

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

È, dunque, sempre emblematico il senso letterale della parola Ombudsman (= «uomo tramite», «portaparola»), che segna - a partire dalla Costituzione svedese del 1908 (con radici storiche nel mondo arabo, conosciuto da Carlo XII nel suo esilio in Turchia) - un passaggio istituzionale importante nella limitazione dell'assolutismo regio. Difesa civica oggi diffusa nel mondo intero: dall'Europa (anche al di fuori della Comunità), all'America del Nord e del Sud, all'Africa, all'Asia anche.

Per quanto concerne in particolare l'Europa, la tutela stragiudiziale è ritenuta essenziale: vuoi per la sopravvivenza dello stato sociale, vuoi a garanzia dell'*aequitas*, che, a buon diritto, la pratica giuridica romana preferiva all'astratto *ius*, al quale guardava anzi con sospetto, essendo privo di *humanitas*. In questa logica il Coordinamento dei Difensori civici regionali sta lavorando ad una Raccolta di giurisprudenza, a partire dalle parti più significative delle singole Relazioni annuali.

Per quanto concerne l'Ufficio valdostano, salutiamo con favore la decisione - presa all'unanimità dalla Comunità Montana della Valdigne, nell'autunno del '96, dopo un incontro a LA SALLE tra l'Ufficio del Difensore civico, gli Amministratori locali e la popolazione - di dare il via al decentramento, previsto dalla L. r. n. 5/92 ed indispensabile per rendere effettive le pari opportunità.

Vi facciamo fronte con determinazione, non ostante le difficoltà logistiche e l'aggravio di lavoro, nella convinzione che un corretto esercizio e utilizzo dell'Ufficio è determinante per il democratico passaggio dal Cittadino «utente» e «cliente» al Cittadino che, «conoscendo», «controlla» e «collabora»: ben sapendo che l'abbandono della pratica della «passività» per l'esercizio della «responsabilità» porta anche ad un diverso atteggiamento e giudizio nei confronti delle Istituzioni. Fino - ce lo auguriamo - a sentire «amico» lo Stato, come già ipotizzava Cicerone: a tutt'oggi un'utopia, peraltro realizzabile con l'equilibrio tra diritti e doveri, risorse e bisogni, grazie ad una concreta politica sociale di pari opportunità che veda protagonisti tutti i titolari di interessi, senza esclusione di quanti faticano ad acquisire e ad esercitare identità, perché emarginati, non inseriti, non «normalmente» abili. Per una crescita effettiva della qualità della vita, personale e comunitaria, di tutti.

Per questo, non ostante l'autorevole scelta da parte di altri Colleghi di privilegiare gli interventi d'ufficio, il Difensore civico valdostano continua a preferire il coordinamento delle richieste provenienti da numerosi Cittadini. Le ragioni della nostra scelta, che trova conferma nell'art. 3,2 della L.r. n. 4/89 della Sardegna («Il Difensore civico cerca di intervenire nei casi che, comunque venuti a sua conoscenza, destino particolare allarme o preoccupazione nella cittadinanza»), vanno identificate nella volontà di essere voce del Cittadino, «concreto strumento per l'esercizio del diritto di garanzia e di controllo del Cittadino» più che ente di difesa e di controllo legittimato ad agire.

Le sens littéral du mot Ombudsman est donc toujours emblématique (= «homme intermédiaire», «porte-parole») et marque - à partir de la Constitution suédoise de 1908 (dont les racines historiques plongent dans le monde arabe que Charles XII a connu pendant son exil en Turquie) - un passage institutionnel important dans la limitation de l'absolutisme royal. La défense civique est aujourd'hui diffusée dans le monde entier: de l'Europe (même au-delà de la Communauté) à l'Amérique du nord et du Sud, à l'Afrique et même à l'Asie.

En ce qui concerne tout particulièrement l'Europe, la protection extra-judiciaire est considérée comme essentielle: soit dans le but de voir survivre l'état social, soit pour garantir l'*aequitas* que la pratique juridique romaine préférait, justement, à l'abstrait *ius*, qui était même suspecté étant privé d'*humanitas*. Dans cette logique, la Coordination des Médiateurs régionaux est engagée dans l'élaboration d'un Recueil de jurisprudence, à partir des éléments les plus significatifs contenus dans les Rapports annuels de chaque Région.

Pour ce qui est dû Bureau valdôtain, nous avons accueilli très favorablement la décision de donner le feu vert à la décentralisation prévue par la L.r. n°5/92, indispensable pour rendre l'égalité des chances effective - décision prise à l'unanimité par la Communauté de montagne de la Valdigne, suite à la réunion qui s'est tenue à LA SALLE, à l'automne 1996, entre le bureau du Médiateur, les Administrateurs locaux et la population.

Malgré les difficultés logistiques et l'augmentation constante du volume de travail, nous faisons face avec détermination, étant convaincus qu'une exploitation correcte du Bureau est déterminante pour faire passer démocratiquement le Citoyen «usager» et «client» au stade de Citoyen qui, «étant au courant» peut «contrôler» et «collaborer», sachant bien que l'abandon de la «passivité» au profit de la «responsabilité» porte aussi à avoir une attitude et un jugement différenciés sur les Institutions, jusqu'à percevoir - ce que nous souhaitons - l'Etat comme un «ami», tel que Cicéron en avait déjà émis la théorie. Il s'agit, encore aujourd'hui, d'une utopie qui peut cependant se réaliser par l'équilibre entre les droits et les devoirs, les ressources et les besoins, grâce à une politique sociale concrète de l'égalité des chances dont les protagonistes sont tous représentés par les porteurs d'intérêts, sans exclure ceux qui peinent pour acquérir et affirmer leur identité parce qu'ils sont marginaux, non intégrés ou des personnes à mobilité réduite. Ceci, afin d'accroître effectivement la qualité de la vie pour tous aussi bien du point de vue personnel que communautaire.

Bien que d'autres Collègues aient choisi surtout de privilégier les interventions de Bureau, le Médiateur valdôtain, lui, continue à préférer la coordination des demandes émanant de nombreux Citoyens. Les raisons de notre choix, confirmées d'ailleurs par l'art. 3,2 de la L.r. n°4/89 de la Sardaigne («Il Difensore civico cerca di intervenire nei casi che, comunque venuti a sua conoscenza, destino particolare allarme o preoccupazione nella cittadinanza»), tiennent au fait qu'il se veut être considéré davantage comme la voix du Citoyen, «l'instrument concret pour l'application du droit de garantie et de contrôle du Citoyen», que comme un simple organisme de défense et de contrôle légitimé à agir.

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Continua, però, come intervento d'ufficio, la collaborazione con il Direttore del Carcere e con alcuni Volontari: essendo gli Ospiti della Casa circondariale la categoria in assoluto impedita di venire da noi. Con l'occasione, si segnala la programmazione di visite congiunte tra il Difensore civico, i Vertici dell'U.S.L. e il Direttore del Carcere per il settore medico-infermieristico della Casa Circondariale, la positiva conclusione della richiesta di una cabina telefonica e di una pensilina nei pressi dell'Istituto e la programmazione di qualche attività di volontariato, grazie alla disponibilità di un Sacerdote e di alcuni/e Giovani. Ma i settori di maggior impegno e rilevanza sono, al presente, quelli del «minimo vitale» (ex art. 3 L.r. n. 19/94) per alcuni casi drammatici (di extra-comunitari soprattutto, ospiti o dismessi, per i quali sono stati avviati contatti di collaborazione anche con i Vertici dell'Assessorato della Sanità e Assistenza Sociale), delle cure mediche specialistiche o ospedaliere (per le quali il Direttore amministrativo e il Direttore generale dell'U.S.L. hanno dimostrato concreta disponibilità) e del reinserimento nel mondo del lavoro, anche tramite lo studio della lingua francese con l'ausilio di Volontari e Volontarie.

Nella stessa direzione, e in parte collegata, si segnala la qualità della collaborazione operativa (soluzione di casi e proposizione di miglioramenti normativi e/o amministrativi) avanzata dal C.I.E. (Centro Immigrati del Comune di AOSTA) e da noi accolta con favore, soprattutto nella prospettiva dell'inserimento «legale» nella comunità, in un settore ancora poco attivato nel e dal nostro Ufficio, contrariamente a quanto avviene in altre Regioni, peraltro sorrette da specifiche previsioni normative.

L'Ufficio del Difensore civico costituisce indubbiamente un Osservatorio privilegiato, sia per apprezzare il funzionamento dei vari settori della Pubblica Amministrazione che per cogliere il dramma della disoccupazione, della casa e del bisogno in genere, anche in una terra complessivamente privilegiata come la nostra. Perché, se in Valle - diversamente da altre Regioni - ricorrono abitualmente al Difensore civico Cittadini di alto livello socio-culturale, sono soprattutto le fasce deboli e con minore capacità di interlocuzione con l'Ente pubblico a servirsene in forma piena e costante.

Che un disagio si annidi nella Sanità e nell'Assistenza sociale è cosa ricorrente in Valle d'Aosta, come peraltro in altre Regioni, ma da noi le proteste per le procedure concorsuali, di appalto e di esproprio non sono meno gettonate, così come le richieste per la mancata applicazione dell'autocertificazione (L. n. 15/68) e del diritto di accesso (L. n. 241/90 e L.r. n. 59/91), anche se alcune felici eccezioni non mancano e fanno ben sperare: a titolo es., abbiamo notato che qualche Comune, ex art. 7 L. n. 241/90 e L.r. n. 59/91, dà al Cittadino tempestiva informazione scritta dell'avvio del procedimento.

Giova ricordare l'impostazione di F. ZANAROLI in un interessante studio sui diritti di conoscenza-natura e funzione

Cependant, en tant que Bureau d'intervention, il poursuit sa collaboration avec le Directeur de la Maison d'Arrêt et avec quelques Volontaires, étant donné qu'il s'agit de la catégorie d'individus se trouvant dans l'impossibilité absolue de se présenter spontanément à nous. Il faut signaler, à ce propos, la planification d'une série de visites - réalisées conjointement avec le Médiateur, les Responsables en chef U.S.L. et le Directeur du Pénitencier - relatives aux divers problèmes et aux questions d'infirmerie, la réponse positive obtenue suite à la demande d'une cabine téléphonique et d'un abri-bus aux abords de l'Institut ainsi que la programmation de quelques activités de volontariat, grâce à la disponibilité d'un prêtre et de certains jeunes. Toutefois, nos préoccupations majeures sont celles du «minimum vital» (art. 3 de la L.r. n°19/94), notamment en ce qui concerne certains cas dramatiques (extra-communautaires surtout, hôtes ou libérés, pour lesquels des contacts ont été pris avec les Responsables en chef de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale aussi), des soins médicaux spécialisés ou hospitaliers (pour lesquels le Directeur administratif et le Directeur général U.S.L. ont démontré une disponibilité concrète) et de la réinsertion dans le monde du travail, également par le biais de l'étude de la langue française effectuée avec l'aide de Volontaires (hommes et femmes).

Dans la même optique, et en partie liée, il faut signaler la qualité de la collaboration efficace (solution de cas et propositions d'améliorations normatives et/ou administratives) du C.I.E. (Centre des Immigrés de la Mairie d'AOSTE) que nous avons accueillie favorablement, surtout dans la perspective d'insertion «légale» au sein de la communauté, dans un secteur rendu encore peu actif dans et par notre Bureau, contrairement à ce qu'il en est dans les autres Régions, d'ailleurs soutenues par des prévisions normatives spécifiques.

Le Bureau du Médiateur constitue indubitablement un observatoire privilégié, aussi bien pour apprécier le fonctionnement des différents secteurs de l'Administration Publique que pour comprendre le drame du chômage, du logement et du besoin en général, même sur un territoire dans l'ensemble privilégié comme le nôtre. Parce que, si en Vallée - contrairement à d'autres Régions - ce sont des Citoyens de haut niveau socio-culturel qui ont habituellement recours au Médiateur, ce sont surtout les catégories les plus faibles, dotées de capacités intellectuelles moindres pour dialoguer avec l'Organisme public, qui s'en servent de façon continue.

Quelques vices cachés au sein de la Santé et de l'Aide sociale sont chose fréquente en Vallée d'Aoste, comme d'ailleurs dans d'autres Régions, mais chez nous, les protestations concernant les procédures des concours, des appels d'offre et des expropriations n'en sont pas moindres, de même que les requêtes sur la non-application de l'auto-certification (L. n°15/68) et du droit d'accès (L. n°241/90 et L.r. n°59/91) même si quelques exceptions heureuses ne manquent pas et donnent raison à espérer: à titre d'exemple, nous avons noté que certaines Mairies, suite à l'art 7 des L. n°241/90 et L.r. n°59/91, font savoir au Citoyen que la procédure a été engagée.

Il est bon de rappeler l'approche du problème faite par F. ZANAROLI dans une intéressante étude sur les droits de

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

nel rapporto amministrativo, ex L. n. 142/90 e L. n. 241/90, messo a disposizione dalla R.A.V.A.: «Lo stato amministrativo, come risulta dalle trasformazioni legislative (...) degli anni '90, è tale in quanto il contatto tra amministrazioni pubbliche e Cittadini non è rappresentato soltanto dall'atto amministrativo ma si estende all'attività, configurando, mediante la partecipazione e la collaborazione, un modello relazionale stabile (...) dismessa la contrapposizione autorità/amministrati (...). Taluni diritti formalizzati dalla L. n. 142/90 e dalla L. n. 241/90 (...) rappresentano una sorta di carta o statuto dei diritti del Cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche e introducono i c.d. diritti della quarta generazione» (dopo i diritti della persona, i diritti della libertà e i diritti sociali). Diritto alla conoscenza dell'attività amministrativa che ogni giorno verifichiamo come esigenza - in gran parte insoddisfatta - dei Cittadini. Col rischio, dunque, che le fondamentali leggi n. 142 e n. 241 del '90 si riducano ad essere - per dirla con T. MARTINES - «delle leggi-manifesto».

In merito, abbiamo ricordato, nella precedente e prima Relazione, l'importanza basilare degli art. 3 - c. 2 in particolare - e 97 della Costituzione. Ma per capire a pieno la portata costituzionale e civile della L. n. 241/90 - sia sotto il profilo della garanzia del buon andamento e della imparzialità dell'amministrazione che in riferimento alla responsabilità dei dipendenti - occorre rimeditare anche l'art. 28, con cui il Costituente stabilisce che «I funzionari e i dipendenti dello stato e degli enti pubblici sono direttamente responsabili, secondo le leggi penali, civili e amministrative, degli atti compiuti in violazione dei diritti». Anche in questo senso l'Ufficio del Difensore civico è utile perché il Cittadino - compreso il Funzionario e l'Amministratore - diventi protagonista e responsabile.

Nello spirito di favorire per tutti efficienza ed efficacia di servizi, il Difensore civico valdostano ha partecipato con convinzione al progetto valdostano «Simplevie», sia pure nei limiti imposti dai doveri specifici. Due sono stati gli interventi: intervista registrata del 05.06.1996 e Riunione «Tavolo privato» di lavoro (14.06.1996, Assessorato regionale Industria, Commercio e Artigianato - USAS) per un progetto di «Piano di coordinamento spazio-temporale a dimensione sovracomunale», ex L.r. n. 60/93 («Criteri e incentivi regionali per l'adozione di un piano di coordinamento degli orari dei Servizi pubblici e privati in applicazione dell'art. 36 c. 3 della L. 8 giugno 1990, n. 142»).

Il che presuppone anche un'intelligente distribuzione dei servizi sul territorio e un'adeguata applicazione delle tecnologie informatiche, al fine di superare complicità e scollamenti che tolgono fiducia nella Pubblica Amministrazione, presentandola non già come apparato al servizio del bene comune, bensì come macchina contro la persona. Con riferimento specifico all'istituto del Difensore civico, corre l'obbligo di sottolineare il felice accostamento stabilito dall'art. 3, 1 c) della citata L.r. n. 60/93 tra tempi e modalità di organizzazione dei servizi pubblici e diritto di accesso ai documenti amministrativi, tanto disatteso quanto essenziale per la pratica della democrazia.

connaissance-nature et fonction dans le rapport administratif suite aux L. n° 142/90 et n° 241/90, mise à la disposition par la R.A.V.A.: «Lo stato amministrativo, come risulta dalle trasformazioni legislative (...) degli anni '90, è tale in quanto il contatto tra amministrazioni pubbliche e Cittadini non è rappresentato soltanto dall'atto amministrativo ma si estende all'attività, configurando, mediante la partecipazione e la collaborazione, un modello relazionale stabile (...) dismessa la contrapposizione autorità/amministrati (...). Taluni diritti formalizzati dalla L. n. 142/90 e dalla L. n. 241/90 (...) rappresentano una sorta di carta o statuto dei diritti del Cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche e introducono i c.d. diritti della quarta generazione» (après les droits de la personne, les droits de la liberté et les droits sociaux). Droit à la connaissance de l'activité administrative que, chaque jour, nous vérifions comme une exigence - en grande partie insatisfaite - des Citoyens. Avec le risque, donc, que les lois fondamentales n°142 et n°241 de 1990 soient réduites à devenir - comme le dit T. MARTINES - «delle leggi-manifesto».

A ce sujet, nous avons rappelé dans le précédent et premier Rapport, l'importance fondamentale des art. 3, 2^{ème} alinéa en particulier, et 97 de la Constitution. Mais pour comprendre à fond la portée constitutionnelle et civile de la L. n°241/90 - aussi bien sous le profil de la garantie de la bonne marche et de l'impartialité de l'administration que de la responsabilité des fonctionnaires - il convient de méditer à nouveau sur l'art. 28, par lequel le Législateur établit que «I funzionari e i dipendenti dello stato e degli enti pubblici sono direttamente responsabili, secondo le leggi penali, civili e amministrative, degli atti compiuti in violazione dei diritti». Dans ce sens également le Bureau du Médiateur est utile, afin que le Citoyen - y compris le Fonctionnaire et l'Administrateur - devienne protagoniste et responsable.

Dans l'esprit de favoriser, pour tous, efficience et efficacité des services, le Médiateur valdôtain a participé, avec conviction, au projet valdôtain «Simplevie», bien que dans les limites imposées par ses devoirs spécifiques. Deux interventions ont eu lieu: interview enregistré le 5 juin 1996 et Réunion «Tavolo privato» de travail (14 juin 1996, Assessorat régional de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat - USAS) pour un projet de «Piano di coordinamento spazio-temporale a dimensione sovracomunale», d'après la L.r. n°60/93 («portant critères et aides régionales pour l'adoption par les Communes du plan de coordination des horaires des services publics et privés en application de l'art. 36, 3^{ème} alinéa de la L. n°142 du 8 juin 1990»).

Ce qui présuppose aussi une répartition intelligente des services sur le territoire et une application adéquate des technologies informatiques, afin d'éviter les complications et les dérapages qui enlèvent toute confiance en l'Administration Publique, la présentant non pas comme un appareil au service du bien commun, mais comme une machine travaillant contre l'individu. En ce qui concerne spécifiquement l'institution du Médiateur, il faut souligner l'heureuse approche établie par l'art. 3, 1 c) de la L.r. n°60/93 citée, entre les délais et les modalités d'organisation des services publics et droit d'accès aux documents administratifs, non observé et pourtant essentiel dans la pratique de la démocratie.

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Con l'occasione, si è chiarito che non sono giunte lamentele all'Ufficio del Difensore civico sugli orari dei servizi pubblici: il che deve far riflettere, potendo leggersi in vari modi (il Cittadino è talmente abituato a non aver diritto di scelta che neppure si lamenta; vi sono problemi più gravi nella Pubblica Amministrazione; ecc.). In questo orizzonte, con specifico riferimento al problema del rapporto tra orari di lavoro e di servizi, per un effettivo miglioramento della qualità della vita, non va sottovalutata la peculiare situazione delle donne. E' altresì doveroso ricordare che il progetto «Simplevie» trova le sue radici - nel 1992 - nella sinergia tra una Consigliera regionale e la Consulta regionale femminile, così come, per l'attuale fase attuativa di respiro europeo, vede protagonista Responsabili femminili, sia del Consiglio regionale e della Consulta delle elette che dell'Assessorato regionale Industria, Commercio e Artigianato, dell'Università e del Consorzio U.S.A.S di TORINO.

**PROPOSTE DI MIGLIORAMENTI NORMATIVI
E/O AMMINISTRATIVI (ex. art. 14, 1 L.r. n. 5/92):
R.A.V.A., U.S.L. - STRUTTURE OSPEDALIERE
E COMUNE DI AOSTA**

L'intento che ci ha mossi in questa importante parte del nostro lavoro è duplice e complementare: dare voce ai Cittadini, anche e soprattutto come diritto di partecipazione costituzionalmente garantito, da un lato, e assicurare, dall'altro, un giusto equilibrio tra l'azione della Pubblica Amministrazione e le attese dei Cittadini, col fine di costituire un agente di evoluzione della democrazia.

In merito, notiamo con soddisfazione che le nostre osservazioni - a seguito di istanze dei Cittadini - sulla necessità di regolamentare adeguatamente l'erogazione dei contributi di cui alla L.r. 6 giugno 1977, n. 41 («Provvidenze per l'artigianato. Norme per la concessione di contributi regionali per l'avviamento ed il miglioramento delle attività delle imprese artigiane») e succ. mod., al fine di eliminare impressioni di possibili arbitri nell'ambito della doverosa discrezionalità amministrativa, è stato recepito dal Provvedimento Dirigenziale 22 aprile 1996 n. 1448 dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato, comprensivo di specifiche tipologie costruttive e di esclusione dal contributo per cessione tra parenti o affini di primo grado o coniugi.

Parimenti, è stata favorevolmente valutata dall'Assessore alla Sanità ed Assistenza sociale la nostra proposta di revisione della modulistica attestante la percentuale di invalidità (civile, visiva e sordomutismo), al fine di rendere più evidente e trasparente l'operato della Pubblica Amministrazione anche nei confronti dei non addetti ai lavori, che, numerosi, si sono rivolti al nostro Ufficio.

Ci è stato segnalato per iscritto da Avvocati valdostani il disagio insorgente e alcune casistiche di conseguenze penali per eredi (soprattutto vedove) che ritirano - al 2° semestre - buoni di benzina. In merito, si propone all'Assessore

A ce propos, aucune plainte portant sur les horaires des services publics n'est parvenue au Bureau du Médiateur: ce qui doit faire réfléchir et peut être interpréter de différentes façons (le Citoyen est tellement habitué à ne pas avoir le choix qu'il ne se plaint pas; il y a des problèmes bien plus graves dans l'Administration Publique, etc...). Dans ce cadre spécifique lié au problème du rapport entre horaires de travail et horaires des services, il ne faut pas sous-évaluer la situation particulière des femmes, si l'on veut une amélioration effective de la qualité de la vie. On se doit, par ailleurs de rappeler que le projet «Simplevie» plonge ses racines - en 1992 - dans la synergie élaborée par une Conseillère régionale et la Conférence régionale de la condition féminine, et ainsi donc, la phase actuelle de mise en action - à l'échelon européen - voit comme protagonistes, les Responsables féminins aussi bien du Conseil régional et de la Conférence régionale des élus que de l'Assessorat régional de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat, de l'Université et du Consortium U.S.A.S. de TURIN.

**PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS NORMATIVES
ET/OU ADMINISTRATIVES (Art. 14, 1 L.r. n°5/92)
R.A.V.A., U.S.L. - STRUCTURES HOSPITALIÈRES
ET MAIRIE D'AOSTE**

L'objectif, qui nous a motivés dans cette importante partie de notre travail, est double et complémentaire: d'une part, être la voix des Citoyens, aussi et surtout comme droit de participation constitutionnellement garanti, et d'autre part, assurer un juste équilibre entre l'action de l'Administration Publique et les attentes des Citoyens, afin de développer la démocratie.

A ce sujet, nous avons pu noter avec satisfaction que nos observations - suite aux sollicitations des Citoyens - sur la nécessité de règlementer de façon adéquate l'attribution des subventions, dont à la L.r. n°41 du 6 juin 1977 («portant mesures pour l'artisanat et disposition pour l'octroi des contributions régionales pour l'accroissement et l'amélioration des entreprises artisanales») et mod. succ., et ce, dans le but d'éliminer les doutes sur les abus pouvant se produire dans le cadre du pouvoir et du devoir discrétionnaire administratif, ont été insérées dans l'Acte du Directeur n°1448 du 22 avril 1996 de l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat, qui prévoit également les typologies spécifiques constructives et d'exclusion de la subvention pour cause de cession entre parents et alliés de premier degré ou époux.

De même, l'Assessorat de la Santé et de l'Aide Sociale a examiné favorablement notre proposition de révision des formulaires attestant le pourcentage d'invalidité (civile, due à la cécité et à la surdi-mutité), afin de rendre plus évidente et transparente l'action de l'Administration Publique aux nombreuses personnes non spécialisées en la matière, qui se sont adressées à notre Bureau.

Des avocats valdôtains nous ont signalé, par écrit, les difficultés rencontrées et certains cas de poursuites pénales concernant des héritiers (surtout des veuves) qui - au 2^{ème} semestre - retirent les bons d'essence. Il a donc été proposé à

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

all'Industria, Commercio ed Artigianato e al Dirigente Ufficio Zona Franca e Contingentamento dell'Assessorato dell'Industria, Commercio ed Artigianato di intensificare ogni possibile verifica preventiva dei requisiti dell'assegnatario, in luogo dei controlli successivi (comprensivi anche di eventuale restituzione dei buoni e di conseguente doverosa denuncia alla Procura della Repubblica). A questa e ad altre numerose richieste e proteste sul settore risponde l'Assessore all'Industria, Commercio e Artigianato, segnalando l'elaborazione di un progetto di legge che innoverà completamente il sistema di gestione e distribuzione dei contingenti di carburante in esenzione fiscale, semplificando e riducendo gli adempimenti da parte degli Utenti.

Prendiamo atto con soddisfazione che l'art. 7, c. 10 del Regolamento regionale 11 dicembre 1996, n. 6, recante «Norme sull'accesso agli organici dell'Amministrazione regionale, degli enti pubblici non economici dipendenti dalla Regione e degli enti locali della Valle d'Aosta», ha recepito le proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi avanzate dall'Ufficio del Difensore civico in tema di accertamento della lingua francese per portatori di handicap psichico e sensoriale: «I portatori di handicap psichico o sensoriale, associato a massicce difficoltà di eloquio, di comunicazione e di comprensione del linguaggio verbale o scritto, accertato dalla commissione di cui all'art. 4 della legge 5 febbraio 1992 n. 104 (Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate) sono esonerati dalla forma di accertamento della lingua francese e/o italiana».

Per contro, si è tenuto poco conto, nel medesimo Regolamento, degli esiti delle numerose istanze da noi istruite in merito alla prova preliminare di francese, con particolare riferimento alle diverse categorie culturali di concorso. Si è invece precisato meglio quanto concerne le responsabilità e modalità di recapito agli Aspiranti e/o Idonei.

Sempre nell'ambito del tormentato settore dei concorsi - sullo sfondo del corrispondente travagliato settore dell'occupazione, per il quale tanto numerose sono le istanze dei Cittadini - riteniamo doveroso sottolineare che gli artt. 24 (c.1-2) e 40 del Regolamento n. 6/96 relativo all'accesso agli organici R.A.V.A. ed Enti locali rappresenta un passo indietro rispetto alla *ratio* e alla lettera della L.r. n. 70/92, (che, infatti, cessa di aver efficacia, come esplicitato all'art. 56, c. 5, l. gg.), con particolare riferimento ai criteri di scelta e nomina dei Membri esperti. Notiamo, inoltre, che i criteri di valutazione sono ancora demandati alla Commissione giudicatrice, in attesa della definizione di una Commissione Tecnica, nominata dalla Giunta regionale, che determini quale profilo di esame e di valutazione debba essere applicato per ogni fascia funzionale (art. 7, cc. 8 e 9). Con tutta probabilità si assisterà, dunque, ancora a difformi valutazioni da parte delle Commissioni d'esame e/o alla mancata verbalizzazione - precedentemente allo svolgimento delle prove, francese compreso - di criteri puntuali, rispondenti al basilare dovere di documentazione e motivazione previsto dall'art. 3 della L. 241/90 (L.r. n. 59/91) che recita: «Ogni provvedimento amministrativo, compresi quelli concernenti l'organizzazione

l'Assesseur à l'Industrie, au Commerce et à l'Artisanat ainsi qu'au Dirigeant du Bureau de la Zone Franche et des Contingements de l'Assessorat de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat, de renforcer préventivement le contrôle des demandes de bénéficiaires, au lieu de le faire successivement (y compris aussi la restitution éventuelle des bons et les inévitables dépôts de plaintes au Parquet). A celle-ci et à de nombreuses autres requêtes et protestations dans ce domaine, l'Assesseur à l'Industrie, au Commerce et à l'Artisanat a répondu qu'un projet de loi en phase d'élaboration innovera complètement le système de gestion et de distribution des contingents de carburants en exonération fiscale, simplifiant et réduisant ainsi les démarches des Usagers.

C'est avec satisfaction que nous avons pris acte de l'art. 7, 10^{ème} alinéa, du Règlement régional n°6 du 11 décembre 1996, «portant dispositions en matière d'accès aux organigrammes de l'Administration régionale, des établissements publics non économiques dépendant de la Région et des collectivités locales de la Vallée d'Aoste», qui a accueilli les propositions d'améliorations normatives et/ou administratives faites par le Bureau du Médiateur en ce qui concerne l'évaluation de la langue française pour les porteurs d'handicaps psychique et sensoriel: «Les personnes atteintes d'un handicap psychique et/ou sensoriel, associé à de graves troubles de l'élocution, de la communication et de la compréhension du langage verbal ou écrit, hautement constaté par la commission, dont à l'art. n°4 de la loi n°104 du 5 février 1992 (Loi cadre pour l'assistance, l'intégration sociale et les droits des personnes handicapées), sont exonérées de l'épreuve de vérification de la connaissance du français et/ou de l'italien».

Par contre, on a peu tenu compte, dans ce même Règlement, de l'issue des nombreuses plaintes que nous avons instruites concernant l'épreuve préliminaire de français, surtout en ce qui concerne les diverses catégories culturelles de concours. Au contraire, les responsabilités et les modalités de remise des lettres de convocation aux Aspirants et/ou Idonees ont été beaucoup mieux précisées.

Toujours dans le secteur troublé des concours - sur le fond tourmenté du domaine de l'emploi correspondant, pour lequel nous avons reçu d'innombrables plaintes de la part des Citoyens - nous retenons opportun de souligner que les art. 24 (1^{er} et 2^{ème} alinéas) et 40 du Règlement n°6/96, relatif à l'accès aux organigrammes R.A.V.A. et Collectivités locales, représentent un pas en arrière par rapport à la *ratio* et à la lettre de la L.r. n°70/92 (qui, en effet, n'est plus en vigueur, comme le mentionne l'art. 56, 5^{ème} alinéa, l. gg.), notamment en ce qui concerne les critères de choix et de nomination des Membres experts. En outre, nous notons que les critères d'évaluation sont encore déferés à la Commission chargée de juger, en attente de la définition d'une Commission technique nommée par la Junte régionale, chargée de déterminer quels sont les profils d'examen et d'évaluation à appliquer pour chaque tranche fonctionnelle (art. 7, 8^{ème} et 9^{ème} alinéas). On assistera donc probablement encore à des évaluations différentes de la part des Commissions d'examen et/ou à des non-verbalisations - précédemment au déroulement des épreuves, français y compris - des critères ponctuels répondant au devoir fondamental de documentation et de motivation prévu par l'art. 3 de la L. n°241/90 (L.r. n°59/91), qui dit: «Toute mesure

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

ne amministrativa, lo svolgimento dei pubblici concorsi ed il personale deve essere motivato (...) La motivazione deve indicare i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell'amministrazione». Sottolineiamo, altresì, il predominio eccessivo - soprattutto tenuto conto dei rilievi testé fatti - della prova d'esame, indubbiamente basilare, rispetto ai titoli: e ciò anche nei concorsi apicali, per i quali è più doverosa la specializzazione culturale documentabile. Per quanto concerne la Commissione giudicatrice, si ritiene ancora opportuno proporre, a garanzia della trasparenza amministrativa e delle pari opportunità dei Candidati, che sia evitata la presenza di Dirigenti che abbiano rilasciato titoli successivamente da valutare da parte della Commissione stessa.

Ancora in questo ambito, per diffuse e motivate lamentele di soggetti interessati si segnala la inopportunità di privilegiare gli spostamenti «per esigenze di servizio» e «l'eventuale trasferimento di profilo professionale qualora si rendesse necessario» (citiamo da una lettera dell'Ufficio personale-Presidenza della Giunta regionale) quando esistono elenchi di persone risultate idonee, a seguito di concorsi o selezioni, a svolgere specifiche mansioni (cfr., a titolo es., il concorso - del gennaio '96 - e il successivo corso di formazione nelle Biblioteche di pubblica lettura). Perché questa pratica lascia perplessi sulla garanzia delle pari opportunità e sulla trasparenza amministrativa, arrivando anche a mettere in forse il diritto al lavoro di candidati seri, arrivati in primissime posizioni di graduatoria. D'altro canto, lo stesso recente Regolamento regionale n. 6/96, nell'ambito dell'adottata «politica del personale ispirata al criterio della programmazione» quantitativa e qualitativa, precisa, all'art. 15, c. 5, l. a), che l'ordine di priorità garantito alla «mobilità interna» si attua «qualora esistano le figure professionali richieste»: il che, per essere qualificante e controllabile, non può ridursi ad un generico duttile profilo.

Alla luce della normativa e prassi europea, nonché delle recenti sentenze del Consiglio di Stato (n. 1139/95 VI sezione e n. 820/96 IV sezione), si propone poi di rivedere il «Regolamento per la disciplina della modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi» (Reg. r. 17.06.1996 n. 3, relativo alla L.r. n. 59/91), con particolare riferimento ai limiti di materia, soggetti ed enti interessati e interesse legittimante. Proposte di adeguamento sono state da noi indirizzate al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della I^a Commissione consiliare permanente e al Presidente della Giunta regionale. In merito, il Presidente del Consiglio mette le nostre osservazioni a disposizione della Commissione preposta alle modifiche del Regolamento interno, tendenti a disciplinare l'accesso agli Atti degli Organi del Consiglio.

Sempre nell'ottica dei miglioramenti normativi e/o amministrativi, è stato realizzato un incontro con i Responsabili dell'Assessorato della Sanità e Assistenza sociale - presenti il Segretario particolare dell'Assessore e la Vice Dirigente competente - relativamente al complesso problema della verifica e documentazione necessaria per l'assegnazione di

amministrative, y compris celles qui concernent l'organisation administrative, le déroulement des concours publics et le personnel, doit être motivée (...). La motivation doit comporter l'énoncé des considérations de droit et de fait qui ont déterminé les décisions de l'administration». Nous devons souligner, par ailleurs, la suprématie excessive - surtout compte tenu des remarques ci-dessus énoncées - de l'épreuve d'examen, indubitablement fondamentale, par rapport aux titres: et ceci, également dans les concours de niveau supérieur où la spécialisation culturelle doit être plus justement documentée. En ce qui concerne la Commission chargée de juger, nous retenons encore opportun de proposer, pour garantir la transparence administrative et les égalités des chances entre candidats, que les Dirigeants ayant délivré des titres à évaluer successivement par la Commission elle-même ne soient pas présents.

Dans ce domaine encore, à cause de plaintes diffuses et motivées de la part des sujets intéressés, nous devons signaler l'inopportunité de privilégier les déplacements «per esigenze di servizio» et «l'eventuale trasferimento di profilo professionale qualora si rendesse necessario» (nous citons là une lettre reçue par le Bureau du personnel de la Présidence de la Junte régionale), alors qu'il existe des listes de personnes reconnues comme aptes, suite à des concours ou à des sélections, à assumer des fonctions spécifiques (cf., à titre d'exemple, le concours - de janvier 1996 - et le cours successif de formation dans les Bibliothèques publiques). Parce que cette pratique laisse les Citoyens perplexes sur la garantie des égalités des chances et sur la transparence administrative et parvient même à mettre en doute le droit au travail de candidats sérieux, ayant obtenu les premières places. D'autre part, le même nouveau Règlement régional n°6/96, dans le cadre de la «politique de personnel inspirée du critère de la programmation» quantitative et qualitative adoptée, précise, à l'art. 15, 5^{ème} alinéa, l. a), que l'ordre de priorité garanti à la «mobilité interne» s'applique «au cas où les personnels nécessaires existeraient déjà»: ce qui, pour être qualifiant et contrôlable, ne peut se réduire à un profil général flexible.

A la lumière de la normative et de la pratique européenne, ainsi que des récentes sentences du Conseil d'Etat (n°1139/95, VI^{ème} session et n°820/96, IV^{ème} session), on a proposé de revoir le Règlement n°3 du 17 juin 1996, relatif à la L.r. n°59/91 «portant disposition en matière de droit d'accès aux documents administratifs», particulièrement en ce qui concerne les limites des matières, sujets et organismes intéressés et intérêts légitimant. Nous avons présenté au Président du Conseil régional, au Président de la I^{ère} Commission du Conseil permanente ainsi qu'au Président de la Junte régionale, des propositions révisionnelles. A ce sujet, le Président du Conseil a mis nos observations à la disposition de la Commission préposée aux modifications du Règlement interne, tendant à discipliner l'accès aux Actes des Organes du Conseil.

Toujours dans l'optique des améliorations normatives et/ou administratives, s'est tenue une réunion avec les Responsables de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale - à laquelle ont participé le Secrétaire particulier de l'Assesseur ainsi que la Vice-Directrice compétente - relative au problème complexe du contrôle et de la documentation nécessaire pour l'attribution de

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

contributi ex art. 3 della L.r. n. 19/94, con specifico riferimento alle modalità di intervento sinergico da e con l'Ufficio del Difensore civico, per garantire ai Cittadini la doverosa trasparenza e discrezionalità amministrativa. Un ambito particolare di applicazione del «minimo vitale» - cui si sono rivelati sensibili i Vertici dell'Assessorato della Sanità ed Assistenza Sociale, ma ancora da perfezionare con l'aiuto del Direttore e dei Volontari del Carcere, del C.I.E. (Centro Immigrati Extracomunitari del Comune di AOSTA) e del Difensore civico - è costituito dall'applicazione al settore carcerario: soprattutto degli extracomunitari e con particolare riferimento alle frequenti improvvise scarcerazioni.

A seguito di numerose richieste, verbali e scritte, si ripropone la revisione e il miglioramento dei criteri di richiesta e delle quote di contributi per gli Ospiti e i Familiari delle microcomunità, soprattutto per le fasce più deboli. Risponde con attenzione la V^a Commissione consiliare permanente.

Per segnalazione di alcuni Cittadini italiani, peraltro grati per i rapidi ed efficienti soccorsi medico-ospedalieri, a tutela delle persone e a vantaggio del Turismo valdostano si chiede di verificare la segnaletica per e sui sentieri di alta montagna, ritenuta carente e/o ambigua.

Si sottopone al Presidente della Giunta regionale, all'Assessore regionale della Sanità e Assistenza Sociale e ai Responsabili apicali dell'U.S.L. (che hanno già manifestato ufficialmente la loro concreta disponibilità programmatica) la costituzione, in attuazione della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, di una Commissione mista conciliativa (composta da un Rappresentante della Regione, un Rappresentante dell'U.S.L., un Rappresentante delle Associazioni di volontariato e presieduta dal Difensore civico o da altra figura arbitrale), nell'ambito del Regolamento di Pubblica tutela (Titolo II - art. 8 dell'allegato 1 alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, pubblicata nel S.O. alla G.U. n. 125 del 31.05.1995) per la soluzione congiunta delle problematiche sollevate dal reclamo.

A seguito di numerose lamentele e di ambiguità riscontrate, si sottopone ai Vertici dell'U.S.L. e dell'Assessorato regionale della Sanità ed Assistenza Sociale l'opportunità di rivedere la regolamentazione e la prassi amministrativa relative alle autorizzazioni ad usufruire di ricovero presso la convenzionata clinica San Michele di ALBENGA.

A seguito di un elevato numero di istanze, interessanti Pubblici impiegati valdostani e aostani, si propone di rivedere quanto R.A.V.A.-U.S.L.-COMUNE di AOSTA hanno stabilito in ordine al mancato riconoscimento economico di competenze di ruolo superiore effettivamente svolte e alla impossibilità di miglioramento di livello contro le pari opportunità, le legittime aspettative e la prassi precedenti la normativa e contrattazione attualmente in vigore, dal 4° livello (per l'U.S.L.) all'8°, con particolare riferimento alla inesistenza o quasi di posti di 6° livello e alle competenze dirigenziali degli 8° livelli.

subventions dont à l'art. 3 de la L.r. n°19/94, plus spécifiquement sur les modalités d'intervention synergique de/et avec le Bureau du Médiateur, pour garantir aux Citoyens la transparence obligatoire et le pouvoir discrétionnaire administratif. Un champ particulier d'application du «*minimum vital*» - auquel les Dirigeants de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale ont été sensibles, mais qui reste encore à perfectionner avec l'aide du Directeur et des Volontaires de la Maison d'Arrêt, du C.I.E. (Centre des Immigrés Extra-communautaires de la Commune d'AOSTE) et du Médiateur - est constitué par le secteur carcéral: relatif surtout aux extra-communautaires, notamment en fonction des fréquentes libérations imprévisibles.

Concernant les micro-communautés, suite à de nombreuses requêtes, verbales et écrites, nous avons repropose la révision et l'amélioration des critères de demande de subvention et de calcul des montants en faveur des Hôtes et des Familles, surtout pour les catégories les plus démunies. La V^{ème} Commission du conseil permanente a répondu avec sollicitude.

Suite à des observations émanant de quelques Citoyens italiens (qui, par ailleurs, expriment toute leur reconnaissance aux secours médico-hospitaliers pour leur rapidité et leur efficacité), il a été demandé de vérifier le balisage des sentiers de haute montagne, reconnu comme pratiquement absent et/ou ambigu, afin de favoriser le sauvetage de personnes en danger ainsi que le Tourisme valdôtain.

Il a été soumis au Président de la Junte régionale, à l'Assesseur régional à la Santé et à l'Aide sociale ainsi qu'aux Responsables en chef U.S.L. (qui ont déjà manifesté officiellement leur disponibilité concrète au programme), la constitution, en application de la Charte des Services Publics Sanitaires, d'une Commission mixte conciliatoire (composée d'un Représentant de la Région, d'un Représentant de l'U.S.L., d'un Représentant des Associations de volontaires et présidée par le Médiateur ou tout autre personne arbitrale), dans le cadre du Règlement de Défense publique (Titre II - art. 8 de l'annexe 1 à la Charte des Services Publics Sanitaires, publiée dans le S.O. au G.O. n°125 du 31.5.1995), pour résoudre les problèmes soulevés par les doléances.

Suite à de nombreuses plaintes et compte tenu des ambiguïtés rencontrées, nous avons soumis aux Responsables en chef U.S.L. et à l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale, l'opportunité de revoir le règlement et la pratique administrative appliqués aux autorisations d'admission à la clinique conventionnée San Michele de ALBENGA.

Suite à un nombre élevé de pétitions, intéressant les Fonctionnaires valdôtains et aostains, nous avons proposé de réviser ce que la R.A.V.A., l'U.S.L. et la Mairie d'AOSTE avaient établi en référence à la non-reconnaissance économique des compétences de rôle supérieur effectives, et à l'impossibilité d'amélioration de niveau: ceci étant contraire à l'égalité des chances, aux attentes légitimes ainsi qu'à la pratique précédant la normative et le contrat actuellement en vigueur, depuis l'échelon 4 (pour l'U.S.L.) à l'échelon 8, compte tenu de l'inexistence ou presque de postes de niveau 6 et des compétences de direction des niveau 8.

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

A tutela delle pari opportunità, dei fondamentali diritti sociali e delle legittime aspettative, viene proposto al Presidente della Giunta regionale, all'Assessore regionale ai LL.PP. e al Comune di AOSTA di trovare forme documentali di ricezione delle lettere di rilevante importanza per l'esercizio dei diritti del Cittadino: a titolo es., il recesso da un servizio socio-assistenziale già gratuito; la possibilità di fruire di un Mutuo regionale (tanto più che non pochi cittadini ci hanno documentato disguidi e/o errori materiali involontariamente messi in atto dagli Uffici, come l'errore di indirizzo, seguito dalla pretesa, dopo consegna *brevi manu* della lettera, che il Cittadino possa produrre atti e contratti in sette giorni: doveroso, quanto meno, non decurtare i tempi concessi agli altri Cittadini).

Si concorda con il Vice Sindaco di AOSTA e con i Responsabili dell'E.R.P. (I.A.C.P. e Assessorato regionale dei Lavori Pubblici) l'opportunità di controllare le situazioni di fatto all'atto dell'assegnazione di alloggi popolari e di curare un'adeguata e semplice pubblicità delle forme di documentazione necessaria. Agli stessi si sottopone altresì l'opportunità di individuare criteri più oggettivi e determinati - preventivamente noti agli utenti - circa le condizioni per la revoca di assegnazione E.R.P., ex art. 37 L.r. n. 39/95 e di eliminare l'assurda «bipolarità» richiesta agli extracomunitari, essendo inesistente il parallelo normativo e la conseguente pratica amministrativa nei paesi del Terzo mondo, anche quando, per buon senso e giustizia sostanziale (il che, peraltro, non avviene per tutti), il paese di origine arriva a certificare per aiutare un Cittadino.

A seguito di un cospicuo numero di istanze - solo in parte istruite e riferite all'Ente Regione, soprattutto, al Comune di AOSTA e ai Comuni della Valle - è opportuno sottoporre agli Organi competenti la revisione delle procedure inerenti le Gare di appalto, con particolare riferimento alla pratica amministrativa.

A seguito di istanza presentata da ventidue Famiglie, con figli adulti disabili, notiamo con piacere la concreta disponibilità della V^a Commissione consiliare permanente, dell'Assessorato regionale della Sanità ed Assistenza Sociale e dell'Assessore comunale alle Politiche Sociali del Comune di AOSTA a rivedere, per il prossimo anno, i criteri di organizzazione, pubblicità e gestione del soggiorno marino «Mare e Vita» per i diversamente abili dai 18 ai 50 anni e ad interpretare, in forma sostanziale ed estensiva, la *ratio* degli artt. 1 e 5 della L.r. n. 19/94.

In riferimento ad alcune istanze relative all'applicazione da parte dei Comuni della Valle di quanto prevede la L.r. n. 9/95 per i contributi relativi ai serramenti, verificata anche la modulistica dell'Assessorato regionale dell'Industria, Commercio ed Artigianato, si propone all'Associazione Sindaci della Valle - in materia, peraltro, di specifica loro competenza - di valutare l'opportunità di unificare l'*iter* procedurale attualmente vario, essendo la sostituzione di serramenti considerata da alcuni Sindaci come manutenzione straordinaria, da altri come ordinaria.

En fonction de la défense des égalités des chances, des droits sociaux fondamentaux et des attentes légitimes, il a été proposé au Président de la Junte régionale, à l'Assesseur régional aux Travaux Publics et à la Mairie d'AOSTE de trouver et de produire les avis de réception de lettres reçues, d'importance majeure, par rapport à l'exercice des droits du Citoyen: à titre d'exemple, la renonciation à un service d'aide sociale déjà gratuit; la possibilité de jouir d'un Prêt régional (d'autant plus que bon nombre de Citoyens nous ont informés de malentendus et/ou d'erreurs matérielles involontairement causées par les Bureaux, telle que l'adresse erronée suivie par l'obligation, après remise *brevi manu* de ladite lettre, au Citoyen de produire actes et contrats dans un délai de sept jours: il est obligatoire, du moins, de ne pas réduire les délais consentis aux autres Citoyens.

Un accord avec l'Adjoint au Maire d'AOSTE et les responsables de l'E.R.P. (I.A.C.P. et Assessorat régional des Travaux Publics) est intervenu sur l'opportunité de contrôler les situations de fait lors de l'attribution de logements sociaux et de promouvoir une diffusion simple et adéquate des formes de documentation nécessaire. Il a été, par ailleurs, soumis aux mêmes personnes la possibilité de déterminer les critères les plus objectifs et décisifs - notifiés au préalable aux usagers - sur les conditions de révocation de l'attribution E.R.P. d'après l'art. 37 de la L.r. n° 39/95 et d'éliminer l'absurde «bipolarité» demandée aux extra-communautaires, le parallèle normatif et la pratique administrative en résultant étant inexistant dans les pays du Tiers Monde, même aussi quand, par bon sens et justice substantielle (ce qui n'est d'ailleurs pas le cas pour tous) le pays d'origine parvient à produire des certificats pour aider son Ressortissant.

Suite à un nombre considérable de demandes - instruites en partie seulement et référées à la Région, surtout, à la Mairie d'AOSTE et aux Mairies de la Vallée - il est opportun de soumettre aux Organes compétents la révision des procédures inhérentes aux Appels d'offre, notamment en ce qui concerne la pratique administrative.

Suite à une requête présentée par vingt deux Familles ayant des enfants adultes handicapés, nous avons noté, avec plaisir, la disponibilité concrète de la V^{ème} Commission du Conseil permanent, de l'Assessorat régional de la Santé et de l'Aide sociale et de l'Assesseur communal aux Politiques Sociales de la ville d'AOSTE pour revoir, l'année prochaine, les critères d'organisation, de publicité et de gestion du séjour marin «Mare e Vita», relatif aux personnes entre 18 et 50 ans et à interpréter en forme substantielle et extensive la *ratio* des art. 1 et 5 de la L.r. n° 19/94.

En référence à certaines demandes relatives à l'application, par les Mairies de la Vallée, de ce que prévoit la L.r. n° 9/95 en matière de subventions pour la pose de menuiseries, les formulaires de l'Assessorat régional de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat ayant été aussi vérifiés, nous avons proposé à l'Association des Maires de la Vallée - suivant leur compétence spécifique - d'examiner l'opportunité d'unifier l'*iter* de la procédure, actuellement multiforme, la substitution de menuiseries étant considérée par certains Maires comme une manutention extraordinaire et par d'autres comme ordinaire.

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Si sottopone ai competenti Organi comunali l'opportunità di ovviare alla disfunzionalità e pericolosità di alcuni incroci della città di AOSTA, che determinano problemi e proteste da parte di Cittadini e Cittadine, in aree e punti segnati anche da alcuni gravi incidenti, con particolare riferimento alle lanterne semaforiche, con richiesta a mano, non funzionanti.

A seguito di numerose istanze, si propone all'Assessore alla Pubblica Istruzione, Politiche culturali e giovanili del Comune di AOSTA e al Dirigente del Settore n. 5 Servizi alla Persona, Servizi educativi e culturali del Comune di AOSTA di motivare l'uso in affitto della Saletta d'Arte con elementi oggettivi e rispettosi della personalità dell'artista, pur nell'ambito della doverosa discrezionalità amministrativa.

A seguito di alcune istanze relative al mancato risarcimento da parte della Compagnia Assicuratrice per danno subito da presunta responsabilità comunale, si propone al Sindaco di AOSTA, all'Assessore ai Lavori Pubblici e al Dirigente del Servizio n. 6 - Settore n. 3 - Ufficio Tecnico del Comune di verificare ed eventualmente provvedere in merito alla prassi assicurativa di richiedere al Cittadino certificazioni - anche costose - prima di accertare la sussistenza o meno della responsabilità dell'Ente pubblico.

Al fine di non penalizzare il Cittadino che meno è in torto, si sottopone ai competenti Organi comunali, l'opportunità di predisporre controlli sistematici, a tempi ravvicinati, nelle zone blu di parcheggio, essendo stati segnalati alcuni casi di sanzione amministrativa più consistente - sia pure a termini di legge - per quanti avevano regolarizzato per alcune ore la sosta.

QUANTO RESTA DA FARE

Nella prospettiva delle riforme volute dal Ministro BASSANINI e ruotanti sulla riduzione e il potenziamento qualitativo della burocrazia, l'Istituto del Difensore civico dovrà essere aggiornato, alla luce soprattutto di nuovi modelli di decentramento. In diretto rapporto con lo sviluppo delle speranze federali, che accomunano Regioni a Statuto Speciale e Regioni a Statuto Ordinario a fronte della concomitante crisi dello stato nazionale, è andato crescendo, in questi ultimi tempi, l'interesse per la difesa civica anche da parte di settori tradizionalmente critici del mondo universitario e politico italiano. Esemplari, in merito, i due Convegni - i cui Atti sono in corso di stampa - di TERAMO (10.10.1996) e di ROMA (28.10.1996): il primo, universitario soprattutto, sul tema *Il Difensore civico modelli e problemi. Dalle esperienze straniere alle applicazioni italiane nelle regioni e negli enti locali*; il secondo, voluto da Associazioni di difesa dei Cittadini e da Parlamentari, sul tema *Il Difensore civico al palo? Proposte per una revisione del sistema di nomina del Difensore dei Cittadini*, cui il Difensore civico valdostano è stato invitato a partecipare in qualità di oratore.

Quasi tutti gli Onorevoli e i Senatori presenti al Convegno

Nous avons soumis aux Organes communaux compétents l'opportunité d'obvier au mauvais fonctionnement et au danger de certains carrefours de la ville d'AOSTE, qui font l'objet de problèmes et de protestations de la part de Citoyens et de Citoyennes, dans des zones et des points où se sont vérifiés de graves accidents, notamment aux feux rouges dont la commande manuelle ne fonctionne pas.

Suite à de nombreuses requêtes, nous avons proposé à l'Assesseur à l'Instruction Publique, aux Politiques culturelles et à la jeunesse de la Commune d'AOSTE ainsi qu'au Dirigeant du secteur n° 5 des Services de la personne, des Services éducatifs et culturels de la ville d'AOSTE de motiver la location de la «Saletta d'arte» par des éléments objectifs et respectueux de la personnalité de l'artiste, même dans le cadre du pouvoir discrétionnaire administratif obligatoire.

Suite à certaines demandes relatives à la non-attribution, de la part de la Compagnie d'Assurances, d'indemnisation pour des dommages subis, la présumée responsabilité communale ayant été mise en cause, nous avons proposé au Maire d'AOSTE, à l'Assesseur aux Travaux Publics et au Dirigeant du service n° 6 - Secteur n° 3 - Bureau Technique de la Commune de vérifier et, éventuellement, de pourvoir en ce qui concerne la praxis administrative, à demander au Citoyen des justificatifs - même coûteux - avant du moins d'établir la responsabilité de l'Organisme public.

Afin de ne point pénaliser le Citoyen qui est moins en tort, nous avons soumis aux Organes communaux compétents l'opportunité de predisposer des contrôles systématiques, en temps rapprochés, dans les zones bleues de parking, certains cas de sanction administrative plus sévères ayant été signalés - bien que conformes aux termes de loi - pour ceux qui avaient régularisé le stationnement pour quelques heures.

CE QU'IL RESTE À FAIRE

Dans la perspective des réformes voulues par le Ministre BASSANINI et tournant autour de la réduction et du progrès qualitatif de la bureaucratie, l'Institution du Médiateur devra se renouveler, à la lumière surtout de nouveaux modèles de décentralisation. En rapport direct avec le développement des espérances fédérales qui rapprochent Régions à Statut Spécial et Régions à Statut Ordinaire, face à la crise concomitante de l'état national, l'intérêt pour la défense civique s'est considérablement accru ces temps derniers, même dans des secteurs traditionnellement critiques du monde universitaire et politique italien. A ce propos, les deux Congrès - dont les Actes sont en cours d'impression - de TERAME (10.10.1996) et de ROME (28.10.1996) en sont caractéristiques: le premier, de conception universitaire surtout, sur le thème: *Il Difensore civico modelli e problemi. Dalle esperienze straniere alle applicazioni italiane nelle regioni e negli enti locali*; le second, voulu par des Associations de défense des Citoyens et par des Parlamentaires, sur le thème: *Il Difensore civico al palo? Proposte per una revisione del sistema di nomina del Difensore dei Cittadini*, auquel le Médiateur valdôtain a été invité à participer en qualité d'orateur.

Presque tous les Députés et Sénateurs présents au

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

romano ne hanno invocato obbligatorietà e più ampi poteri, soprattutto in riferimento alla possibilità - ex D. Lv. n. 29/93 - di eliminare dalla Pubblica Amministrazione i responsabili di ripetuti sbagli e di sospendere temporaneamente Deliberazioni o Atti individuati come gravemente lesivi dei diritti dei Cittadini. Da parte nostra continuiamo, peraltro, a credere che la via maestra e peculiare perché la Difesa civica costituisca una reale alternativa rispetto alla Difesa giudiziaria sia e debba rimanere la valorizzazione dell'Istituto dell'Autotutela, a garanzia - senza costi né dilazioni - di ciò cui il Cittadino ha diritto, non meno che della buona fede e dell'onesto impegno di chi opera nella Pubblica Amministrazione: un intervento preventivo, di garanzia e tutela per tutti. A patto però che, come saggiamente voluto dal legislatore valdostano, la posizione di necessaria terzietà del Difensore civico non sia solo frutto di onestà personale e di correttezza deontologica, ma discenda anche dalle modalità di elezione e dalla durata e scadenza del mandato amministrativo. Perché il Difensore civico può e deve giocare oggi un ruolo particolarmente importante nella pratica di una giustizia rapida e sostanziale: il che potrebbe portare anche l'Italia - sulla scia di Spagna, Austria, Danimarca, Slovenia ecc. - ad una affermazione costituzionale della Difesa civica, a garanzia del Cittadino in tutti gli ambiti - anche ministeriali - della Pubblica Amministrazione e con particolare riferimento alle pari opportunità per le categorie emarginate, come ormai auspicato da autorevole dottrina.

Sotto questo profilo occorrerebbe poi valutare competenze e pratica della difesa civica tra i vari livelli amministrativi, con particolare riferimento alle Regioni a Statuto Speciale e alle Province Autonome e sarebbe in gran parte da aprire, per l'Ufficio valdostano, il capitolo degli interventi d'ufficio, con il conseguente dovere di trovare un giusto equilibrio tra la necessità di dar «voce» ai Cittadini che sono in grado di porre istanza e quella di rappresentare categorie che (come i carcerati, i senza famiglia, gli extracomunitari più emarginati, gli anziani e/o i disabili più isolati e soli) hanno difficoltà o impedimento ad arrivare sino a noi.

Il che vale soprattutto per i settori più a rischio, per i servizi che i Cittadini hanno segnalato come meno efficaci ed efficienti per una vita comunitaria democratica: i settori del sociale in genere e, in particolare, i servizi preposti a garantire il diritto alla salute, alla casa, al lavoro, ecc. Qualcosa in merito, abbiamo tentato: citiamo, a titolo es., la lettera del luglio '96 (a tutt'oggi inevasa) inoltrata all'Assessore regionale alla Sanità e ai Presidenti della Giunta, del Consiglio e della V^a Commissione consiliare permanente, per la istituzione - legalmente prevista e attuata in altre Regioni, nell'ambito della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari - della Commissione mista conciliativa presieduta dal Difensore civico o da altra figura arbitrale, che tanta parte di tensioni e proteste potrebbe servire a risolvere, in forma preventiva, in un settore oggettivamente difficile e travagliato. Tanto più che il Direttore Generale U.S.L. e l'Ordine dei Medici stanno apprestando un Piano programmatico per la qualità dei Servizi dell'Unità Sanitaria Locale, cui è stato invitato a collaborare anche il Difensore civico, e che il Direttore amministra-

Congrès romain ont invoqué le caractère obligatoire et des pouvoirs plus vastes, surtout en ce qui concerne la possibilité - cf. D. Lv. n°29/93 - d'éliminer de l'Administration Publique les responsables d'erreurs répétées et de suspendre temporairement des Délibérations ou des Actes jugés comme portant gravement atteinte aux droits des Citoyens. Pour notre part, nous continuons, d'ailleurs, à croire que la voie maîtresse et exclusive, pour que la Défense civique constitue une alternative réelle par rapport à la Défense judiciaire, est et doit rester la valorisation de l'Institution de l'Auto-tutelle, garantissant - sans frais, ni délais - ce auquel le Citoyen a droit, ainsi que la bonne foi et l'honnêteté de qui oeuvre au sein de l'Administration Publique: une intervention préventive, de garantie et de défense pour tous, à condition toutefois que, comme l'a sagement voulu le législateur valdôtain, la position d'indépendance nécessaire au Médiateur ne soit pas seulement le fruit d'honnêteté personnelle et déontologique, mais provienne aussi des modalités d'élection, de la durée et de l'échéance du mandat administratif. Parce que le Médiateur peut et doit jouer aujourd'hui un rôle particulièrement important dans la pratique d'une justice rapide et substantielle: ce qui pourrait porter aussi l'Italie - dans le sillage de l'Espagne, de l'Autriche, du Danemark, de la Slovaquie, etc... - à une affirmation constitutionnelle de la Défense civique, garantissant le Citoyen dans tous les secteurs - même ministériels - de l'Administration Publique, notamment en ce qui concerne l'égalité des chances pour les catégories exclues, comme le souhaite désormais la doctrine qui fait autorité.

Sous ce profil, il conviendrait ensuite d'évaluer les compétences et la pratique de la défense civique entre les différents niveaux administratifs, en particulier pour les Régions à Statut Spécial et les Provinces Autonomes. Il s'agirait, en grande partie, pour le Bureau valdôtain, d'ouvrir le chapitre des interventions de bureau avec pour conséquence le devoir de trouver un juste équilibre entre le besoin de donner la «parole» aux Citoyens, qui sont en mesure de formuler des requêtes, et celle de représenter les catégories qui (telles que les incarcérés, les sans-famille, les extra-communautaires les plus exclus, les personnes âgées et/ou les handicapés les plus seuls et les plus isolés) ont des difficultés ou n'ont pas la possibilité de parvenir jusqu'à nous.

Ceci vaut surtout pour les secteurs les plus à risque, pour les services que les Citoyens ont signalés comme étant les moins efficaces et les moins efficaces dans la réalisation d'une vie communautaire démocratique: à savoir, les secteurs du social en général et, en particulier, les services préposés à garantir le droit à la santé, à la maison, au travail, etc... Nous avons tenté à ce propos de faire quelque chose: citons, par exemple, la lettre de juillet 96 (demeurée sans réponse à ce jour) adressée à l'Assesseur régional à la Santé et à l'Aide sociale ainsi qu'aux Présidents de la Junte, du Conseil et de la V^{ème} Commission du Conseil permanente, pour instituer - comme légalement prévue et déjà opérante dans les autres Régions, dans le cadre de la Charte des Services Publics Sanitaires - une Commission mixte conciliatoire, présidée par le Médiateur ou par un autre personnage arbitral, qui pourrait servir à aplanir, à titre préventif, une grande partie des tensions et des protestations, dans un secteur objectivement difficile et tortueux. Tant et si bien que le Directeur général U.S.L. et l'Ordre des Médecins sont en train de mettre

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

tivo dell'U.S.L. ha manifestato al Difensore civico l'intenzione programmatica di istituire la Commissione Mista Conciliativa, nonché l'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Molto resta da fare nel campo degli immigrati e, soprattutto, degli extracomunitari: con specifico riferimento al problema carcerario (alla necessità, in particolare, di pubblicizzare adeguatamente e rendere effettiva l'applicazione da parte dell'Assessorato della Sanità e Assistenza Sociale - certamente previste le dovute procedure garantistiche - del c.d. «minimo vitale», ex art. 3 della L. r. n. 19/94, nei casi, riferiti dal Direttore del Carcere e dai Volontari, di effettivo drammatico bisogno e di favorire - con aiuto anche culturale - il corretto reinserimento lavorativo nella Comunità valdostana), del lavoro (problema complesso dell'iscrizione alle liste di collocamento, trattandosi anche di personale colto ma indirizzato ai lavori più umili e disponibili) e alla casa (urgente, in merito, la modifica della legge regionale E.R.P., essendo assurda la «bipolarità» richiesta, in quanto inesistente il parallelo normativo e la conseguente pratica amministrativa nei paesi del terzo mondo).

Più in generale, prioritario deve restare l'impegno del Difensore civico per prevenire il disagio ed evitare il contenzioso: avanzando proposte ai Responsabili di settore affinché vengano rimosse le cause del reclamo, aiutando i Cittadini a superare la difficoltà di individuare l'Ufficio competente e/o i rapporti di responsabilità tra i vari Uffici, combattendo eventuali atteggiamenti di identificazione del ruolo amministrativo con il potere, con possibile sudditanza o lesione del rispetto del Cittadino. Ci è invece capitato raramente di sentire proteste per il cosiddetto «burocratese» d'ufficio, problema a ragione sollevato come preoccupante da alcuni Colleghi di altre Regioni.

Molto resta da fare (per interessi consolidati che interagiscono, da un lato, per incertezza conoscitiva, dall'altra) perché l'applicazione della L. n. 241/90 (L. r. n. 59/91) ci metta al passo con l'Europa e con le ultime disposizioni del Consiglio di Stato (n. 1339/95, sesta sezione, e n. 820/96, quarta sezione), tanto più che il Regolamento valdostano 17 giugno 1996, n. 3, e, soprattutto, la pratica di alcuni settori della R.A.V.A. conoscono particolari ristrettezze (cfr., in particolare, l'art. 2, che, di fatto, impedisce al Cittadino il diritto di accesso rispetto ad attività pubblicistiche messe in atto da Enti di natura privatistica all'uopo delegati: tipico e paradigmatico campo di applicazione la FinAosta S.p.A., erogatrice dei mutui regionali). Nell'Unione europea, infatti, il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque, previa semplice domanda, senza motivazione; parimenti, il supremo Giudice Amministrativo ha superato precedenti posizioni (n. 980/95 della quarta sezione, secondo cui la generica motivazione autorizzava il rifiuto della Pubblica Amministrazione), bastando l'esistenza dell'atto o del documento a legittimare l'accesso, rendendo effettivo ed esplicito - proprio tramite la presa visione del contenuto - il concreto interesse del Cittadino.

au point un Plan-programme sur la qualité des Services de l'Unité Sanitaire Locale, en vue duquel a été également invité à collaborer le Médiateur. Le Directeur administratif U.S.L. a manifesté au Médiateur son intention d'inclure au programme la Commission mixte conciliatoire ainsi que l'U.R.P. (Bureau de Relations avec le Public).

Il reste beaucoup à faire dans le domaine des immigrés et, surtout, des extra-communautaires: spécifiquement en ce qui concerne le problème carcéral (nécessité de publiciser de façon adéquate et de rendre effective, de la part de l'Assessorat de la Santé et de l'Aide sociale - les procédures de garantie obligatoires ayant été bien sûr au préalable vérifiées - l'application du soi-disant «*minimum vital*», dont à l'art. 3 de la L.r. n° 19/94, pour les cas justifiant un besoin dramatiquement réel référés par le Directeur de la Maison d'Arrêt ainsi que par les Volontaires, et de favoriser - par le biais également d'un enseignement culturel - la réinsertion correcte dans la communauté valdôtaine, le problème du travail (problème complexe de l'inscription sur les listes de placement, s'agissant aussi de personnel instruit, mais destiné aux tâches les plus humbles et disponibles) et l'accès au logement (à ce sujet, la modification de la loi régionale E.R.P. devient urgente, la «bipolarité» demandée étant absurde, en ce que le parallèle normatif et la pratique administrative qui en découle n'existent pas dans les pays du tiers monde).

De façon générale, l'engagement du Médiateur doit rester prioritaire pour faire obstacle aux problèmes et éviter les contentieux: des propositions ont été faites aux Responsables de secteur pour que les causes des plaintes soient annihilées, en aidant les Citoyens à surmonter les difficultés d'identification du Bureau compétent et/ou les rapports de responsabilité entre les différents Bureaux, en combattant les éventuelles attitudes d'assimiler le rôle administratif au pouvoir assujettissant ou lésant le respect du Citoyen. Il nous est, par contre, rarement arrivé d'entendre des protestations sur le soi-disant «*langage bureaucratique*», problème jugé comme préoccupant, à juste raison, par certains Collègues d'autres Régions.

Il reste beaucoup à faire (à cause d'une part, de l'interaction des intérêts ancrés, et d'autre part, de l'incertitude cognitive) afin que l'application de la L. n° 241/90 (L.r. n° 59/91) nous mette à parité avec l'Europe et les dernières dispositions du Conseil d'Etat (n° 1339/95, sixième session et n° 820/96, quatrième session), d'autant plus que le Règlement valdôtain n° 3 du 17 juin 1996 et notamment l'activité de certains secteurs de la R.A.V.A. connaissent des insuffisances spécifiques (cf., en particulier, l'art. 2 qui interdit, de fait, au Citoyen le droit d'accès par rapport aux procédures mises en place par les Organismes privés délégués à la fonction publique: le typique et exemplaire champ d'application en est la FinAosta S.p.A., chargée des prêts régionaux). Dans l'Union européenne, en effet, le droit d'accès est reconnu à quiconque, sur simple demande, sans motivation; pareillement, le Juge administratif suprême a abandonné ses précédentes positions (n° 980/95 de la quatrième session, selon laquelle la motivation générique autorisait le refus de l'Administration Publique), l'existence de l'acte ou du document étant suffisant à légitimer l'accès en rendant effectif et explicite l'intérêt concret du Citoyen justement par la prise de connaissance de son contenu.

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

L'esperienza insegna che è davvero alta la percentuale dei casi risolti dalla Pubblica Amministrazione grazie all'intervento del Difensore civico, ma il risultato più positivo del lavoro dell'Ufficio non sta qui: è nel salto di qualità che permette di fare ai Cittadini, smorzando ribellioni e pretese velleitarie, dando per contro il coraggio di rivendicare pacificamente i propri diritti, il cui mancato esercizio costituisce lesione del diritto stesso. E proprio per rendere pienamente efficace tale compito del Difensore civico valdostano occorre pensare ad un Ufficio strutturato per settori ed Esperti, decentrato sul territorio, preposto per legge alla tutela del Cittadino anche per problemi di specifica competenza statale e per i casi in cui l'incrocio e il sovrapporsi di ordini di burocrazia diversi creano difficoltà e dilazioni non di rado pluriennali. Problemi complementari che vanno studiati a fondo, anche se operativamente in tempi brevi, e per i quali abbiamo sempre cercato di dare il nostro contributo nelle sedi opportune: nella consapevolezza - confortata dall'esperienza - che lo strappo da ricucire è forte e che il Difensore civico può fare non poco per ridare al Cittadino fiducia nelle Istituzioni.

Sul piano nazionale, occorrerà tener conto delle differenze tra una Regione - come la Valle d'Aosta - con molti piccoli Comuni sparsi, e le grandi Realtà urbane, ma prevedere altresì, nel rispetto delle varietà, correlazioni semplici ed efficaci di interazione e sinergia. Utile, a tale scopo, la lettura comparata delle *Leggi istitutive* dei Difensori civici regionali, nazionali ed europei, nonché delle *Relazioni* dei Difensori civici o, almeno per l'Italia, dei *Quaderni* sintetici delle *Relazioni* dei Difensori civici regionali, pubblicati a partire dal 1994.

Occorrerà, soprattutto, essere attenti alle modalità e incompatibilità di elezione del Difensore civico, affinché siano anche formalmente garantite ottica e prassi *super partes*, e, al tempo stesso, non si identifichi il Difensore civico unicamente con Professionisti a fine carriera e con ex Magistrati: certo preparatissimi a livello dottrinale, ma forse meno inclini - fatte le debite eccezioni, che ho avuto modo di conoscere ed apprezzare - ad interpretare a fondo il ruolo, sostanzialmente ancora tutto da giocare in Italia, di una energica difesa stragiudiziale.

In merito, resta a tutt'oggi esemplare il Seminario, organizzato il 28.02.1995 dall'I.S.R. del C.N.R. - diretto da T. MARTINES - sul tema *La difesa civica in Italia: quali prospettive?*, con il duplice scopo di uniformare la legislazione regionale in materia e di attribuire al Difensore civico regionale competenza funzionale nei confronti di tutte le Pubbliche Amministrazioni che esistono sul territorio della Regione, nella convinzione del ruolo fondamentale che il Difensore civico dovrebbe assumere nel nostro ordinamento. T. MARTINES ritiene che i Difensori civici regionali abbiano «svolto una meritevolissima opera di difesa di interessi diffusi e della regolarità dei procedimenti amministrativi» e che «le relazioni che annualmente presentano ai Consigli regionali», anche se scarsamente considerate «dalle autorità regio-

L'expérience enseigne que le pourcentage des cas résolus par l'Administration Publique grâce à l'intervention du Médiateur est vraiment élevé, mais le résultat le plus positif du Bureau n'est pas celui-là: c'est la différence dans l'amélioration de la qualité qu'il permet de faire aux Citoyens, en modérant les rebellions et les aspirations velleitaires, en donnant, par contre, le courage de revendiquer pacifiquement ses droits, dont la non-application constitue une offense au droit lui-même. C'est justement pour rendre pleinement efficace cette action du Médiateur valdôtain, qu'il faut envisager à constituer un Bureau structuré par secteurs et Experts, décentralisé sur le territoire, préposé par la loi à la défense du Citoyen même pour des problèmes de compétence nationale spécifique et pour les cas dont le croisement et la superposition d'ordres bureaucratiques divers créent des difficultés et des tergiversations souvent pluriannuelles. Des problèmes complémentaires qu'il faut étudier à fond, même si cela doit se faire dans des temps très courts, et pour lesquels nous avons toujours cherché à apporter notre contribution dans les milieux opportuns: conscients - confortés par l'expérience - que le tour de force à accomplir pour réussir à ressouder les liens des Citoyens avec les Institutions est important et que le Médiateur peut faire beaucoup pour redonner au Citoyen la confiance dans ces dernières.

Sur le plan national, il faudra tenir compte des différences entre une Région - telle que la Vallée d'Aoste - dont les nombreuses petites Communes sont éparpillées sur le territoire et les grandes Réalités urbaines, mais prévoir par ailleurs, tout en respectant la multiplicité, des liens simples et efficaces d'interaction et de synergie. Dans ce sens, une lecture comparée des *Lois constitutives* des Médiateurs régionaux, nationaux et européens ainsi que des *Rapports* des Médiateurs ou, du moins pour l'Italie, des *Cahiers* synthétiques des *Rapports* des Médiateurs régionaux, publiés depuis 1994, s'avère être très utile.

Il faudra surtout être attentifs aux modalités et aux incompatibilités d'élection du Médiateur, afin que l'objectif et l'action *super partes* soient aussi formellement garantis et, en même temps, que la fonction de Médiateur ne soit pas uniquement associée à des Professionnels en fin de carrière et des ex-Magistrats: certes, très préparés du point de vue doctrinal, mais peut-être moins enclins - sauf exceptions que j'ai eu l'occasion de rencontrer et d'apprécier - à interpréter à fond le rôle qui doit être encore substantiellement joué en Italie pour une défense extrajudiciaire énergique.

A ce sujet, le Séminaire organisé, le 28 février.1995, par l'I.S.R. du C.N.R. - dirigé par T. MARTINES - sur le thème *La difesa civica in Italia: quali prospettive?* dont le double objectif a été d'uniformiser la législation régionale en la matière et d'attribuer au Médiateur régional une compétence fonctionnelle vis-à-vis de toutes les Administrations Publiques existant sur le territoire de la Région, avec la conviction du rôle fondamental que le Médiateur devrait assumer dans notre constitution, est encore aujourd'hui exemplaire. T. MARTINES retient que les Médiateurs régionaux «abbiano svolto una meritevolissima opera di difesa di interessi diffusi e della regolarità dei procedimenti amministrativi» et que les rapports «che annualmente presentano ai Consigli regionali», même s'ils sont rarement pris en consi-

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

nali, in particolare dai Consigli regionali» ne siano «la testimonianza più completa». Perplesso, come molti peraltro, sulla istituzione di Difensori civici comunali e provinciali, il Prof. MARTINES guarda con attenzione al ruolo del Difensore civico regionale e nazionale, ben sapendo che l'ancora complessa distinzione tra competenze statali e regionali «incide anche sulla definizione precisa dei campi di intervento».

Per quanto riguarda, poi, la quotidiana difficoltà di spiegare ai Cittadini dei Comuni della Valle fin dove arriva la competenza del Difensore civico regionale, mi affido alle parole di L. VANDELLI: «quando si arriva al tema della «competenze», nella parte «riferimento delle funzioni nei confronti degli enti locali», null'altro si può fare che ripetere la formula dell'intervento sulle funzioni delegate dalla regione agli enti locali, formula che francamente ho sempre ritenuto ridicola, non per le incertezze sulla delega, né per il dibattito che possiamo sviluppare tra di noi sulla differenza tra competenze proprie, delegate o altro. Ma pensare che un Cittadino, che è il vero destinatario di queste norme, possa rivolgersi ad un Difensore civico, distinguendo all'interno delle competenze di un comune quelle delegate da quelle proprie, pare eccessivo: francamente non possiamo pretendere che il Cittadino sia laureato in giurisprudenza e abbia anche la specializzazione in diritto amministrativo», tanto più che - per dirla con S. ARENA - il rapporto fra amministrazione e Cittadini non è più basato esclusivamente sul «binomio autorità-libertà» ma «anche e soprattutto» sul «binomio funzione-interesse».

Secondo M. CARLI - già Difensore civico della Toscana, la Regione con più lunga tradizione di difesa civica regionale - alla domanda di quale sia la funzione precipua del Difensore civico oggi (strumento per la difesa del Cittadino o per il buon andamento della Pubblica Amministrazione?), si può rispondere che il Cittadino è come il termometro che segnala la febbre, per cui, risolto il caso, il Difensore civico deve segnalare le disfunzioni rilevate, a garanzia dell'Amministratore e del Funzionario che lavora bene. Con il Difensore civico, insomma, il Funzionario che si comporta male deve cominciare a rischiare. Il che, a nostro parere, è garanzia maggiore rispetto a quei «premi» per chi lavora meglio (verso cui sembrano muoversi il Ministero della Funzione Pubblica non meno della R.A.V.A.) che destano perplessità: da un lato per come potranno essere gestiti, dall'altro per il messaggio stesso che ne deriva, quasi che il corretto espletamento dei compiti d'ufficio sia merito e non dovere.

Il tutto in concomitanza anche con quanto apparso sui giornali dal luglio del '96 come «cardine» della Riforma della Pubblica Amministrazione, per «delegificare e semplificare» le procedure nell'ambito di un ulteriore trasferimento di funzioni alle Regioni ed agli Enti locali: esigenze improrogabili che tutti i Cittadini manifestano, sia pure con diversa chiarezza e consapevolezza. Perché, se è vero che le regole ci vogliono, un eccesso di normativa - e per di più a diversi livelli, non sempre adeguatamente coordinati - è di ostacolo sia per i Cittadini che per la Pubblica Amministrazione. Una svolta epocale questa per la Pubblica Amministrazione (ex L.

dération «dalle autorità regionali, in particolare dai Consigli regionali» en sont «la testimonianza più completa». Par ailleurs, perplexe, comme beaucoup, sur l'institution des Médiateurs communaux et provinciaux, le Prof. MARTINES considère avec attention le rôle du Médiateur régional et national, sachant bien que la distinction encore complexe entre compétences nationales et régionales «incide anche sulla definizione precisa dei campi di intervento».

En ce qui concerne ensuite la difficulté quotidienne d'expliquer aux Citoyens des Communes de la Vallée jusqu'où arrive la compétence du Médiateur régional, je me réfère aux paroles de L. VANDELLI: «quando si arriva al tema delle «competenze», nella parte «riferimento delle funzioni nei confronti degli enti locali», null'altro si può fare che ripetere la formula dell'intervento sulle funzioni delegate dalla regione agli enti locali, formula che francamente ho sempre ritenuto ridicola, non per le incertezze sulla delega, né per il dibattito che possiamo sviluppare tra di noi sulla differenza tra competenze proprie, delegate o altro. Ma pensare che un Cittadino, che è il vero destinatario di queste norme, possa rivolgersi ad un Difensore civico, distinguendo all'interno delle competenze di un comune quelle delegate da quelle proprie, pare eccessivo: francamente non possiamo pretendere che il Cittadino sia laureato in giurisprudenza e abbia anche la specializzazione in diritto amministrativo», tant et si bien que - comme le dit S. ARENA - le rapport entre administration et Citoyens n'est plus basé exclusivement sur le «binomio autorità-libertà», mais aussi et surtout sur le «binomio funzione-interesse».

D'après M. CARLI - déjà Médiateur de la Toscane, la Région possédant la plus longue tradition de défense civique régionale - à la question: «quelle est la fonction essentielle du Médiateur aujourd'hui (instrument pour la défense du Citoyen ou pour la bonne marche de l'Administration publique ?)», on peut répondre que le Citoyen est comme le thermomètre qui mentionne la fièvre: c'est pourquoi, le problème étant résolu, le Médiateur doit signaler les mauvais fonctionnements relevés à garantie de l'Administrateur et du Fonctionnaire qui travaille bien. En somme, avec le Médiateur, le Fonctionnaire qui se comporte mal doit commencer à prendre des risques. Ce qui, à notre avis, est garantie majeure par rapport aux «primes» pour qui travaille mieux (direction vers laquelle semblent se mouvoir le Ministère de la Fonction Publique ainsi que la R.A.V.A.), primes qui éveillent la perplexité: d'une part, à cause de la manière dont elles sont gérées et d'autre part, de par le message même qui en découle, presque comme si l'accomplissement correct des devoirs de Bureau était un mérite et non un devoir.

Le tout en concomitance aussi avec ce qui apparaît sur les journaux, depuis juillet 96, comme un «pivot» de la Réforme de l'Administration Publique pour «alléger les lois» et simplifier les procédures dans le cadre d'un transfert ultérieur des fonctions aux Régions et aux Collectivités locales: des exigences, impossibles à prorroger, manifestées par tous les Citoyens, même si cela se fait à des degrés divers d'intelligence et de conscience. Parce que, s'il est vrai que les règles sont indispensables, un excès de normative - et pour la plupart à des niveaux différents et pas toujours coordonnés de façon adéquate - est un obstacle aussi bien pour les Citoyens

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

D. n. 421/91 e D. Lv. n. 29/93), non più concepita - per dirla con G. PASTORI - «lenta nei tempi, riservata nelle procedure e negli atti, unilaterale nei comandi e nelle decisioni», bensì spedita, trasparente e partecipata. Perché efficienza e giustizia marcano spesso di conserva, così come il loro opposto.

In occasione della VI^a Conferenza internazionale dell'I.O.I. (Istituto internazionale dell'Ombudsman), del 20/24 ottobre 1996 a BUENOS AIRES, il Difensore civico della Regione Veneto L. STRUMENDO, interpretando anche il lavoro del Coordinamento, ha trattato il tema: *Situazione e prospettive della difesa civica in Italia a 50 anni dalla Costituzione*, sottolineando sia l'urgenza di riforme istituzionali che la necessità di equilibrare governabilità e sistema parlamentare e di garantire il consolidamento delle tensioni alla trasparenza insieme all'effettiva partecipazione dei Cittadini alla *res publica*, sullo sfondo di nuove forme di povertà (anziani, tossicodipendenti, immigrati, disoccupati ecc.). In quest'ottica storica viene situata l'opportunità di istituire un Difensore civico nazionale, obiettivo per il quale da tempo lavora il Coordinamento dei Difensori civici regionali, anche tenuto conto del fatto che, a tutt'oggi, pochissimi Comuni e Province hanno istituito il Difensore civico ex art. 8 della L. n. 142/90 e che in Italia sono più di 150.000 le leggi (contro una media di 10.000 negli altri paesi europei), per cui il tempo dedicato da ciascun Cittadino alla Pubblica Amministrazione è pari a venti giornate lavorative. All'interno delle Pubbliche Amministrazioni sono forti le resistenze alle riforme, anche legislative, con pericolo di veder vanificati gli stessi principi costituzionali: la figura del Difensore civico diventa allora strumento sussidiario, particolarmente utile ed efficace per superare positivamente questi problemi.

Interessanti prospettive si stanno aprendo in merito, con particolare riferimento alla probabile affermazione costituzionale della difesa civica - nell'ambito delle «garanzie» - in sede Bicamerale e alla prospettiva regionalistica europea voluta per l'Incontro in Catalunya (fine dell'ottobre p.v.) tra Ombudsmen europei e Médiateur européen, in vista del quale i Difensori civici delle Regioni italiane a Statuto Speciale si stanno preparando anche con l'elaborazione di un testo comune di proposte relativamente alle più ampie competenze rispetto alle Regioni a Statuto Ordinario.

Per concludere, vogliamo proporre alcuni passi del 26^{ème} Rapport annuel (1995-1996) del Protecteur du citoyen del QUÉBEC, raccolte sotto il titolo «Le pacte social du protecteur du citoyen»:

«Le Protecteur du citoyen se doit de rappeler à l'Administration la nécessité d'un Pacte social pour améliorer la qualité des services publics et pour assurer un juste équilibre entre l'impératif des contraintes budgétaires et la nécessité de ne pas compromettre les droits des citoyens». L'Amministrazione dovrà, dunque, «faire part au citoyen des décisions qui le concernent en prenant soin d'en expliquer les motifs dans des termes qu'il comprend; fournir en temps utile au citoyen une information adéquate et accessible; (...) indiquer clairement au client les droits et les recours dont il dispose par rapport à une décision administrative; (...) favoriser la publicité de l'information gouvernementale et considérer le secret comme une véritable exception à la règle générale; consulter la clientèle visée au moment de l'élaboration et de la mise en œuvre des programmes gouvernementaux; (...) instaurer des services d'accueil et de renseignements qui adoptent une approche personnalisée et respectueuse des individus, et qui tiennent compte également des limites de la clientèle âgée ou handicapée, ainsi que des barrières linguistiques; (...) établir des heures d'ouverture des bureaux qui tiennent compte des nouvelles réalités sociales et familiales; (...) lorsque le processus décisionnel est

que pour l'Administration Publique. Il s'agit d'une véritable révolution pour l'Administration publique (L.D. n°421/91 et D. Lv. n°29/93) non plus jugée - dicit G. PASTORI - «lenta nei tempi, riservata nelle procedure e negli atti, unilaterale nei comandi e nelle decisioni», mais plutôt expéditive, transparente et participante. Parce que efficence et justice marchent souvent de conserve, de même que leur contraire.

A l'occasion de VI^{ème} Conférence internationale de l'I.O.I. (Institut International de l'Ombudsman) tenue à BUENOS AIRES les 20/24 octobre 1996, le Médiateur de la Région Vénitienne, L. STRUMENDO, en interprétant aussi le travail de notre Coordination, a traité le thème: *Situazione e prospettive della difesa civica in Italia a 50 anni dalla Costituzione* en soulignant aussi bien l'urgence des réformes institutionnelles que la nécessité d'équilibrer gouvernement et système parlementaire et de renforcer la transparence ainsi que la participation effective des Citoyens à la *res publica* avec en toile de fond les nouvelles formes de pauvreté (personnes âgées, toxicomanes, immigrés, chômeurs, etc...). C'est dans cette optique historique que se situe l'opportunité d'instituer un Médiateur national, objectif sur lequel la Coordination des Médiateurs régionaux travaille depuis longtemps, compte tenu également du fait que, jusqu'à aujourd'hui, très peu de Communes et de Provinces ont institué un Médiateur (art. 8 de la L. n°142/90) et qu'en Italie, il existe plus de 150.000 lois (contre une moyenne de 10.000 dans les autres pays européens) en vertu desquelles chaque Citoyen consacre à l'Administration Publique un temps égal à vingt jours de travail. Au sein des Administrations Publiques, les résistances aux réformes, même législatives, sont fortes avec le danger de rendre vains les principes constitutionnels: le Médiateur devient alors un outil supplémentaire, particulièrement utile et efficace, pour surmonter ces problèmes de façon positive.

Des perspectives intéressantes sont en train de s'ouvrir à ce sujet, notamment en ce qui concerne l'affirmation constitutionnelle probable de la défense civique - dans le cadre des «garanties» - au sein de la Commission Bicamérale et la perspective européenne régionaliste voulue pour le prochain Meeting des Ombudsmen européens et Médiateur européen, prévu fin octobre en Catalogne, en vue duquel les Médiateurs des Régions italiennes à Statut Spécial sont en train d'élaborer un texte commun de propositions relatives aux compétences majeures par rapport aux Régions à Statut Ordinaire.

Pour conclure, nous voulons proposer quelques fragments du 26^{ème} Rapport annuel 1995-1996 du Protecteur du citoyen du QUÉBEC, réunis sous le titre: «Le pacte social du protecteur du citoyen»:

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1° Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

discretionnaire, en encadrer les décisions par des critères et des paramètres qui permettent des applications objectives; prendre des décisions non seulement conformes à la loi mais aussi raisonnables, justes et opportunes; se donner des processus décisionnels qui préviennent l'arbitraire ou l'abus de pouvoir; (...) éviter de se retrancher derrière une interprétation étroite de la loi, d'un règlement ou autre norme et privilégier plutôt une approche ouverte qui en respecte le véritable sens, l'esprit et les fins (...); éviter de prendre des décisions sans que le citoyen ait pu faire valoir son point de vue ou sans qu'il ait eu l'occasion de fournir l'ensemble des renseignements utiles; prendre l'initiative de demander au citoyen qui fait une réclamation les pièces ou les informations manquantes plutôt que de rejeter ou de suspendre sa demande sans autre avis; aider le citoyen qui fait une réclamation à présenter un dossier complet afin que la décision prise à son égard puisse tenir compte de tous les motifs et documents pertinents; rejeter toute forme de partialité dans les décisions ou toute poursuite de buts illégitimes. Éviter tout conflit d'intérêts; éviter toute forme de discrimination ou de disparités; (...) adopter des règles et les processus qui favorisent le bien-être du citoyen plutôt que la pure commodité de l'Administration; (...) effectuer des sondages d'opinion auprès de la clientèle afin de connaître le profil des usagers des services, leurs besoins et leurs attentes; (...) tenir compte des motifs d'insatisfaction des clients pour modifier un service ou un programme (...); éviter de traiter le citoyen qui réclame un service ou une prestation comme s'il bénéficiait d'une faveur alors qu'il exerce un droit; (...) éviter, dans tout rapport avec les citoyens, de faire preuve d'une rigidité administrative excessive; demeurer rigoureux; (...) instaurer des droits de révision ou d'appel des décisions; établir un bureau d'examen des plaintes à un niveau le plus éloigné possible de celui du personnel décideur visé par les plaintes; instaurer, au besoin, des mécanismes de conciliation ou de médiation; (...) fournir le service, le renseignement ou la décision dans un délai raisonnable; (...) déterminer les véritables causes d'une faille ou d'une négligence, évitant ainsi d'utiliser systématiquement le prétexte des restrictions budgétaires pour justifier les manquements; se donner un code d'éthique pratique et détaillé qui ne se limite pas à des généralités et à des vœux pieux; faire connaître ce code aux clientèles gouvernementales; ne jamais considérer une insatisfaction du client comme un pure critique, mais plutôt comme un outil possible d'amélioration».

LA LEZIONE QUOTIDIANA: I CASI

Solo per motivi di chiarezza statistica indicheremo convenzionalmente con «italiani» i Cittadini italiani residenti fuori Valle, con «aostani» i Cittadini del Comune di AOSTA, con «valdostani» i Cittadini degli altri Comuni della Valle.

Per quanto riguarda i casi più significativi (per l'esposizione dei quali si è seguito, in linea di massima, l'ordine cronologico), si precisa che è stato necessario riprenderne alcuni che parevano conclusi nella precedente Relazione. Qualche volta perché, come in un caso interessante l'Assessorato dell'Agricoltura, Forestazione e Risorse naturali, un Cittadino ha avuto giustizia dalla Magistratura ordinaria dopo essere ricorso anche al Difensore civico, che aveva sospeso il suo intervento in presenza dell'*iter* giudiziario, pur avendo chiesto ai Responsabili regionali solo quanto di specifica competenza.

Se - come vuole autorevole dottrina - con il Difensore civico il legislatore ha inteso dare attuazione piena al principio del contraddittorio, in forza del quale il singolo può rappresentare - in uno scambio dialettico con la Pubblica Amministrazione - le proprie ragioni, contribuendo così alla realizzazione del giusto procedimento, va detto che tale prassi risulta celere e proficua nella maggior parte dei casi, difficile in alcuni settori amministrativi, per quanto sempre più limitati. Nella stragrande maggioranza dei casi, poi, la rapidità e completezza delle risposte è proporzionale alla trasparenza ed efficienza specifica.

È da segnalare che alcuni interventi sono stati richiesti da Associazioni sindacali, da Consigliere delle Pari Opportunità, Consiglieri regionali o comunali, Categorie varie, con inizio di interessanti forme di collaborazione a difesa soprattutto delle categorie deboli.

LA LEÇON QUOTIDIENNE: LES CAS

Ce n'est que par pure compréhensibilité statistique que nous avons indiqué, conventionnellement, par «italiens», les Citoyens italiens résidant hors Vallée, par «aostains», les Citoyens de la ville d'AOSTE et par «valdôtains», ceux des autres Communes de la Vallée.

En ce qui concerne les cas les plus significatifs (pour lesquels nous avons préféré suivre l'ordre chronologique), il faut préciser qu'il a été nécessaire d'en reprendre certains qui semblaient conclus lors du précédent Rapport. Quelquefois parce que, comme par exemple dans un cas intéressant l'Assessorat de l'Agriculture, des Forêts et des Ressources naturelles, un Citoyen a obtenu satisfaction de la part de la Magistrature ordinaire après s'être adressé aussi au Médiateur, qui avait suspendu son intervention en présence de l'*iter* judiciaire, bien qu'il eût demandé aux Responsables régionaux seulement ce qui était de sa compétence spécifique.

Si - comme le veut la doctrine qui fait autorité - avec le Médiateur le législateur a eu l'intention de faire entrer pleinement en action le principe de la contradiction, en force duquel l'individu peut représenter - dans un échange dialectique avec l'Administration publique - ses propres raisons, contribuant ainsi à la réalisation de la procédure juste, il nous faut souligner qu'une telle pratique est rapide et profitable dans la majeure partie des cas, difficile dans certains secteurs administratifs bien que toujours plus limités. Dans la grande majorité des cas, la rapidité et le caractère exhaustif des réponses sont proportionnels à la transparence et à l'efficacité spécifique.

A signaler que certaines interventions ont été demandées par des Associations syndicales, par des Conseillers des Égalités des chances, des Conseillers régionaux ou communaux, des Catégories diverses, avec un début de formes intéressantes de collaboration à la défense, surtout pour les catégories les plus démunies.

Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste

1° Supplemento ordinario al n. 32 / 15 - 7 - 97
1^{er} Supplément ordinaire au n° 32 / 15 - 7 - 97

Analogamente vanno evidenziate alcune Riunioni congiunte, tra Responsabili comunali e/o regionali di diversi Assessorati - per lo più proposte e concordate dal nostro Ufficio, ma anche volute dai Responsabili della Pubblica Amministrazione - con esiti soddisfacenti di programmazione e/o soluzione di problemi anche pluriennali (a titolo es., i settori dell'E.R.P., degli espropri, del cosiddetto «minimo vitale» ecc.). Ci è stato di stimolo, in tale lavoro, ex l. a) c) e) c. 2 art. 10 L.r. n. 5/92, la prospettiva, concordata nelle riunioni del Coordinamento, di snellire procedure burocratiche (a tutti i livelli e tra i livelli), le cui lentezze e difficoltà ledono spesso i diritti dei Cittadini, compromettendo il patto sociale come le ingiustizie a tutto tondo, nella cui categoria finiscono per rientrare. Gli esiti congiuntamente ottenuti aprono alla speranza, se è vero che, dopo la stagione del decentramento regionale degli anni '70, dopo quella della partecipazione e del controllo degli anni '90, l'Istituto del Difensore civico deve diventare, all'alba del 2000, garanzia di equilibrio tra diritti del singolo ed efficienza pubblica.

In questa logica è basilare la prassi del riesame - costante da parte del Comune di AOSTA e sempre più diffusa da parte della R.A.V.A. e dell'U.S.L. - delle decisioni assunte dall'Ente pubblico a fronte delle richieste presentate dall'Ufficio del Difensore civico.

De façon analogue, il faut noter certaines Réunions conjointes entre Responsables communaux et/ou régionaux des divers Assessorats - pour la plupart, proposées et fixées par notre Bureau, mais aussi voulues par des Responsables de l'Administration Publique. - ayant abouti à des résultats satisfaisants dans le cadre de la programmation et/ou de la solution de problèmes, même d'ordre pluriannuel (à titre d'exemple, les secteurs de l'E.R.P., des expropriations, du soi-disant «*minimum vital*», etc...). Dans ce travail (cf. l. a) c) e) 2^{ème} alinéa, art. 10 de la L.r. n°5/92), nous avons été confortés par la perspective élaborée au cours des réunions de Coordination, visant à réduire les procédures bureaucratiques (à tous les niveaux et entre les niveaux), dont les lenteurs et les difficultés portent souvent atteintes aux droits des Citoyens, en compromettant le pacte social comme les injustices les plus évidentes, dans la catégorie desquelles elles finissent par rentrer. Les résultats conjointement obtenus permettent d'espérer, tant il est vrai qu'après la période de décentralisation régionale des années 70, après celle de la participation et du contrôle des années 90, l'Institution du Médiateur doit devenir, à l'aube de l'an 2000, une garantie d'équilibre entre droits de l'individu et efficience publique.

Dans cette logique, la pratique du ré-examen - effectué de façon constante par la Mairie d'AOSTE et toujours plus étendue par la R.A.V.A. et l'U.S.L. - des décisions prises par l'Organisme public vis-à-vis des parères présentés par le Bureau du Médiateur est fondamentale.