riguardanti la situazione previdenziale a persone diverse dall'interessato. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore dell'I.N.P.S. di altra Regione al fine di sollecitare risposta ad una richiesta in materia pensionistica, con esito positivo dopo solleciti; su istanza di un altro, presso i Direttori I.N.P.S. di Aosta e Torino per informazioni sullo stato di una pratica di ricalcolo e liquidazione pensione di reversibilità ingiunta all'Ente con sentenza della Corte dei Conti, con esito positivo; su istanza di uno, in merito a crediti vantati dall'I.N.P.S., restando a disposizione per eventuale approfondimento e formalizzazione della richiesta di intervento. Ad un Cittadino si forniscono informazioni su ricorso avverso provvedimento I.N.A.I.L.; a tre su aspetti di un provvedimento ministeriale con il quale viene soppressa la concessione di un beneficio economico di competenza I.N.P.S.-I.N.A.I.L., con riferimento anche alla procedura per eventuale impugnazione. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di sanzioni per omesso versamento dei contributi obbligatori e possibili modalità di rateizzazione del versamento dovuto. Su istanza di tre Cittadini e di un Ente, che lamentano la ritardata liquidazione di pensione di invalidità civile da parte dell'I.N.P.S., non ostante numerose richieste e solleciti, si segnala la vicenda al collega competente, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore I.N.P.D.A.P. di Aosta, al fine di chiarire le motivazioni per le quali viene richiesta la restituzione di una somma percepita per un ventennio, a titolo pensione, con esito positivo (con l'occasione, si forniscono informazioni in merito a modalità e termini di ricorso presso la competente sezione della Corte dei Conti avverso provvedimento in materia pensionistica,

---

* Si precisa 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 qui accorpati.

con particolare riferimento al calcolo delle somme dovute a titolo di ripetizione dell'indebito). Su istanza di due Cittadini, si illustrano procedura e termini di ricorso avverso determinazione dirigenziale, così come, su istanza di tre, il procedimento di impugnazione di provvedimento I.N.P.D.A.P. relativo ad erogazione di pensione. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso i Direttori I.N.P.S. e I.N.P.D.A.P. di Aosta, al fine di verificare la richiesta di erogazione di un beneficio economico spettante a Cittadino diversamente abile, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si esamina documentazione relativa alla riliquidazione del T.F.S. a seguito di non chiara interpretazione da parte dell'I.N.P.D.A.P. di Aosta del titolo dell'aspettativa non retribuita su cui si fonda il diritto all'indennità di buonuscita, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni sulla normativa disciplinante i criteri di determinazione della pensione I.N.P.D.A.P., con riferimento a quanto previsto dal T.U. n. 1092/1973 (si esamina, poi, nota I.N.P.D.A.P. di liquidazione pensione, ottenendo collaborazione sindacale per l'adeguamento dei criteri di calcolo) e, su istanza di un altro, in merito all'obbligo di restituzione delle somme indebitamente erogate dall'I.N.P.D.A.P. a titolo di pensione provvisoria (con particolare riferimento alla possibilità di rateizzazione dell'importo). Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di concessione di benefici previdenziali a soggetti che hanno prestato attività a contatto con l'amianto, con riferimento ai tempi di effettuazione domanda: su istanza di un altro, la procedura in caso di infortunio sul lavoro per riconoscimento di una rendita vitalizia. Su istanza di un Cittadino, si esamina la richiesta inoltrata a diverse Amministrazioni per problematiche concernenti un caso di invalidità civile e connessa necessità di lavoro adeguato, con particolare riferimento all'esercizio di attività commerciale nell'ambito di mercato comunale. Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di recupero somme indebitamente erogate dall'I.N.P.D.A.P., 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 della Regione), 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, in materia di anticipi sulle retribuzioni erogate dall'Ente datore di lavoro, con particolare riferimento alla possibilità di ottenere anticipi sul trattamento di fine rapporto.

***i) Ministero Salute***

Con riferimento a problematiche specifiche, a ventinove Cittadini si forniscono precisazioni sul cosiddetto "consenso informato"; a tre sulla normativa in materia di tutela legale per le attività svolte all'interno di Presidii ospedalieri; a diciotto sulla deontologia medica; a dieci sui trasferimenti di pazienti tra strutture ospedaliere: a tredici sulle responsabilità professionali del Medico in relazione a pazienti ospedalieri; a ventiquattro in ordine alle funzioni della tessera sanitaria, *ex* art. 50 D. Lgs. 269/2003, valida quale codice fiscale, con riferimento anche ai ricoveri ospedalieri in Paesi U.E.; ad uno in materia di rettificazione dati ai sensi della L. n. 164/1982. con riferimento alle conseguenze su atti e documenti amministrativi di interesse, restando a disposizione per quanto di competenza. A richiesta, si provvede ad esaminare la nuova normativa in materia di rimborsi sanitari per prestazioni eseguite su pazienti appartenenti a Regioni diverse da quella in cui viene erogato il servizio, con particolare attenzione a coordinarne l'applicazione su tutto il territorio nazionale.

**SUPPLENZA/INDIRIZZO**

***Vengono qui riportati i casi di competenza di altri Difensori civici, nell'ottica di un servizio "a rete", nonché quelli di supplenza, in ossequio al principio di sussidiarietà, in qualità di Coordinatore nazionale della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. 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 patrocinio a spese dello Stato***

PAGINA BIANCA

SUPPLENZA: con riferimento a svariate problematiche, si forniscono informazioni sulla difesa civica in altra Regione o Stato a centocinquantatre Cittadini; a trecentocinquantuno sulle competenze del *Médiateur européen* e del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, con particolare riferimento alle proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi e alla difesa dei Cittadini in Regioni e Comuni privi di Difensore civico; a quarantadue sul Difensore civico competente per territorio, anche in relazione alle Amministrazioni periferiche dello Stato, sull'istituto della sussidiarietà e sulle *Convenzioni* comunali; a quarantasette in ordine all'istituto della difesa civica in Italia e in Europa, restando a disposizione per l'illustrazione di materiale giacente presso l'Ufficio; a tre sulla normativa in materia di elezione del Difensore civico comunale; a diciassette sulle competenze della Corte Europea dei diritti umani; a quarantanove sul ricorso amministrativo avverso verbali di accertamento violazione C.d.S. relativi al territorio nazionale, con riferimento anche a detrazione punti patente e possibili ricorsi; a diciassette in materia di diritto di accesso alla documentazione amministrativa, restando a disposizione in caso di mancata evasione delle relative richieste; a quarantasette in materia di assistenza; a trentasei in materia di edilizia residenziale pubblica; ad uno sulla procedura per segnalare presunte inadempienze a carico di un Difensore civico; a ventotto sugli Enti privati gestori di pubblico servizio in Regioni prive di Difensore civico, rendendo, altresì, informazioni in ordine al pagamento degli oneri di servizio; a sette in ordine ai rapporti tra Comune e privato concernenti il pagamento di oneri di servizio (acqua potabile, smaltimento rifiuti ecc.). Su istanza di trenta Cittadini, riuniti in Associazione, si illustra una procedura volta a favorire la partecipazione dei Cittadini; su richiesta di un collega, la casistica sottoposta alla scrivente relativamente alla tutela minori. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso un Difensore civico comunale, al fine di sollecitare il compimento di verifiche amministrative sullo stato di un ricorso avverso sanzione amministrativa, con esito positivo, così come, su istanza di un altro, al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso un Sindaco al fine di approfondire aspetti di un provvedimento comunale, con esito di puntualizzazione dopo solleciti. Al fine di approfondire problematiche deontologiche attinenti un Sindaco e un'Assistente sociale, a garanzia di equità e adeguata tutela minorile, si indirizzano quattro Cittadini, versanti in gravi condizioni socio-economiche, al Difensore civico competente. Su istanza di diciotto Cittadini, si interviene presso Consolati italiani e *Ombudsmen* di altri Paesi per chiedere conto di procedure relative a ricongiungimento familiare, con esito per lo più positivo dopo solleciti, così come, su istanza di un Difensore civico extraeuropeo, presso il collega italiano competente al fine di verificare una situazione riguardante l'assistenza di minori da parte di Cittadini italiani, con esito di collaborazione. Su istanza di quattro Cittadini, che lamentano la mancata erogazione della pensione di invalidità civile da parte dell'Amministrazione competente per un periodo di residenza in Regione priva di Difensore civico, si interviene presso un Comune per informazioni relative ad iscrizione anagrafica e relativi accertamenti, con esito di puntualizzazione, così come, su istanza di un altro, al fine di verificare la legittimità di un provvedimento comunale. Su istanza di un Cittadino e in qualità di Coordinatore nazionale, si provvede a segnalare al Difensore civico competente un nucleo familiare, composto anche da minori, in grave situazione, con esito di puntuale riscontro. Su istanza di un Cittadino, a nome di altri, si interviene presso il Segretario Generale della Camera dei Deputati al fine di sollecitare l'evasione di un ricorso pendente da anni, con esito di riscontro dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino di Regione priva di Difensore civico, che lamenta inevasione comunale per problematica interessante disabili, si provvede a richiedere ulteriore documentazione, onde valutare la competenza dell'Ufficio. In riferimento a problematica riguardante la rivalsa dell'Ente pubblico per l'erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie, già oggetto di attenta analisi da parte di questo Ufficio, si provvede a valutare nuova documentazione trasmessa dal C.S.A. di Torino. In riferimento a vicenda riguardante la tutela dei diritti di un'Associazione internazionale di *Ombudsmen*, si approfondiscono aspetti della normativa bancaria in materia di bonifici esteri. Su istanza di quattro Cittadini, si esaminano problematiche relative al diritto del lavoro con riferimento sia a provvedimenti dirigenziali che a tutela giudiziaria. Su richiesta di un collega di altro Paese, si

forniscono indicazioni in merito alla procedura per ottenere il riconoscimento di titolo di studio conseguito all'estero, così come, su richiesta di tre Cittadini e di un collega di altro Paese, in merito alle azioni da intraprendere per la tutela dei diritti nel nostro ordinamento. Su istanza di tre Cittadini e di un Ente, che lamentano ritardata liquidazione di pensione di invalidità civile da parte dell'I.N.P.S., non ostante numerose richieste e solleciti, si segnala la vicenda al collega competente, con esito positivo. Su istanza di sedici Cittadini, si forniscono informazioni in materia di procedimento amministrativo per accertamento residenza e relativi accertamenti, nonché modalità di accesso alla documentazione e si interviene presso un Comune per chiarimenti in merito all'*iter* di trasferimento residenza, con esito di puntualizzazione; su istanza di diciotto, in materia di requisito per l'accesso alle graduatorie E.R.P., con particolare riferimento ai casi di emergenza abitativa in presenza di minori disabili. In relazione a problematica emersa nel corso di una riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si esamina la normativa vigente in materia di elettorato attivo, nonché al parere espresso dal Consiglio di Stato sul potere di regolamentazione degli Enti locali. Esaminata la documentazione trasmessa da cinquantaquattro Cittadini di altra Regione, si decide di non intervenire per carenza di competenza specifica. A seguito di accadimenti idonei a screditare onorabilità e rappresentatività della carica di Difensore civico, quali le numerose nomine di consulenti all'interno dell'A.N.D.C.I.-Associazione privatistica nazionale di Difensori civici e simpatizzanti (che, peraltro, per *Statuto* dovrebbe accogliere solo Difensori civici), presentate all'esterno come cariche pubbliche di Difensori civici specializzati in varie materie (pensioni, previdenza sociale, circolazione stradale, sanità, ecc.), con poteri e competenze presuntivamente derivanti dall'Ente regionale o locale, a tutela dei Cittadini e delle Pubbliche Amministrazioni, su unanime mandato della Conferenza, si interviene, in veste di Coordinatore nazionale, presso i Presidenti dei Consigli regionali e delle Province autonome per segnalare lo stato di confusione che ne deriva; analogamente, si interviene presso il Presidente dell'A.N.C.I. per chiarimenti in merito ad una *Convenzione* siglata tra A.N.C.I.-Servizi S.r.l. e A.N.D.C.I., per l'istituzione di un *Albo* di aspiranti Difensori civici cui i Comuni dovrebbero attingere, esprimendo riserve circa l'opportunità e legittimità dell'iniziativa. Anche su richiesta di numerosi Colleghi, si esamina la problematica relativa al trattamento di dati sensibili da parte degli Uffici di difesa civica, le cui funzioni sono espressamente previste dall'art. 73, c. 2, lett 1) D. Lgs n. 196/2003, tra le attività di rilevante interesse pubblico; in merito, considerata l'avvenuta stesura e approvazione di uno schema tipo di regolamento, *ex* art. 20 del citato decreto, da parte dell'A.N.C.I. per i Comuni, nonché i lavori in corso presso la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome per la predisposizione di analogo regolamento tipo per i Consigli delle Regioni e Province autonome, la scrivente sottopone ai componenti la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome l'opportunità di operare in collaborazione con la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea e dei Consigli regionali e delle Province autonome, con esemplare collaborazione del Presidente. A seguito di lettera ricevuta in occasione di un viaggio istituzionale, relativa a denuncia di mancato rispetto dei diritti umani in Paese extraeuropeo, si interviene presso *Amnesty International*. Su istanza di venti Cittadini, si interviene presso il Difensore civico competente al fine di verificare lo stato di domande di ammissione all'erogazione di benefici economici e, su istanza di un altro, al fine di verificare la legittimità di un provvedimento regionale riguardante il diritto allo studio, con esito sempre positivo. Su richiesta di un collega, si provvede ad approfondire la questione se il Difensore civico, in casi particolari, possa o meno costituirsi parte civile in procedimento giudiziario; su istanza di un altro, si approfondisce una richiesta di cittadinanza italiana, così come si esaminano struttura, organizzazione e funzionamento programmati per un Ufficio di difesa civica comunale di prossima attivazione, su richiesta di un altro. Su istanza di numerosi colleghi, si procede all'esame di *Regolamenti* predisposti per le funzioni e i compiti della difesa civica locale, nonché di problematiche connesse alla mobilità extraregionale per cure mediche in relazione alle modifiche introdotte dalla finanziaria, con esito di proficuo scambio di informazioni e opinioni; su istanza di altri, si esamina il

provvedimento di nomina di un Difensore civico comunale ad opera di Commissario *ad acta*, valutandone la previsione statutaria. In collaborazione con Colleghi facenti parte della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si approfondirscono aspetti di una sentenza amministrativa riguardante la nomina del Commissario *ad acta* da parte dei Difensori civici. Ad un collega si forniscono indicazioni in materia di concessione edilizia comunale e obbligo del Comune di verificare la legittimità delle opere edilizie in relazione al P.R.G.C. e ai relativi controlli da parte della Regione; ad un altro in ordine alle responsabilità del Comune per danni cagionati a privati, con riferimento anche al rapporto di vigilanza sull'Agenzia assicuratrice di cui l'Ente si avvale; ad un altro sulla funzione propositiva del Difensore civico, volta a promuovere, sulla base di istanze e doglianze dei Cittadini, proposte di miglioramento normativo e/o amministrativo; per un altro si approfondisce un parere della Presidenza del Consiglio dei Ministri in merito all'interpretazione di un regolamento riguardante la distribuzione dell'acqua potabile. Su istanza di un Cittadino, si trasmette la relativa documentazione al Difensore civico competente, seguendo la pratica in veste di Coordinatore nazionale, così come, su istanza di un'Associazione, per un caso inerente disservizio pubblico, restando a disposizione per quanto di competenza. Su istanza di due Cittadini e di un collega di altro Paese, concernente la contestazione di infrazione al C.d.S. commessa in territorio italiano, si indirizzano gli Istanti presso il Difensore civico competente; per analoga situazione, concernente tre Cittadini, si forniscono indicazioni sugli strumenti di conciliazione vigenti in Italia.

INDIRIZZO:

- Esercizio e tutela dei diritti: seicentonovantun Cittadini, sei Enti, cinque Associazioni
- Patrocinio a spese dello Stato e difesa d'ufficio: centottantotto Cittadini, due Enti e tre Associazioni
- Competenze Giudice di Pace: centoquarantun Cittadini e tre Associazioni
- Competenze T.A.R.: ottantanove Cittadini
- Competenze Corte dei Conti: sessantanove Cittadini
- Casellario giudiziale: ventisette Cittadini e tre Associazioni
- Esposti, denunce, querele: centoventisette Cittadini e due Associazioni
- Obblighi di tutela per minori, anziani, incapaci: centonovantotto Cittadini, tre Enti e cinque Associazioni
- Separazione, divorzio, annullamento, diritti e doveri familiari: duecentotrenta Cittadini e cinque Associazioni
- Tutela sindacale e ricorsi in materia di lavoro: centocinquantacinque Cittadini, tre Enti e due Associazioni
- Diritti di successione ereditaria: centoquarantanove Cittadini
- Diritti reali e immissioni: centoventisette Cittadini
- Diritti contrattuali e risarcimento danni: duecentonovantun Cittadini e tre Associazioni
- Locazioni e rapporti condominiali: duecentodiciassette Cittadini
- Deontologia professionale: novantotto Cittadini e due Associazioni
- Traduzioni asseverate: dieci Cittadini
- Tutela consumatori: centotrentasei Cittadini e nove Associazioni