diritti e doveri nella cura e tutela di minori e persone anziane, anche in riferimento al caso in cui sia titolare la Pubblica Amministrazione. In riferimento a problematiche sociali segnalate da dodici Cittadini, si contatta per le vie brevi il Capo del Servizio sociale, con esito di fattiva collaborazione e puntuale documentazione (in due casi si verifica la correttezza di provvedimenti già assunti); in riferimento caso sociale con presenza di minore gravemente disabile, si interviene anche presso l'Assessore all'E.R.P. e il Responsabile dell'Ufficio Casa del Comune di Aosta onde valutare, nell'imminente assegnazione di alloggi in emergenza abitativa, possibili soluzioni al problema specifico, con esito di concreta presa in carico del caso. Su istanza di un Cittadino si approfondiscono aspetti della normativa in materia di assistenza ai disabili e rispetto della *privacy* da parte dell'Ente pubblico. In riferimento a una complessa problematica riguardante un caso sociale, su istanza di un Cittadino, si provvede a contattare per le vie brevi il Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali e il Capo Servizio sociale, con esito di programmazione. Per una serie di casi e problematiche sociali si contattano per le vie brevi il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione socio-assistenziali e il Capo Servizio sociale, con esito di proficua collaborazione che lascia aperte problematiche di equità nei servizi sociali sul territorio.

Relativamente a certificazione di invalidità e assegno di accompagnamento si forniscono indicazioni normative e si approfondiscono aspetti della procedura a quarantatre Cittadini (a diciotto con particolare riferimento alla richiesta di aggravamento), a diciassette Cittadini in materia di ricorso avverso sospensione della pensione di invalidità e reitero della domanda. Relativamente alle modalità e ai tempi di erogazione degli assegni di invalidità, su istanza di un'Associazione di Volontari si chiedono chiarimenti al Dirigente del Servizio assistenziale e al Capo del Servizio sociale, con esito di collaborazione. In presenza di minore in condizioni psico-fisiche gravi, un Cittadino chiede chiarimenti sulla domanda per pensione di invalidità: si contatta, per le vie brevi, il Responsabile dell'Ufficio, con esito di collaborazione.

h) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche

Su istanza di alcuni Cittadini, relativamente a problemi logistici interessanti una Direzione, si convoca il Coordinatore del Dipartimento Opere pubbliche, con esito di collaborazione e di programmazione solutoria.

Quattordici Cittadini chiedono chiarimenti sulla L.n. 431/98; cinque Cittadini lamentano ritardi nell'esito di domanda *ex* art. 11 (si interviene, in due casi, presso il competente Ufficio, con esito positivo). A ventisei Cittadini vengono fornite indicazioni sull'emergenza abitativa e relative competenze comunali; a trentadue su tempi e modalità di assegnazione degli alloggi E.R.P.; a nove sulla L.r. n. 39/95 e succ. mod.. In riferimento a numerosi casi familiari segnalati da tempo, si sollecita al Presidente della Regione e all'Assessore il controllo della regolarità di convocazione dell'apposita Commissione E.R.P., con esito di puntuale risposta, successivamente alla quale ci si rende tuttavia disponibili per riunioni congiunte, data la gravità del problema. Su istanza di tre Cittadini invalidi, che hanno presentato domanda di emergenza abitativa, e relativamente alla riserva alloggi, su istanza di un Cittadino e di un Sindaco, si chiedono chiarimenti al V.-Presidente Comm. E.R.P., con esito di collaborazione. A seguito di istanza presentata da due Cittadini per un nucleo consistente versante in gravi condizioni, si interviene presso il Presidente della Regione e il Dirigente E.R.P., al fine di valutare la possibilità di risolvere un caso di emergenza abitativa venutosi a creare a seguito del provvedimento di un Sindaco, con esito da definire solo per le competenze prefettizie, esplicitamente invocate dal Difensore civico. In riferimento a una complessa problematica riguardante le graduatorie E.R.P., su istanza di un Cittadino e per un nucleo comprensivo di minore gravemente disabile, si chiedono chiarimenti al Dirigente E.R.P., con

esito da definire. Su istanza di un Cittadino, grazie anche alla puntuale collaborazione del Presidente A.R.E.R., si verifica lo stato di una pratica riguardante la richiesta di alloggio in emergenza abitativa.

Otto Cittadini chiedono di approfondire aspetti della procedura di richiesta del mutuo regionale per la prima casa, con particolare riferimento alla documentazione; quattro informazioni per l'*iter* di ricorso; due eventuali agevolazioni per il pagamento del mutuo in riferimento all'alluvione. Un Cittadino lamenta un trattamento non rispettoso delle pari opportunità nella stesura della graduatoria riguardante la concessione di mutui regionali (si convoca il Dirigente del Dipartimento Opere pubbliche, con esito di collaborazione nell'ottica dell'equità e in vista di miglioramento normativo e amministrativo); un altro l'illegittimo rifiuto della domanda di ammissione ai benefici di cui alla L. r. n. 76/84 (si interviene presso il Dirigente E.R.P., che provvede a fornire le spiegazioni del caso).

Su istanza di dodici Cittadini circa la lentezza nei lavori di sistemazione post-alluvionale di un torrente e conseguenti problemi di sicurezza, si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito di puntuale riscontro; dieci Cittadini chiedono di approfondire aspetti della procedura per domanda contributo danni alluvionali, con riferimento al rapporto normativa regionale-normativa nazionale; in relazione agli eventi alluvionali, un Cittadino viene informato sulla possibilità di effettuare una perizia; per una richiesta pervenuta tramite lettera, a firma di dieci Cittadini, riguardo gli eventi alluvionali, si comunica la disponibilità a intervenire, per quanto di competenza e previa formalizzazione dell'istanza; due Cittadini, in rappresentanza di trenta, chiedono come segnalare al Sindaco l'inefficacia delle opere di protezione programmate a seguito degli eventi alluvionali; un Cittadino lamenta il ritardo da parte dell'Amministrazione nel porre in sicurezza una zona oggetto in passato di eventi franosi (si interviene presso il Presidente della Regione e l'Assessore , con esito da definire). Due Cittadini chiedono di approfondire alcuni aspetti della normativa in materia di sfruttamento dell'acqua proveniente da sorgenti private; su istanza di quindici Cittadini che lamentano utilizzo abusivo di acqua pubblica, si chiedono chiarimenti al Coordinatore del Dipartimento Territorio, Ambiente, con esito definito solo dopo reiterati solleciti. In riferimento a complessa problematica riguardante la variante di un piano regolatore, a due Cittadini si forniscono indicazioni; in rapporto anche alle competenze proprie di un Comune, due Cittadini chiedono di conoscere la procedura di risarcimento danni a seguito di un sinistro avvenuto su strada regionale. Un Cittadino segnala il ritardo ingiustificato da parte dell'Amministrazione nel porre in sicurezza una zona di un Comune valdostano, oggetto in passato di eventi franosi: si interviene presso il Presidente della Regione e all'Assessore al Territorio, con esito da definire.

i) Assessorato Turismo, Sport, Commercio e Trasporti

Un Cittadino, a nome di altri trecento, chiede informazioni sulle L.n. 241/90-L.r. n. 18/99. Un Cittadino lamenta l'inevasione di una lettera da parte dell'Assessorato: se ne chiedono chiarimenti, con esito di adeguata puntualizzazione, così come per altri tre, a nome di quaranta. Relativamente alla richiesta scritta di ammissibilità agli interventi previsti dalla L.r. n. 21/93 per la costruzione di rifugi alpini, a un Cittadino si forniscono indicazioni; successivamente lo stesso lamenta il rifiuto, non adeguatamente motivato, della richiesta di ammissibilità: si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito di adeguata puntualizzazione. Un Cittadino, a nome di venticinque famiglie, lamenta l'inevasione da mesi di una richiesta scritta relativa al servizio trasporto degli studenti: si chiedono chiarimenti al Direttore dei Trasporti, con esito di evasione e di presa in carico di prospettive di soluzione.

Relativamente a problemi di parcheggio in Aosta in rapporto con il servizio navette, trecentoun Cittadini vengono indirizzati anche in riferimento a proposte di miglioramento. Per una complessa problematica riguardante i collegamenti tra servizi *pulman* e ferroviari, per diverse istanze di Cittadini che lamentano anche reiterate inevasioni, si provvede a convocare il Direttore dei Trasporti, con esito di programmazione a breve e a lungo termine, successivamente non osservata; la vicenda si conclude positivamente grazie all'intervento dell'Assessore e dell'Ispettore dei Trasporti. In riferimento a segnalazione pervenuta a questo Ufficio tramite lettera, riguardante una petizione relativa alla rete ferroviaria, si comunica a ventun Cittadini la disponibilità ad intervenire, previa formalizzazione della richiesta.

l) Comuni e Comunità montane

Novantun Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico in rapporto ai Comuni; sei le competenze del Giudice di Pace in rapporto al Difensore civico. A quattro Sindaci vengono fornite indicazioni sull'*iter* per la Convenzione con l'Ufficio regionale del Difensore civico e per l'apertura autonoma o federata del servizio; su richiesta di una trentina di Cittadini si approfondiscono aspetti del nuovo Statuto di quindici Comuni e di tre Comunità montane, con riferimento a quanto previsto dalla L.r. n. 54/98 in rapporto alle L.r. n. 5/92 e n. 17/2001 che regolano l'istituto del Difensore civico.

Diciotto Cittadini chiedono informazioni sui tempi di evasione di richieste scritte da parte degli Enti pubblici; quindici su aspetti della normativa in materia di trasparenza amministrativa, con particolare riferimento all'obbligo di motivazione; otto sul bollo in rapporto al diritto di accesso; cinque la pratica della raccomandata A.R. e della raccomandata a mano. Diciotto Cittadini lamentano l'inevasione di lettere da parte di Amministrazioni (si interviene presso i Sindaci, con esito positivo nella quasi totalità); in riferimento a una lamentela pervenuta a questo Ufficio tramite lettera, riguardante l'inevasione di una nota sul ritardo nell'esecuzione dei lavori da parte di un'Amministrazione, si comunica ad un gruppo di Cittadini la disponibilità ad intervenire per quanto di competenza e previa formalizzazione dell'istanza. In riferimento ad una vicenda oggetto di precedenti Relazioni, a conferma del buon rapporto di collaborazione instauratosi tra l'Ufficio e le Amministrazioni comunali, si constata l'evasione puntuale di lettere inviate dal Difensore civico ad un Sindaco.

Una ventina di pendolari lamenta la mancata applicazione della mobilità verso Enti del comparto unico a seguito del nuovo contratto (non si interviene in quanto la nota non è debitamente sottoscritta); un Cittadino, inserito in una graduatoria, di non essere stato contattato per un'assunzione a tempo determinato (si chiedono chiarimenti al Presidente di una Comunità montana, con esito da definire). In riferimento ad una complessa problematica riguardante la mobilità all'interno del comparto unico, due Cittadini chiedono di approfondire le competenze di T.A.R., Consiglio di Stato e Difensore civico, con riferimento alle possibili conseguenze di eventuali sentenze sfavorevoli; quattro le responsabilità del pubblico ufficiale. In riferimento a procedura concorsuale interessante una Comunità montana, si forniscono indicazioni ad un Cittadino, con esito positivo; in riferimento allo svolgimento di un concorso, un Cittadino chiede di approfondire aspetti della normativa in materia di autotutela dell'Ente pubblico, con particolare riferimento alla possibilità di rivedere la graduatoria. Per specifici problemi inerenti contestazioni di addebito nel pubblico impiego un Cittadino viene indirizzato.

A due Cittadini si forniscono indicazioni sul controllo analitico dell'acqua e relativa vigilanza comunale, con riserva di intervento per quanto concerne le funzioni prefettizie. Tre Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di ineleggibilità ed incompatibilità per Consiglieri ed Assessori, nonché i doveri dei pubblici ufficiali in ordine al controllo della correttezza contabile; tre le competenze del Segretario comunale in riferimento all'autenticazione di firme; uno aspetti della normativa in materia di sfruttamento delle acque pubbliche in riferimento all'uso comune di pozzetti siti in terreni di proprietà; dieci aspetti della normativa emanata a seguito degli eventi alluvionali del 2000, con riferimento alle forme di contributo previste dalla L. r. n. 5/2001 (con l'occasione, si verifica la corretta procedura di un Comune). In riferimento alla presunta mancanza di contatori in un Comune, due Cittadini, a nome di altri, vengono indirizzati.

Relativamente a presunto abuso edilizio, tre Cittadini vengono indirizzati; nove relativamente a concessione edilizia; uno a seguito di problemi insorti per una servitù di passaggio e relativa sicurezza ambientale. Per una problematica di impatto ambientale, su istanza di diciassette Cittadini a nome di altri quindici, si chiedono chiarimenti al Presidente della Regione in ordine a competenze sollevate da un Sindaco, con esito di collaborazione; per una problematica riguardante la variante di un piano regolatore, si forniscono indicazioni a tre Cittadini, con riserva di intervento per quanto di competenza. Un Cittadino lamenta la mancata proroga della concessione edilizia per la realizzazione di un fabbricato, ma, valutati gli atti, non risultano irregolarità. In riferimento a segnalazione pervenuta a questo Ufficio tramite lettera e riguardante una petizione relativa alla rete ferroviaria, si comunica a ventun Cittadini la disponibilità ad intervenire, previa formalizzazione della richiesta.

Dodici Cittadini chiedono di conoscere la procedura per presentare ricorso al Prefetto e al Giudice di Pace avverso sanzioni amministrative. Sei Cittadini lamentano il comportamento della Polizia municipale di un Comune (in assenza di Convenzione, si segnala la problematica al Presidente della Regione); uno il pagamento di una somma di denaro ad un Consorzio (si chiedono chiarimenti per le vie brevi all'Ufficio competente, con esito positivo); due le procedure di richiesta tributi per acquedotto e scarichi fognari (vengono indirizzati). Relativamente alla tassa smaltimento rifiuti, a un Cittadino si forniscono indicazioni; relativamente al controllo delle quote per una microcomunità a quattro Cittadini. Su richiesta di un Cittadino si verifica la correttezza della procedura seguita da un'Amministrazione al fine di recuperare un'imposta non versata. Su istanza di sedici Cittadini si approfondiscono aspetti della normativa in materia di pagamento I.C.I. (con particolare riferimento a terreni edificabili ma sottoposti a vincolo, in un caso, e con verifica della regolarità dell'*iter* comunale in tutti) e relativi ricorsi. In riferimento a una segnalazione, pervenuta tramite lettera e riguardante le modalità di imposizione dei tributi per fornitura di acqua potabile e depurazione degli scarichi, si comunica a diciotto Cittadini la disponibilità ad intervenire, per quanto di competenza e previa formalizzazione della richiesta.

In riferimento a specifiche problematiche, un Cittadino chiede di approfondire il rapporto residenza-domicilio; due aspetti della normativa riguardante l'iscrizione nel registro A.I.R.E. con riferimento anche ad altro Comune italiano (con l'occasione si verifica la correttezza di un Comune); diciannove aspetti della normativa in materia di concessione e cancellazione di residenza; Su istanza di un nucleo familiare, si verifica la correttezza del procedimento avviato da un'Amministrazione comunale per accertamenti anagrafici.

Relativamente al pagamento di una retta scolastica, un Cittadino viene indirizzato all'Assistente sociale competente. Due Cittadini e un Operatore sociale lamentano il mancato preavviso da parte di una Comunità montana dell'aumento di quote di contribuzione per servizi sociali, necessario all'esercizio del diritto di recesso (si chiedono chiarimenti al Presidente, con esito di programmazione solutoria anche in rapporto all'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali); relativamente a un problema di mense comunali in una Comunità montana, su istanza di un Cittadino in

grave situazione economica, si contatta, per le vie brevi, il Capo del Servizio sociale regionale, con esito di collaborazione; relativamente a problema di assistenza anziani in un Comune, a un Cittadino si forniscono indicazioni. In riferimento agli assegni per nuclei familiari e maternità di cui alla L. n. 448/98, premessa la non competenza specifica per i Comuni non convenzionati, si resta a disposizione di due Cittadini per eventuali interventi presso il Presidente della Regione. Venti famiglie chiedono di approfondire aspetti dell'*iter* adottato da un'Amministrazione in relazione al mantenimento di un servizio nido per obblighi e responsabilità facenti capo al Sindaco. In riferimento a complessa problematica riguardante i collegamenti tra servizio *pulman* e ferroviario, per diverse istanze di numerosi Cittadini che lamentano anche reiterate inevasioni, si provvede a convocare il Direttore reg. dei Trasporti, con esito di mediazione, a breve e a lungo termine, peraltro successivamente non osservata (del che si da comunicazione all'Assessore reg. al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, che provvede a ristabilire quanto concordato). Un Sindaco lamenta i disagi causati dalla carenza del servizio postale in un Comune della Valle: si provvede ad illustrare le possibili vie di soluzione, con esito positivo. Grazie alla collaborazione di un Sindaco e di un Dirigente scolastico, si imposta positivamente la continuità di programmazione del recupero di un minore all'interno di una struttura scolastica; con l'occasione si approfondiscono problematiche di rapporto con il servizio mensa.

Ventun Cittadini lamentano la reiezione della domanda di emergenza abitativa: si chiedono chiarimenti al V.-Presidente della Comm. E.R.P., con esito di collaborazione a documento anche delle competenze comunali diversamente assolte. In riferimento a numerosi casi familiari segnalati da tempo, si sollecita il Presidente della Regione e l'Assessore reg. al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche il controllo della regolarità di convocazione dell'apposita Commissione E.R.P., con esito di puntuale risposta, successivamente alla quale ci si rende tuttavia disponibili per riunioni congiunte, data la gravità del problema. In riferimento a sfratto esecutivo immediato, si segnala la collaborazione del Presidente A.R.E.R. e del Sindaco di un Comune. A seguito di istanza presentata da due Cittadini per un nucleo consistente versante in gravi condizioni, si interviene presso il Presidente della Regione e il Dirigente E.R.P., al fine di valutare la possibilità di risolvere un caso di emergenza abitativa venutosi a creare a seguito del provvedimento di un Sindaco, con esito da definire solo per le competenze prefettizie. Su istanza di un Cittadino, grazie anche alla puntuale collaborazione del Presidente A.R.E.R., si verifica lo stato di una pratica riguardante la richiesta di alloggio in emergenza abitativa. Dodici Cittadini chiedono informazioni su aspetti dei bandi E.R.P..

In riferimento all'allargamento di una strada, due Cittadini vengono indirizzati su diritti e doveri. In riferimento a controversia sorta con un Comune, due Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di esproprio; due il risarcimento danni a seguito di annoso *iter* di occupazione d'urgenza; cinque aspetti della normativa in materia di esproprio e permuta di competenza comunale, con particolare riferimento all'occupazione senza titolo. Per sette Cittadini giunge a buon termine l'*iter* espropriativo più volte sollecitato per ritardi anche comunali; in riferimento a un caso da tempo giacente presso l'Ufficio e riguardante una procedura espropriativa, un Cittadino segnala l'esito positivo, ponendo altresì il problema dell'equità nei confronti di coloro che non si sono rivolti al Difensore civico.

Due Cittadini lamentano danni al terreno di proprietà causa l'appropriazione indebita, da parte di terzi, di acqua proveniente da un canale (si interviene presso il Coordinatore reg. della Direzione Ambiente, Assetto del Territorio e Risorse idriche, con esito definito solo dopo reiterati solleciti); due altri i disagi causati dai ritardi nell'ultimazione dei lavori da parte dell'Amministrazione riguardanti la messa in sicurezza di una zona soggetta a frane e ad eventi alluvionali (senza intervenire, si provvede ad illustrare eventuali vie di tutela); cinque i disagi causati dall'intenso traffico autostradale giornaliero, con rumori oltre i limiti consentiti (si interviene presso il Presidente della Regione, con esito da definire); tre di non aver ricevuto il contributo per danni alluvionali (ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità); due disagi pluriennali causati dal ritardo nell'esecuzione di lavori da parte dell'Amministrazione per la

messa in sicurezza di una zona soggetta a frane e ad eventi alluvionali (si chiedono chiarimenti al Presidente della Regione, con esito da definire). In riferimento ai recenti eventi alluvionali quattro Cittadini manifestano perplessità in merito alla bontà di alcune opere eseguite dall'Amministrazione nel corso dei lavori di ricostruzione (a richiesta, si provvede ad illustrare le eventuali vie di tutela, con riserva di intervento per quanto di competenza); in riferimento a segnalazione, pervenuta tramite lettera a firma di dieci Cittadini e riguardante gli eventi alluvionali, si comunica la disponibilità a intervenire, per quanto di competenza e previa formalizzazione della richiesta, così come in riferimento a segnalazione di un Cittadino riguardo presunte violazioni delle distanze minime dalle abitazioni di deposito di reflui zootecnici. Con riferimento alle competenze proprie di un Comune, tre Cittadini chiedono di conoscere la procedura di risarcimento danni; a ventiquattro Cittadini vengono date indicazioni sui contributi per danni alluvionali, con particolare riferimento alle domande respinte in sede comunale o regionale e a presunti ritardi nella messa in sicurezza di case e terreni; un Cittadino, in rappresentanza di altri sessanta, chiede informazioni in merito alla procedura per segnalare agli Organi competenti una situazione che si sarebbe creata in un Comune a seguito degli eventi alluvionali.

U.S.L.

Ottantun Cittadini e un'Associazione chiedono di essere informati sulle competenze del Difensore civico; per presunta parzialità amministrativa tra vari livelli professionali, quarantanove Cittadini vengono indirizzati sulle competenze del Difensore civico, dell'U.R.P. e della Commissione mista conciliativa; relativamente a problema di *privacy* a tre Cittadini si forniscono indicazioni sulle competenze del Difensore civico e sull'U.R.P.. Su istanza di otto Cittadini che segnalano disorganizzazioni nel servizio di guardia medico-chirurgica, il Difensore civico interviene nuovamente presso U.R.P., Direttore gen. e Direttore san., con successive progettazioni interlocutorie che si provvede a sollecitare in via definitiva, con esito di formale evasione. Su istanza di Cittadini interessati alla mancata applicazione delle decisioni della Comm. m.c. in merito alla carenza infermieristica di alcuni Reparti ospedalieri, si chiedono chiarimenti al Responsabile U.R.P., con esito di collaborazione solutoria. Con riferimento all'assistenza legale all'interno dei consultori, si è chiesto al Responsabile U.S.L. e al Capo Servizio sociale dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali di garantire una migliore divulgazione del servizio e si è concordato un successivo lavoro sinergico per un eventuale allargamento delle competenze a tutela delle fasce deboli: il che si segue come prospettiva non immediata.

Trecentosettantatre Cittadini chiedono di conoscere tempi e modalità di evasione di richieste scritte da parte di Enti e Aziende di pubblico servizio; quarantuno la procedura per segnalare l'inevasione di una lettera (si provvede ad illustrare eventuali vie di tutela, con riserva di intervento); novanta normativa e pratica del diritto di accesso e dell'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99; ventisette la pratica della raccomandata A.R. e della raccomandata a mano. Un Cittadino lamenta l'inevasione della richiesta di mobilità giacente da anni; un altro l'inevasione di una lettera (si interviene presso il Direttore san., in un caso, e il Direttore gen., nell'altro, con esito positivo).

Cinque Cittadini chiedono informazioni sull'autenticazione di copie di certificati medici; quattro su contributi per la fornitura di occhiali; otto sulla normativa in materia di ricovero coatto; due su concessione edilizia attinente anche aspetti di salute pubblica; cinque sulla procedura di sospensione della patente a seguito di visita medica collegiale; quattro sull'assistenza legale U.S.L.; uno sulla procedura di ricorso avverso sanzione amministrativa U.S.L.; cinque su aspetti della normativa in materia di rimborsi per spese mediche, con riferimento anche alla figura del Medico legale; sei sulla procedura per una verifica amministrativa interna e sui diritti assicurativi conseguenti a presunto danno ospedaliero; due in ordine a presunte assenze dei servizi medico-assistenziali per disabili; tre su aspetti della normativa in materia di vaccinazioni obbligatorie, con riferimento al diritto ad essere informati su possibili effetti collaterali; undici sui diritti economici e giuridici relativi alle mansioni superiori in regime di delegificazione; due su aspetti della normativa in materia di *part-time*; cinque sulla normativa in materia di esenzione dal pagamento del *ticket* sanitario; due sulla procedura per richiedere la verifica del rispetto delle norme igienico-sanitarie in presenza di animali domestici o immissioni. In riferimento a problematica riguardante il parere negativo espresso da una Commissione collegiale, si presenta ad un Cittadino la possibilità di reitero o di ricorso. Una Cittadina segnala presunte irregolarità commesse da una ditta vincitrice di una gara di appalto presso l'U.S.L.: si interviene presso il Direttore gen., con esito di fattiva collaborazione. Relativamente ad una richiesta EACH (*European Association for Children in Hospital*) sui diritti del minore ricoverato in Ospedale, si inoltra copia al Direttore gen., al Direttore san. osp., al Primario di Pediatria e Patologia neonatale, nonché al Coordinatore della Commissione Qualità, con esito di sollecito riscontro da parte del Primario di Pediatria. Sulla difficoltà di reperire *in loco* un Medico legale per perizia, due Cittadini vengono indirizzati; tre relativamente alla scelta del Medico curante; dieci relativamente a cure private ed estere; quattro per ricoveri ospedalieri psichiatrici; due in materia di assistenza sanitaria all'estero, con riferimento alla possibilità di scegliere il luogo ove effettuare le prestazioni e alle garanzie per i figli in regime di doppia residenza. Su richiesta di quattro Cittadini si verifica la correttezza dell'importo di un rimborso riconosciuto per ricoveri presso strutture private.

A fronte di reiezioni di ricorso, due Cittadini contestano la mancata applicazione di una sentenza della Corte costituzionale relativa alle cure indirette: vengono indirizzati anche sulle possibili prospettive di miglioramento amministrativo. Otto Cittadini lamentano danni per cure inadeguate; tre il ritardo dell'Azienda nel comunicare l'esito dell'indagine amministrativa interna e del risarcimento danni (per due casi si interviene presso il Direttore gen., anche con solleciti e convocazione, con esito di formale riscontro); due carenze nei servizi medico-assistenziali per disabili; diciotto carenze di strutture di riabilitazione, dodici carenze di strutture per *handicap* vari o psichiatrici; uno forti esalazioni provenienti dall'esterno dell'abitazione (si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Igiene pubblica di Aosta, con esito di sollecita collaborazione e ulteriore verifica); otto disorganizzazione e negligenza da parte di personale del Pronto Soccorso (si forniscono indicazioni e si convoca il Primario, con esito di collaborazione e programmazione); quattro difficoltà di risposta sui contributi per la fornitura di occhiali (con l'occasione, si constatano disservizi telefonici e informativi soprattutto per le fasce deboli). In riferimento a segnalazione, pervenuta tramite lettera, di presunte violazioni delle distanze minime dalle abitazioni di deposito di reflui zootecnici, si comunica ad un Cittadino la disponibilità ad intervenire per quanto di competenza e previa formalizzazione della richiesta. In riferimento alle modalità di recupero psichiatrico, due Cittadini in grave condizione socio-economica vengono indirizzati, con riserva di intervento. A seguito di cinque istanze relative al servizio centralino-informazioni, si contatta per le vie brevi il Direttore gen., con esito di pronta collaborazione. In riferimento a problematiche riguardanti la mancata presenza di personale sanitario su alcune autoambulanze, su istanza di quattro Cittadini si provvede a convocare il Direttore gen. e il Direttore di Area territoriale distrettuale, con esito di programmazione. In riferimento a problematiche sollevate da otto Cittadini relativamente alle strutture ospedaliere di riabilitazione, si provvede a convocare il Direttore gen., con esito di puntualizzazione della problematica.

Cinque Cittadini lamentano incongruenze e parzialità nell'applicazione dell'istituto della mobilità (si contatta il Direttore gen., con esito positivo dopo solleciti); un Cittadino la mancata applicazione da parte dell'Azienda della L.n. 903/77, con particolare riferimento alla disciplina del lavoro notturno (si interviene presso il Direttore gen., con esito positivo); un altro di non essere stato contattato per graduatoria di mobilità, non ostante il rifiuto dei primi classificati (si chiedono chiarimenti al Direttore gen., con verifica di formale correttezza); un altro l'ingiustificata sospensione della concessione di *part-time* (si interviene presso il Direttore gen., con esito di definizione in prospettiva); quattro l'assegnazione di un servizio a personale esterno all'U.S.L. e l'illegittima modifica dell'orario giornaliero di lavoro (si interviene presso il Direttore gen., con esito di puntuale riscontro dopo solleciti); sette il mancato riconoscimento economico per le prestazioni eseguite esercitando funzioni superiori, nonché la successiva riduzione del ruolo (si interviene presso il Direttore gen., con esito di puntuale definizione, dopo sollecito, e di prospettiva parzialmente solutoria). Per un problema di mobilità e relativa mancata comunicazione ad un Cittadino, si chiede al Direttore gen. di conoscere il nuovo posto di lavoro cui l'Istante ha diritto, con esito positivo anche sotto il profilo della problematica generale; parimenti si evidenzia la positiva soluzione di un precedente caso, interessante la domanda di mobilità per motivi di salute di un Cittadino. Due Cittadini invalidi contestano l'esclusione da un corso di formazione, ma, verificata la documentazione, non risultano irregolarità; un altro la procedura di assunzione in ruolo in parte dell'Azienda nei confronti di personale ausiliario (si interviene presso il Direttore san. e l'Ufficio del Lavoro, con esito di verifica della correttezza formale dell'*iter*, pur in presenza di situazione non equa); undici un trattamento non rispettoso delle pari opportunità nell'applicazione di un articolo della contrattazione collettiva (si convoca il Direttore gen., con esito di approfondimento della problematica, interessante istanze ricorrenti per un totale di centocinquanta dipendenti circa, nell'ottica dell'equità e dell'obbligo di motivazione per l'applicazione o meno dell'articolo); due l'applicazione del contratto individuale per prestazioni aggiuntive, due le modalità di rapporto gerarchico e di contestazione di addebito.

Due Cittadini sottopongono problematiche sulla deontologia del personale; due in materia di contratto di lavoro; due sull'orario di lavoro e sulla disciplina della pausa mensa; trecentodue, su scarso raccordo tra il servizio navette e il problema dei parcheggi per dipendenti, a garanzia anche della salute pubblica. Quarantun Cittadini chiedono di approfondire problemi contrattuali e di equità nell'ambito della riqualificazione del personale per selezione straordinaria, nonché problemi di mansionario; quattro informazioni e controllo di una graduatoria di concorso, di cui lamentano irregolarità, con particolare riferimento al possesso di titoli che danno luogo a punteggio; quaranta aspetti di un bando di concorso attinenti i requisiti di ammissione; due il rapporto tra mobilità e diritto di rappresentanza sindacale. In materia di svolgimento di particolari mansioni quarantaquattro Cittadini vengono indirizzati su doveri e responsabilità; due per problemi di mansionario ed equiparazione di categoria; otto per problemi di passaggio di livello ed equità all'interno dell'Azienda in regime di delegificazione; in materia di pari opportunità e legittime aspettative, con particolare riferimento a selezione-concorso per elevazione di grado, cento Cittadini circa; due per problemi contrattuali specifici inerenti le indennità di rischio; dieci in ordine all'equità tra settori in regime di delegificazione. Su richiesta di un Cittadino, si interviene presso il Direttore gen. al fine di verificare la presunta illegittimità della richiesta di modifica dell'orario di lavoro, con esito di articolata risposta ancora da valutare. In riferimento a una complessa problematica, tredici Cittadini chiedono chiarimenti sui diritti, doveri e responsabilità dei pubblici dipendenti; tre con riferimento a specifiche problematiche contrattuali di cui al D.lv. n. 29/93 e alla L.r. n. 45/98; dodici su problemi di *privacy* e di deontologia nel rapporto gerarchico; uno per problemi di *part-time* in situazione sociale precaria (si contatta, per le vie brevi, il Direttore gen., con esito di sollecita collaborazione per programmata soluzione); due per aspetti della normativa in materia di sospensione dal lavoro a seguito di visita collegiale, con riferimento alla procedura da seguire per presentare ricorso avverso il provvedimento di primo grado. In riferimento a una segnalazione, pervenuta a questo Ufficio tramite *fax* e riguardante la richiesta di *part-time*, si comunica ad un Cittadino la disponibilità ad intervenire, per quanto di competenza e previa formalizzazione della richiesta. In riferimento a una complessa problematica riguardante una domanda di mobilità, si chiedono chiarimenti, per le vie brevi, al Direttore del Personale, con esito finale positivo solo grazie alla convocazione del Direttore gen.. Si segnalano al Direttore gen. la non osservanza degli art. 12 e 13 della L.r. n. 17/2001 da parte di due dipendenti.

A.R.E.R.

Dodici Cittadini chiedono informazioni su aspetti dei bandi E.R.P.. In riferimento a problematiche riguardanti l'assegnazione di alloggi in emergenza, undici Cittadini vengono indirizzati (con esito positivo per sei). Per problematiche familiari riguardanti anche l'assegnazione di alloggi A.R.E.R., su istanza di quattro nuclei sfrattati si contatta, per le vie brevi, il Presidente, con esito di approfondimento e fattiva collaborazione. Per alcuni sfratti esecutivi, si segnala l'efficace collaborazione del Presidente A.R.E.R., così come per la più generale problematica dell'emergenza abitativa, nonché per un'attivazione più efficace della Commissione E.R.P. in un momento di stallo.

Su richiesta di un Cittadino e per un nucleo di cinque persone, si interviene presso il Presidente al fine di valutare la possibilità, se presenti le condizioni richieste, di effettuare un cambio alloggio.

In riferimento a problematica riguardante la sostituzione di un impianto di riscaldamento in condominio A.R.E.R., su istanza di settantasei Cittadini si contatta per le vie brevi il Presidente, con esito di adeguata documentazione della correttezza dell'*iter*; in riferimento ad altra problematica condominiale A.R.E.R., tre Cittadini vengono indirizzati; su richiesta di tre Cittadini si interviene presso il Presidente al fine di sollecitare alcune riparazioni urgenti in immobili di proprietà, con esito da definire.

In riferimento ad una vicenda oggetto di precedenti Relazioni, il Presidente inoltra una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, interpretativa della L. n. 560/93, che, contrariamente a quanto stabilito in passato, permette a tutti i soggetti in possesso della qualifica di profugo di presentare richiesta di alloggio popolare (si risolve così positivamente un caso seguito dall'Ufficio).

COMUNE DI AOSTA

Il diritto di guerra e di sfruttamento dei grandi dev'essere contestato dai più umili popoli delle nostre città (G. La Pira)

Far convergere le Città per far convergere le Nazioni (G. La Pira)

Un'Europa dei Cittadini dev'essere un'Europa delle città (P. Menacher)

Quattrocentoquattro Cittadini, anche mediante delega, chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico. In riferimento alle competenze assegnate al Difensore civico, si approfondiscono con alcuni Cittadini aspetti del nuovo Statuto del Comune, con particolare riferimento alle norme riguardanti la trasparenza e l'accesso agli atti. Un Cittadino lamenta la mancata applicazione di decisioni precedentemente comunicate al Difensore civico: si forniscono indicazioni.

Trecentoquattro Cittadini, anche mediante delega, chiedono di essere informati su tempi e modalità di evasione delle richieste scritte da parte degli Enti pubblici; diciotto sulla pratica della R. a mano e sulla raccomandata A.R.. Un Cittadino lamenta l'inevasione di un ricorso presentato al Sindaco avverso sanzione amministrativa (se ne chiede conto, con esito positivo); un altro l'inevasione di una lettera da parte dell'Ufficio Tributi (si interviene, con esito di collaborazione che lascia aperte perplessità di soluzione e con definitivo accoglimento del ricorso da parte della Commissione tributaria provinciale); un altro l'inevasione pregressa di una nota da parte dell'Assessore ai Lavori pubblici (si chiedono chiarimenti, con esito positivo); un altro l'inevasione di alcune lettere da parte di diversi settori dell'Amministrazione, nonché la mancata corresponsione di indennità lavorativa (si interviene presso il Sindaco, quale Organo di vertice, con esito di dettagliata motivazione scritta).

Quattro Cittadini chiedono di verificare alcuni aspetti della normativa posta alla base di sgombri notificati dall'Amministrazione (per due, locatari di alloggio popolare, esaminata la documentazione, se ne constata la regolarità). Su istanza di due Cittadini si verifica la regolarità del procedimento di autorizzazione di un mercato straordinario nella città di Aosta limitato a determinati periodi. Un Cittadino lamenta la richiesta di due marche da bollo per certificato plurimo contestuale in lingua francese: si chiedono chiarimenti al Responsabile dell'Ufficio Anagrafe, con esito di collaborazione sia per le opportune risposte da fornire ai Cittadini che per la già avviata programmazione degli specifici abbinamenti. In riferimento a questioni di viabilità, a due Cittadini, di cui uno invalido, si forniscono indicazioni, con riserva di intervento. Su richiesta di un Cittadino si illustra il regolamento comunale riguardante l'acquedotto di Aosta, con particolare riferimento all'installazione di singoli contatori, di cui a precedenti miglioramenti amministrativi. Quattro Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di sfruttamento delle acque pubbliche (con riferimento all'uso comune di pozzi siti in terreno di proprietà) e dell'acqua proveniente da sorgenti private; due aspetti della normativa in materia di appalti e servizi; cinque aspetti della normativa in materia di deontologia del pubblico impiego; due aspetti della normativa riguardante il personale, con riferimento agli obblighi derivanti dal contratto sottoscritto.

Tre Cittadini lamentano la procedura attivata per l'assegnazione di un posto apicale (si interviene presso il Dirigente dei Servizi istituzionali, con esito positivo dopo solleciti); due l'esclusione da un pubblico concorso per errato computo dei termini (si interviene presso il Sindaco, facendo notare anche l'inevasione del reclamo indirizzato al Dirigente Servizi istituzionali e chiedendo di valutare la possibilità di riammettere i versanti in pari condizioni, con esito positivo che apre prospettive di miglioramento nell'ottica del comparto unico); quarantasei la mancata retribuzione da parte di un Ente privato gestore di pubblico servizio (se ne da' comunicazione al Sindaco per le opportune valutazioni contabili); due di non essere stati contattati per un'assunzione a tempo determinato (si chiedono chiarimenti al Sindaco, con esito da definire).

Diciotto Cittadini chiedono informazioni per problemi relativi alla residenza. Su istanza di un Cittadino si verifica la correttezza del procedimento seguito nell'esaminare e rigettare la richiesta di residenza; a seguito di istanza e grazie alla fattiva collaborazione del Responsabile dell'Ufficio Anagrafe, si risolve per le vie brevi la grave situazione di un Cittadino riguardante il rilascio della carta d'identità necessaria per il libretto di lavoro.

In riferimento ad una vicenda oggetto della precedente Relazione e stante la mancanza di indicazioni da parte dei competenti Ministeri, si registra con favore la sentenza del T.A.R. della Liguria che conferma quanto sostenuto dai Difensori civici interessati e dal C.C.I.E., stabilendo che anche i Cittadini immigrati non in possesso della cittadinanza possono liberamente partecipare ai pubblici concorsi. In riferimento a un articolo riguardante possibili episodi di violenza nelle scuole, sentito anche il Sovraintendente agli Studi per le verifiche di competenza, si chiede al Responsabile del C.C.I.E. un riscontro, con esito di collaborazione e sdrammatizzazione. Undici Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di concessione di permessi di soggiorno, con particolare riferimento alla prestazione di garanzia per ricerca del lavoro (si provvede a indirizzarli anche al C.C.I.E., previo contatto per le vie brevi). Su richiesta di un Cittadino viene illustrata la procedura per presentare richiesta di alloggio-parcheggio in presenza di soggetto gravemente invalido. Un Cittadino lamenta negligenze da parte del personale di un Centro di servizio e ritardi dell'Amministrazione nel provvedere a riparazioni alla struttura (si interviene presso l'Assessore, con esito di sollecita e dettagliata controdeduzione); un Cittadino l'esclusione di un minore dalla graduatoria degli asili nido (si contatta, per le vie brevi, il Dirigente dei Servizi sociali, con esito di verifica di correttezza dell'*iter* e di prospettiva di soluzione; con l'occasione si ribadisce la necessità di impartire precise disposizioni a tutto il personale). Per lamentele inerenti il comportamento di un dipendente, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, il Direttore A.P.S., con esito di fattiva valutazione della problematica.

Ventotto Cittadini chiedono di conoscere la procedura di richiesta alloggio in emergenza abitativa; sei aspetti dei bandi E.R.P.; cinque le deliberazioni comunali relative a fondi sociali per abitazione. In riferimento a numerosi casi familiari segnalati da tempo, si sollecita al Presidente della Regione e all'Assessore reg. al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche il controllo della regolarità di convocazione dell'apposita Commissione E.R.P., con esito di puntuale risposta, successivamente alla quale ci si rende tuttavia disponibili per riunioni congiunte, con esito di fattiva collaborazione da parte dell'Assessore comunale all'E.R.P. e del Presidente A.R.E.R.. In riferimento alla carenza di alloggi popolari, si interviene presso l'Assessore all'E.R.P. per conoscere le determinazioni assunte per una migliore distribuzione degli alloggi nell'ambito dell'istituto della mobilità, con particolare attenzione ai casi socio-sanitari più delicati; si provvede altresì a chiedere il resoconto consiliare riguardante alcune mozioni proposte dai Consiglieri al fine di valutare prospettive di soluzione. Su istanza di due Cittadini e relativamente a contributi per la casa, in presenza di precaria situazione socio-economica si chiedono chiarimenti, per le vie brevi, al Dirigente dell'Ufficio Casa, con esito di verifica della correttezza dell'*iter* e di collaborazione, così come per un problema di pignoramento mobiliare su istanza di un Cittadino. Tre Cittadini lamentano irregolarità nell'assegnazione di casa popolare: vengono indirizzati in riferimento alle competenze del Difensore civico; successivamente si interviene, per le vie brevi, con il Dirigente dell'Ufficio Casa, che chiarisce la correttezza dell'*iter*. Relativamente a mobilità E.R.P., su istanza di un Cittadino, in grave situazione socio-economica e di salute, si contatta, per le vie brevi, il Dirigente dell'Ufficio Casa, con esito di collaborazione e documentazione. In riferimento a una domanda di mobilità presentata da un Cittadino in precarie condizioni socio-economiche, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Casa, con esito positivo. In collaborazione con l'Assessore all'E.R.P., a tutela di un minore si esamina una possibile assegnazione di casa-parcheggio, previa relazione dell'Assistente sociale; in riferimento alla possibilità di avere una casa-parcheggio per grave disabilità, si forniscono indicazioni a due Cittadini. Si risolve positivamente un grave caso familiare di E.R.P., segnalato anche da Volontari e oggetto della precedente Relazione. In riferimento a complessa problematica riguardante i danni causati dall'alluvione ad un'abitazione E.R.P., su istanza di tre Cittadini si chiedono chiarimenti al Direttore dell'A.P.S. e ai Dirigenti dell'Ufficio Casa e delle Opere Pubbliche, con esito positivo. Relativamente a problemi di emergenza abitativa per sfratto, sette Cittadini vengono indirizzati; due in riferimento a complessa problematica riguardante l'assicurazione di un alloggio. In riferimento ad un caso sociale con

presenza di minore gravemente disabile, si interviene presso l'Assessore all'E.R.P. e il Responsabile dell'Ufficio Casa onde valutare, nell'imminente assegnazione di alloggi in emergenza abitativa, possibili soluzioni al problema, con esito di collaborazione.

In riferimento al rilascio di concessione edilizia, due Cittadini chiedono di approfondire alcuni aspetti del piano regolatore comunale. Un Cittadino lamenta ritardi ingiustificati e richieste tardive di documentazione per rilascio di concessione edilizia (si interviene presso il Sindaco, in ordine all'efficacia amministrativa dell'Ufficio competente, con esito di collaborazione per specifico miglioramento), così come una Ditta per autorizzazioni relative alla prosecuzione di lavori ad edifici pubblici (si interviene presso il Dirigente competente, con esito positivo). In riferimento ad una travagliata problematica, oggetto della precedente Relazione, il Dirigente della Sezione Edilizia comunica la conclusione positiva della vicenda. In riferimento a un caso, precedentemente trattato, riguardante permessi di abitabilità, diritto di accesso e vincoli ambientali, due Cittadini vengono indirizzati, così come due altri per calcolo dei millesimi da parte degli Uffici tecnici.

Relativamente a un problema di esproprio, a tre Cittadini si forniscono indicazioni sull'istituto della pubblica utilità e relative procedure. Un Cittadino contesta la procedura di esproprio da parte del Comune, ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità.

Cinque Cittadini chiedono di conoscere la procedura per richiesta risarcimento danni a seguito di infortunio (in un caso si chiedono chiarimenti al Sindaco, con esito di compiuta definizione); tre per danni conseguenti gli eventi alluvionali, con particolare riferimento al rapporto normativa regionale-normativa nazionale. In riferimento a una segnalazione, pervenuta tramite lettera, riguardante la richiesta di risarcimento danni per presunta cattiva manutenzione delle strade, si comunica ad un Cittadino la disponibilità ad intervenire, per quanto di competenza e previa formalizzazione della richiesta. In relazione ad un caso giacente da tempo presso l'Ufficio e riguardante l'indebito abbattimento di un albero da parte del Comune, ventisei Cittadini segnalano l'esito positivo della vicenda; in relazione a problematica riguardante un'ordinanza di demolizione, un Cittadino viene indirizzato, con riserva di intervento.

In riferimento a problemi di parcheggio pubblico a pagamento undici Cittadini vengono indirizzati, così come, per problematica riguardante i cassonetti dei rifiuti, due Cittadini invalidi. Su istanza presentata da due Cittadini, in rappresentanza di trecento, si chiede al Sindaco e al V.-Sindaco di comunicare lo stato della problematica riguardante l'utilizzo dei parcheggi antistanti l'Ospedale, con esito di adeguata programmazione. Quattro Cittadini, in rappresentanza di sessanta, contestano i criteri seguiti dall'Amministrazione per dettare le norme di riordino del settore commercio su area pubblica: si interviene presso l'Assessore al Commercio, con esito di adeguata puntualizzazione anche della programmazione.

Cinque Cittadini lamentano tempi e modalità di controllo da parte degli Agenti della Polizia municipale ai titolari di pubblici esercizi: si interviene nuovamente presso il Comandante, con esito anche di programmazione di adeguato aggiornamento della Polizia urbana da parte del Sindaco e del V.-Sindaco. Due Cittadini contestano il pagamento di una sanzione amministrativa (si chiedono chiarimenti al Direttore dell'A.P.S., con esito di approfondimento delle modalità di verifica); due altri contestano la regolarità di una sanzione amministrativa elevata dalla Forestale in relazione del codice della strada in territorio di Aosta (si provvede a convocare il responsabile, anche in riferimento ad evidenti irregolarità formali, e successivamente il Coordinatore reg. del Dipartimento Risorse naturali e il Direttore del Corpo forestale valdostano, con esito di approfondimento con gli Organi sovraordinati delle competenze e della deontologia specifica, che non risultano osservate dal funzionario interessato; anche l'Assessore reg. viene informato per le vie brevi). Due Cittadini lamentano disagi per aver ricevuto indicazioni errate da parte di un dipendente della Polizia municipale sulla