ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

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

RELAZIONE

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

(19 marzo 2001-15 marzo 2002)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal Difensore civico della regione autonoma Valle d'Aosta

Trasmessa alla Presidenza il 20 marzo 2002

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

INDICE

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

2. Dopo il rodaggio ..... » 7

3. Relazione, approvata all'unanimità, della 1 Commissione consiliare permanente per l'elezione del Difensore civico (ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17) ..... » 26

4. Il « mestiere » di Difensore civico, intervista di F. Favre al Difensore civico valdostano (Il Sole 24 ore, 7.1.02) . » 28

5. Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con Relazioni ..... » 29

6. Pubblicazioni e lavori di ricerca con riferimento all'Ufficio valdostano ..... » 32

7. Le Regioni italiane per una difesa civica europea (documento presentato in sede di audizione dei Difensori civici regionali da parte del Congresso delle Regioni, Roma, 17.1.2002) ..... » 33

8. Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., Comuni convenzionati, Ministeri) ..... » 35

9. Le istanze ..... » 39

R.A.V.A. ..... » 41

a) Generale ..... » 42

b) Presidenza del Consiglio ..... » 42

c) Presidenza della Regione ..... » 42

d) Ass.to Agricoltura e Risorse naturali ..... » 45

e) Ass.to Industria, Artigianato ed Energia ..... » 45

f) Ass.to Istruzione e Cultura ..... » 45

g) Ass.to Sanità, Salute e Politiche sociali ..... » 47

h) Ass.to Territorio, Ambiente e Opere pubbliche ..... » 49

i) Ass.to Turismo, Sport, Commercio e Trasporti ..... » 50

l) Comuni e Comunità montane ..... » 51

U.S.L. ..... » 55

A.R.E.R. ..... » 59

Comune di Aosta ..... » 61

Comune di Gressoney-Saint-Jean ..... » 67

Ministeri ..... *Pag.* 69
a) Generale ..... » 70
b) Presidenza Consiglio dei Ministri-Min.o Funzione pubblica ..... » 70
c) Min.o Affari Esteri ..... » 71
d) Min.o Economia e Finanze ..... » 71
e) Min.o Infrastrutture e Trasporti ..... » 72
f) Min.o Interno ..... » 72
g) Min.o Istruzione, Università e Ricerca Scientifica . » 73
h) Min.o Lavoro, Salute e Politiche Sociali ..... » 74
i) Min.o Sanità ..... » 75
Indirizzo ..... » 77

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR

DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR	DOTT. PROF. MARIA GRAZIA VACCHINA

SEGRETERIA DEL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR

SEGRETERIA PARTICOLARE	SILVA MOSCHIN
SEGRETERIA GENERALE	MARIA GRAZIA BIN
SECRETARIAT GENERAL A.O.M.F.	.....

CONSULENTI	DOTT. ORAZIO GIUFFRIDA
	DOTT. ELENA DONDEYNAZ

* * *

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

MARTEDI'	h. 09.00 - 12.00; 15.00- 17.00
MERCOLEDI'	h. 15.00- 17.00
GIOVEDI'	h. 09.00- 12.00

52, RUE FESTAZ - 11100 AOSTA

TELEFONO: 0165 - 238868/262214

TELEFAX: 0165 - 32690

INTERNET: www. consiglio.regione.vda.it

E.mail: difensore.civico@consiglio.regione.vda.it

* * *

IL DIFENSORE CIVICO SI RECA PRESSO I DIVERSAMENTE ABILI. PREDISPONE E AGGIORNA LA BIBLIOGRAFIA SPECIFICA, I LIBRETTI INFORMATIVI E I DEPLIANTS (*IL DIFENSORE CIVICO IN VALLE D'AOSTA/LE MEDIATEUR EN VALLEE D'AOSTE; CHI È IL DIFENSORE CIVICO/QUEL EST LE ROLE DU MEDIATEUR*). CURA LA VERSIONE ITALIANA E FRANCESE DELLA RELAZIONE ANNUALE

DOPO IL RODAGGIO

Le trasformazioni della società si determinano sempre partendo dai diritti (...) a seconda di come sono garantiti i diritti, si atteggiano le istituzioni
(G. Lombardi)

La maggior felicità ripartita con la maggiore uguaglianza possibile. Tale è lo scopo a cui deve tendere ogni legge umana
(P. Verri)

Ogni uomo, essendo ugualmente debole, sentirà un eguale bisogno dei suoi simili e, sapendo di poterne ottenere appoggio solo a patto di prestare il suo concorso, comprenderà facilmente come l'interesse particolare si confonde con l'interesse generale
(A. de Tecqueville)

Un brav'uomo non diventa un bandito in ventiquattr'ore; le democrazie non diventano in un giorno Paesi nazisti; il male avanza con passo subdolo; le libertà sono soppresse una alla volta, un settore dopo l'altro; si deve intervenire prima che sia troppo tardi; è indispensabile che ci sia una coscienza, ovunque essa sia, per dare l'allarme; una giurisdizione internazionale in seno al Consiglio d'Europa, un sistema di controllo e di garanzia, potrebbe essere questa coscienza di cui abbiamo tutti bisogno
(P. H. Teitgen, Relatore del Progetto di Convenzione europea dei Diritti dell'Uomo davanti all'Assemblea Parlamentare del Consiglio d'Europa, 7.9.1949)

All'inizio vennero a cercare gli ebrei ed io non parlai perché non ero ebreo.
Poi cercarono i comunisti, ed io non parlai perché non ero comunista.
In seguito cercarono i sindacalisti, ed io non parlai perché non ero un sindacalista.
Poi sono venuti a cercare me, e non c'era nessuno che parlasse per me
(M. Niemoeller)

Assicurare un alto livello di funzionalità delle amministrazioni pubbliche non serve soltanto a determinare migliori condizioni di vita per i cittadini residenti o di passaggio. Fornisce una chance enorme allo sviluppo territoriale: vale per coloro che vogliono insediare un'attività produttiva, come per chi intende trascorrere nella regione un periodo di vacanza. La qualità dei pubblici servizi come "valore aggiunto", tanto nel lavoro quanto nello svago
(S. Sepe)

Non si devono ricostruire le due torri gemelle di New York, ma si devono costruire altre torri, che si chiamino solidarietà, legalità e giustizia
(L. Ciotti)

Le Médiateur fixe à l'Institution de nouveaux défis pour mieux servir les citoyens et la démocratie
(B. Stasi)

E' meglio accendere una candela che maledire il buio
(proverbio cinese)

Con la L.r. n. 17/2001 un nuovo corso inizia per la difesa civica in Valle d'Aosta: un corso segnato da una matura e diffusa consapevolezza, sia pure variamente interpretata, della necessità dell'Ufficio, cui i Cittadini fanno sempre più riferimento e ricorso.

Da segnalare, in merito, la precedente proposta di legge n. 111, presentata in data 27.12.2000 e concernente *Modifica alla legge regionale 2 marzo 1992, n. 5 (Istituzione del Difensore civico), da ultimo modificata dalla legge regionale 4 agosto 2000, n. 26. Abrogazione delle leggi regionali 22 aprile 1997, n. 15 e 4 agosto 2000, n. 26*, relatore il Consigliere C. Curtaz, per la quale la I Commissione consiliare non ha espresso parere, con un'astensione a maggioranza, avendo il Presidente G. Piccolo "assunto l'impegno, a nome della maggioranza, di presentare alla Commissione stessa una bozza di legge che concerne la revisione complessiva della normativa sull'istituto del Difensore civico (...) alla luce anche dell'esperienza positiva maturata in questi anni": "un'astensione - conclude il Presidente - che non mortifica l'iniziativa, ma tende a renderla più completa". Da segnalare altresì la successiva compresenza in Commissione di due proposte di legge, la n. 128 del 7.6.2001, concernente *Disciplina del funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico, Abrogazione della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5 (Istituzione del Difensore civico)*, relatore il Consigliere E. Ottoz, e la n. 130 del 14.6.2001, concernente *Modificazioni alla legge regionale 2 marzo 1992, n. 5 (Istituzione del Difensore civico), da ultimo modificata dalla legge regionale 4 agosto 2000, n. 26*, relatore il Presidente G. Piccolo, che, in un comunicato stampa, ha così commentato: "in merito a queste due proposte di legge che riguardano un importante istituto al servizio dei cittadini, l'auspicio è che dalle due proposte si possa arrivare ad una proposta unica che sia espressione della volontà dei membri della 1 Commissione, nella quale sono rappresentate tutte le forze politiche presenti in Consiglio regionale". In merito, il Difensore civico ha avuto l'opportunità di un'audizione congiunta da parte della I e II Commissione consiliare, il 3.7.2001, cui ha portato il contributo del confronto di esperienze di difesa civica-*médiation*, con particolare riferimento agli istituti regionali ed europei e alle più proficue esperienze di rapporto dell'istituto con le Assemblee legislative, con esiti di approfondimento della cultura e della pratica della specifica tutela dei diritti in rapporto ad un'autonomia valdostana aperta sul mondo. E' stato poi deliberato di rinviare il parere sulle due proposte di legge, perché - ha spiegato il Presidente della Commissione Piccolo - "dopo aver ascoltato l'ampia e dettagliata relazione del Presidente Louvin e della Dr.ssa Vacchina, i due relatori Piccolo e Ottoz hanno presentato un nuovo testo teso ad unificare le due proposte di legge. Questo nuovo provvedimento sarà presentato nella prossima seduta della Commissione. In linea generale, la nuova proposta tenderà a rimarcare l'importante funzione che riguarda un servizio, quello del Difensore civico, di estremo valore per i cittadini, definendo con chiarezza le diverse funzioni ed escludendo definitivamente la temporaneità dell'istituto. Nello stesso tempo questa nuova proposta sottolinea l'importanza del ruolo di legislatore che spetta ai Consiglieri e alle Commissioni. Auspico che il nuovo testo di legge possa trovare il massimo consenso tanto in Commissione quanto in aula consiliare". Di contro, due distinti comunicati stampa di Forza Italia e dei Verdi alternativi, entrambi mirati a mantenere ferma l'elezione del Difensore civico da parte di una Commissione prevalentemente tecnica, a garanzia di effettiva terzietà, come nella L.r. istitutiva n. 5/92 e succ. mod.. L'esito della discussione consiliare, svoltasi il 26.7.2001, è stato riassunto in una serie di comunicati stampa: "questa nuova proposta di legge - ha affermato il Presidente Piccolo - mira a garantire al Difensore civico agilità di intervento ed autonomia di funzione, al fine di tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini e delle amministrazioni. Da sottolineare che, con l'eliminazione della temporaneità della legge, viene ribadita l'importanza della difesa civica e garantita l'efficienza dell'istituto come punto costante di riferimento per cittadini e amministrazioni (...). Di non poca importanza la novità che estende le competenze del Difensore civico della Valle d'Aosta anche alle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, sicurezza pubblica, giustizia, limitatamente agli ambiti territoriali di

competenza". Per il Consigliere F. Borre, "è necessario avere sempre presente la necessità di favorire un impegno per un progetto di amministrazione condivisa. Ci vuole un decalogo di norme per fissare le misure comportamentali e di relazione tra i cittadini e il pubblico impiego. Dal potere al servizio è un concetto importante che dobbiamo sempre tener presente. E' inoltre necessario superare il costume di non rispondere o di non motivare le risposte scritte. Dobbiamo favorire una maggiore mediazione intesa non come raccomandazione, ma come buon senso. L'amministrazione deve essere più attenta ai cittadini e alle loro esigenze, deve divenire più efficace e trasparente. Chi dice che un difensore civico eletto dal consiglio si riduce ad essere un funzionario al guinzaglio dei politici è in malafede e non conosce ciò che avviene altrove". "Noi abbiamo sempre guardato con favore al Difensore civico - ha ribadito il Consigliere C. Curtaz -. L'attuale legge fu proposta da un consigliere regionale dei Verdi e nessuno mette ora in discussione il ruolo e l'importanza di questo istituto che ha funzionato bene anche grazie al lavoro svolto da chi ha ricoperto l'incarico. Per noi era importante eliminare l'istituto a termine e renderlo stabile. Siamo però in presenza di una novità negativa che è il metodo di nomina. Oggi viene rimosso il meccanismo precedente e si decide che il difensore venga nominato dal consiglio regionale. Questo è un sistema usato altrove, ma che ha svuotato il ruolo dell'istituto e addirittura qualcuno non lo nomina più perché non ha più autonomia e indipendenza. Noi esprimiamo un giudizio assolutamente negativo sul disegno di legge". Nel corso del dibattito è poi intervenuto il Consigliere Nicco, che ha sottolineato come il "testo giunto in commissione è un buon punto di approdo. Il difensore civico ha un importante ruolo affermatosi a vari livelli". Per il V.-Presidente del Consiglio M. Lattanzi "questo è un argomento importante perché altrimenti non ci avremmo messo tanto tempo e non saremmo arrivati proprio all'ultimo momento e per di più con due proposte di legge. Ci si chiede se debba continuare ad essere un Difensore o se, dopo sei anni di attività, non sia utile ripensare al ruolo per farlo diventare un mediatore. Le due proposte sono talmente distanti che non si riesce a capire che cosa abbia portato a casa (...) la mediazione sui due testi. Per noi è importante il ruolo di difensore perché proprio in una regione come la nostra serve qualcuno che difenda il cittadino. Noi sosteniamo un'elezione diversa che sia fatta da un gruppo di tecnici. Ci sono state strumentalizzazioni e personalismi sbagliati. Siamo convinti che ci voglia un difensore civico". Dal canto suo, il Consigliere E. Ottoz afferma: "si è scritto e parlato troppo fuori dalle sedi naturali per cui non mi sento molto entusiasta a veder proseguire il dibattito sul tema. Sono però lieto di aver dato il mio contributo all'*iter* di questo disegno di legge che deve essere considerato un ragionevole punto di incontro tra le posizioni emerse in materia di diritti civili". "Ho apprezzato l'intervento di Borre - ha aggiunto il Consigliere G. Aloisi - perché ha posto sul tappeto due problemi: la collaborazione tra enti e la centralità del Consiglio regionale che deve riappropiarsi del suo ruolo e divenire protagonista. Se le mediazioni devono avvenire avvengano, ma devono essere il frutto della centralità. Credo sia al novanta per cento una buona legge che, dunque, voterò". Nel corso del suo intervento, A. Cottino ha poi detto che "forse può esserci il rammarico di non essere riusciti a fare la mediazione prima della presentazione dei due disegni di legge. Alla fine però si deve guardare alla sostanza che c'è e permette di far proseguire l'esperienza di questo istituto". Infine, per L. La Torre "forse qualcuno avrebbe voluto vederci litigare su posizioni contrapposte. Sono stupito per aver sentito queste cose dette da chi dovrebbe aver maturato esperienza di governo. Ci sono due strade: una che va verso l'elezione esterna, una seconda scelta che è quella di eleggere in Consiglio il Difensore civico. Sono due strade entrambe legittime e nessuna delle due rende meno valida l'elezione del Difensore civico. C'è stato all'interno della maggioranza un confronto costruttivo al quale è seguita poi una mediazione".

La legge 28 agosto 2001, n. 17 è stata approvata dal Consiglio regionale nella seduta del 26.7.2001, con 28 voti favorevoli e 6 contrari, ricevendo il visto della Commissione di Coordinamento con pubblicazione sul B.U.R. n. 37 del 29 agosto 2001. Per quanto riguarda la scrivente, oltre a ribadire il pieno rispetto del testo voluto dal legislatore

valdostano, ritengo doveroso impegnarmi, a seguito della mia rielezione con nuova procedura, affinché la Commissione consiliare preposta, così come già avviene in Spagna sia a livello nazionale che regionale, renda effettiva e sistematica la presa in carico delle risultanze del lavoro del Difensore civico, per fungere da efficace cerniera tra cittadino e pubblica amministrazione, e affinché l'autonomia gestionale prevista, direttamente funzionale all'indipendenza del Difensore civico, sia sorretta da fondi adeguati alle finalità e ai compiti cui astringe la legge regionale, indipendentemente dall'apertura del *Secrétariat Général de l'A.O.M.F.* e dal conseguente necessario corredo di personale e supporti. Parallelamente, si è provveduto a trasmettere agli Organi competenti un documento attestante la volontà della Regione Liguria di rafforzare l'istituto del Difensore civico, peraltro già presente in Statuto (previsione questa neppure abbozzata dalla Valle d'Aosta, non ostante la specifica audizione richiesta al Difensore civico). Ad ogni buon conto, sempre più Comuni e Cittadini chiedono informazioni sull'istituzione autonoma o federata del servizio e, soprattutto, sull'*iter* di Convenzione con l'Ufficio regionale, nel cui merito occorre rilevare che l'art. 42 della L.r. n. 54/98 (*Sistema delle autonomie in Valle d'Aosta*) prevede l'intervento d'ufficio del Difensore civico, presente nella L.r. n. 5/92 e succ. mod. ma non più nella L.r. n. 17/2001. D'altro canto, il compito del Difensore civico-*Médiateur* dovrebbe essere alleggerito in funzione specialistica dall'apertura a Palazzo regionale, il 10.10.2001, di un U.R.P. (Ufficio Relazioni Pubblico), attivo da anni presso l'U.S.L. a seguito di direttive della Presidenza del Consiglio dei Ministri sollecitate *in loco* del Difensore civico per tutti gli Uffici pubblici: " è un altro tassello - ha commentato il Presidente della Regione D. Viérin - del processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione e si prefigge di migliorare il rapporto tra la Regione e i cittadini" (analogamente, il Comune di Châtillon ha attivato un U.S.C-Ufficio supporto del cittadino per la segnalazione di disagi e malfunzionamenti). Segni tutti di una maturazione in Valle della cultura della difesa civica e della mediazione.

In merito, vale la pena di riportare la Prefazione (*Un nuovo diritto fondamentale per i cittadini*) del *Médiateur européen* I. Söderman alla Relazione annuale del 2000: " Il Vertice del Consiglio europeo di Nizza del dicembre 2000 ha rappresentato, per un aspetto importante, un grosso passo in avanti. Per la prima volta nella storia, un accordo internazionale sui diritti dell'uomo, la nuova Carta dei diritti fondamentali, ha incluso il diritto per i cittadini ad una buona amministrazione. L'organo supremo dell'Unione europea ha quindi enunciato dettagliatamente i diritti e i principi fondamentali che fino a poco tempo fa erano soltanto menzionati nei trattati. Ciò avrà naturalmente una ripercussione di ordine pratico sulle attività delle amministrazioni dell'Unione e troverà applicazione nei tribunali comunitari e da parte del Mediatore europeo. L'articolo 41 della nuova Carta s'intitola 'Diritto ad una buona amministrazione'. Tale articolo prevede che ogni individuo ha il diritto a che le questioni che lo riguardano siano trattate in modo imparziale, equo ed entro un termine ragionevole dalle istituzioni e dagli organi dell'Unione. Esso menziona inoltre alcuni requisiti essenziali della buona condotta amministrativa, tra cui il diritto di ogni individuo di essere ascoltato, di accedere al fascicolo che lo riguarda e l'obbligo per l'amministrazione di motivare le proprie decisioni. Esso contempla anche l'obbligo per la comunità di risarcire i danni cagionati dalle sue istituzioni o dai suoi agenti nell'esercizio delle loro funzioni. Per di più, i cittadini hanno ora il diritto di utilizzare una qualsiasi delle lingue del trattato allorché si rivolgono all'amministrazione dell'U.E.. E' chiaro che questi requisiti fondamentali di buona amministrazione non sono le uniche regole e gli unici principi che le istituzioni e gli organi e i loro agenti sono tenuti a seguire allo scopo di garantire una buona amministrazione. E' necessario un complesso di regole e di principi, una legge o un Codice di buona condotta amministrativa affinché le istituzioni e gli organi dell'U.E. e i loro agenti possano essere all'altezza del livello di buona amministrazione stabilito nella Carta. Finora nessuna serie di regole e di principi è stata adottata dall'amministrazione dell'U.E. nel suo complesso. E' pertanto importante che ogni istituzione e organo adotti una serie di regole e di principi, vale a dire un Codice di buona condotta amministrativa, in cui vengano chiaramente

specificati i diritti dei cittadini europei. Alcuni organi comunitari lo hanno già fatto, ma le principali istituzioni hanno finora omesso di adottare dei codici che rispondano pienamente alle ispirazioni manifestate nella Carta di Nizza. I progressi compiuti a Nizza su questo punto si riveleranno un importante passo in avanti nello sforzo prodigato da molto tempo dall'amministrazione dell'U.E. per migliorare le relazioni con i cittadini europei. E' pertanto importante che l'intenzione espressa dalla principale autorità dell'U.E. sia pienamente rispettata e posta in pratica. La Carta di Nizza è un buon documento per i cittadini e spero che diventi una realtà concreta grazie all'azione comune di tutte le parti coinvolte. Il Congresso internazionale dei Difensori civici, che si riunisce ogni quattro anni e rappresenta oltre 100 istituti dei Difensori civici e organi corrispondenti di tutti i continenti, si è svolto a Durban, Sudafrica, nel tardo autunno 2000. Il progetto di Carta dei diritti fondamentali dell'U.E. e il progetto di Codice di buona condotta amministrativa del *Médiateur* sono stati distribuiti a tutti i partecipanti. E' stato dato il dovuto rilievo all'attività svolta dal *Médiateur* per promuovere la buona amministrazione. La risoluzione finale di tale congresso internazionale ha inteso principalmente sottolineare che esiste un diritto fondamentale ad una buona amministrazione per tutti i cittadini nel nostro mondo moderno. Gli istituti del Difensore civico di tutto il pianeta sono stati creati per promuovere e perseguire tale diritto".

Vale altresì la pena di riportare la Prefazione al *Rapport 2000* del *Médiateur de la République française* B. Stasi: *L'année 2000 a été marquée par des événements déterminants pour l'avenir de l'Institution du Médiateur de la République. Deux étapes majeures méritent notamment d'être signalées: l'adoption de la loi relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration (D.C.R.A.) et la mise en œuvre de la médiation de proximité, en partenariat avec le ministère chargé de la Ville. D'une façon générale, les initiatives conjuguées du législateur, des pouvoirs publics et du Médiateur de la République ont eu essentiellement pour effet de clarifier et de renforcer les pouvoirs de l'Institution, mais aussi de l'ouvrir plus largement sur l'extérieur. L'élargissement et le renforcement des pouvoirs du Médiateur de la République se sont concrétisés par le développement de partenariats avec un certain nombre d'organismes, d'institutions ainsi que par la mise en œuvre des dispositions de la loi D.C.R.A. du 12 avril 2000. Le concept de médiation ne cesse de se développer dans tous les domaines d'activité et dans toutes les sphères de la société. Les médiateurs se multiplient dans le secteur public et font davantage prévaloir, parallèlement aux voies contentieuses, une mode de règlement transactionnel des conflits. Le Médiateur de la République, appelé à résoudre de plus en plus souvent des différends en liaison avec ces nouvelles instances, a souhaité formaliser autant que possible les modalités de cette collaboration, dans un souci d'efficacité. (...) Par ailleurs, en votant la loi D.C.R.A., le Parlement a conféré au Médiateur de la République des pouvoirs nouveaux et a clarifié ses missions. Dans ses dispositions principales, la loi élargit la saisine du Médiateur de la République à ses homologues étrangers et au Médiateur européen; elle reconnaît un statut législatif aux délégués du Médiateur de la République; elle institue l'auto-saisine en matière de proposition de réforme et prévoit la présentation du rapport annuel par le Médiateur de la République devant chacune des deux assemblées. Ces mesures répondent aux attentes de l'institution et renforcent son rôle au sein de l'Etat de droit. En effet, l'extension de la saisine du Médiateur de la République au Médiateur européen et aux Médiateurs étrangers permet à la France de s'aligner sur ses partenaires de l'Union européenne qui ont déjà, à l'exception de la Grande-Bretagne, adopté ces modalités de saisine (...). L'élargissement du pouvoir de proposition de réforme du Médiateur de la République lui permet désormais d'exercer ce pouvoir sans être obligé de se fonder sur une réclamation. Cette disposition implique, dans ce cas particulier, la suppression du filtre parlementaire. Elle permet à la fois la saisine directe du Médiateur de la République par toute personne résidant en France et la possibilité par le Médiateur de la République de s'auto-saisir lorsqu'il l'estime opportun. Le Médiateur de la République peut ainsi, de son propre chef, suggérer à un organisme qui a manqué à sa mission de service public les mesures susceptibles de remédier à un dysfonctionnement. Il peut, de la même manière, proposer des réformes de textes réglementaires ou*

législatifs dont l'application lui paraît susceptible de créer des situations inéquitables. Le renforcement des moyens d'intervention dont il dispose permet au Médiateur de la République de rendre publiques ses recommandations lorsqu'elles n'ont pas été suivies d'effets dans le delai qu'il a fixé et de donner, le cas échéant, la même publicité à ses propositions de réforme restées sans suite.

D'altro canto, è motivo di soddisfazione e di impegno il fatto che sempre più l'esperienza valdostana sta diventando punto di riferimento per altri, come scelta che si ispira al federalismo "inteso come metodo per affermare la sussidiarietà a tutti i livelli", secondo una felice definizione di M. Cacciari, un metodo "che dovrebbe promuovere una rinascita della partecipazione di tutti alla politica", cioè alla comunità, al bene comune, con l'ambizione di favorire la riconciliazione dei Cittadini con la politica e persino l'entusiasmo civile. Una scelta che si ispira altresì ad un forte impegno di alternativa al giudiziario, per superare i limiti che la macchina della giustizia comporta in termini di tempi e costi, personali e sociali, con ottica proattiva, volta a segnalare il da farsi agli addetti ai lavori e a tener viva nei Cittadini, soprattutto nei giovani e negli anziani, l'esigenza sottesa alla "categoria degli interessi legittimi, che - per dirla con G. Recchia - ha avuto origine dal bisogno di assicurare una maggior tutela dei cittadini nei confronti dell'amministrazione (....), da correlarsi ai diritti soggettivi e alle diverse forme di danno ingiusto".

Emblematico il battesimo che abbiamo avuto l'onore di tenere a Campobasso per la legge sul Difensore civico della Regione Molise, nel marzo 2001. In quella sede, alla presenza delle massime Autorità e di Associazioni civiche, siamo stati chiamati a salutare una tappa determinante del cammino della democrazia in una Regione italiana portando il contributo della nostra esperienza, maturata peraltro su di una legge a tempo, che, anche a giudizio di Esperti, risultava contraddittoria rispetto alla stessa indipendenza dell'istituto. Perché, quando è autentica, quella della difesa civica è un'esperienza ardua ma esaltante, sia per ciò che concerne il rapporto con i Politici e i Funzionari, sia per ciò che attiene l'incontro con i Cittadini, se è vero che i diritti non sono tanto da codificare quanto da praticare. Per chi vuole impegnarsi davvero, la difesa civica è, infatti, di servizio ai Cittadini non meno che alle Istituzioni, potendo incrociarsi il piano istituzionale con il cuore del volontariato, per cambiare in meglio il vivere comunitario. Nella mia esperienza ho lavorato "pro" e non "contro", nell'ottica stragiudiziale dell'autotutela delle Pubbliche Amministrazioni: in altri termini, ho preferito accentuare la linea latino-ispanica della tutela dei diritti rispetto a quella scandinava del controllo sugli atti, che pure è di tutto rispetto. Ne è stato esito la sensazione palpabile di un più diffuso respiro democratico in Valle d'Aosta, di una più consistente speranza di dignità per tutti, via via più e meglio affermata dai semplici, via via più e meglio recepita da chi determina i giochi nell'ambito della società. Mi è stato chiesto, in quella sede, che cosa avrei cambiato nella legge istitutiva del Difensore civico valdostano, alla luce della mia esperienza, oltre ad eliminare il limite temporale. Ne ho parlato, facendo notare che alcune di tali varianti, indispensabili per una costruttiva gestione del lavoro di difesa e mediazione civica, sono presenti nella legge del Molise: una legge che ho apprezzato, soprattutto per la *ratio* di tutela dei diritti che, sottesa all'intero testo, è esplicitata all'inizio, insieme all'affermazione chiara dell'indipendenza di un istituto che, se non sostituisce i controlli legislativi, esecutivi o giudiziari, certamente li completa, assicurando un ponte costante tra le due rive, quella del riconoscimento formale dei diritti dei Cittadini e quella del loro rispetto nel quotidiano, come metro di misura di democrazia effettiva.

Ugualmente emblematica la visita ufficiale organizzata dal Canada (6-11.9.2001) per il *Médiateur de la Vallée d'Aoste,* su doppio invito della *Commissaire aux langues officielles du Canada* A. Adam e della *Protectrice du citoyen du Québec* P. Champoux-Lesage, con contestuale partecipazione al *Congrès de l'Association des Ombudsmans du Canada* (alla cui fondazione era stato invitato il Difensore civico valdostano nel giugno 1998) sul tema *L'Ombudsman dans une société en mutation:* il che corona una collaborazione di anni, con esito di rafforzamento dei legami a

vantaggio sia della Valle che del suo *Médiateur. Je suis, depuis toujours, convaincu* - ha sottolineato D. Jacoby al termine della sua ricca e lunga esperienza di *Protecteur du citoyen du Québec - que la meilleure façon de se ressourcer, pour les ombudsmans et médiateurs, c'est de participer à des colloques et des conférences. En effet, dans son pays, l'ombudsman vit une solitude qui en fait une personne unique, mais qui, du même coup, lui laisse peu de possibilité d'échanger avec des collègues et des experts. La communauté des ombudsmans est en effet plus internationale que nationale. Vous avez certainement tous vécu, avec votre nomination, ce passage de quitter des collègues pour une fonction où l'indépendance et l'autonomie vous obligent à être au-dessus de la mêlée et à garder légitimement une certaine distance: c'est la contrepartie du rôle important que vous jouez dans votre collectivité (...). La force de l'ombudsman auprès du gouvernement et de la population, c'est son indépendance institutionnelle et organisationnelle envers le gouvernement. Plus cette indépendance est apparente, plus l'ombudsman et son bureau seront respectés de tous même si, parfois, les autorités publiques préféreraient ne pas avoir à subir les critiques de leur ombudsman et même si les citoyens auraient souhaité que l'ombudsman leur donne toujours raison. En somme, plus l'ombudsman est indépendant, plus il est efficace et plus il devient indépendant: c'est la synergie de l'indépendance et de l'efficacité.* Più di quanto si potesse aspettare, l'attenzione al *Médiateur* della Valle d'Aosta e l'importanza del confronto-aggiornamento sono stati grandi, con conseguenze positive sia sul piano della qualità del servizio da offrire *in loco* nel quotidiano (come risposta alle esigenze sempre più complesse di Cittadini e Istituzioni, che sorpassa talora, come ha notato G. Chambers, le stesse finalità e possibilità dell'*Ombudsman*), sia sul piano dei legami e della rappresentatività dell'Ufficio valdostano nel mondo, soprattutto nel campo della francofonia, del bilinguismo e del plurilinguismo al servizio della democrazia. Il tutto grazie all'incontro con personalità di vertice non meno che con Uffici radicati nel tempo. Certo, occorre poi adattare, ma per farlo bisogna prima confrontare idee, strumenti e finalità del nostro essere ponte tra Cittadini e Istituzioni, sia come Organo monocratico incentrato sull'autorevolezza personale, sia come *équipe* che deve fornire un servizio rispondente alle attese di oggi, tanto che gli Uffici di più antica data si sono forniti di schede e formulari - peraltro oggetto di valutazione critica - utili a classificare e a garantire criteri comuni di operatività. E' stato soprattutto L. Leplane a sottolineare il dovere del rispetto paritario delle due parti (Cittadini e Istituzioni), l'importanza di conservare o ritrovare il dono della meraviglia al fine di vedere il cuore delle cose e degli individui: di qui la necessità di rendersi disponibili a studiare e confrontare sempre, soprattutto attraverso incontri di lavoro tra *Ombudsmans*. Non a caso l'accento è stato posto, soprattutto da D. Desantel, sull'indipendenza dell'istituto (a sua volta discendente dalla tipologia del mandato, dalla modalità di elezione e dal sistema di finanzamento), sullo sfondo determinante di percorsi democratici che si provano con la capacità di accettare ogni forma corretta e costruttiva di critica. Ben sapendo, ricorda G. Chambers dalla parte degli *Ombudsmans*, che ogni eccessivo interventismo aumenta la popolarità ma diminuisce il potere di persuasione, tenuto conto della complessità dei sistemi di governo di oggi non meno che delle ramificate esigenze dei Cittadini. Come ha opportunamente sottolineato all'apertura del Convegno la *Protectrice du citoyen du Québec P. Champoux-Lesage, le thème du programme, "L'Ombudsman dans une société en mutation", réjoint notre préoccupation de tenir compte, dans l'exercice de notre mission, des changements que connaît la société et tout particulièrement de leurs répercussions sur l'administration des services publics.* Perché, come vuole la Corte suprema del Canada, *dans l'Etat moderne (....) l'action démocratique n'est possible qu'au moyen de l'organisation bureaucratique; mais la puissance bureaucratique, si elle n'est pas bien contrôlée, tend elle-même à détruire la démocratie et ses valeurs.*

Il momento è particolarmente opportuno, essendo "la globalizzazione anche una *chance* positiva - come vuole M. Cacciari - per il mondo attuale, perché un processo di globalizzazione che fosse autenticamente gestito 'dal basso' potrebbe offrire una possibilità per reagire alla tendenza dello Stato moderno, non solo nelle sue versioni totalitarie, a

dissolvere ogni individualità universale (...). Non sarebbe per niente assurdo assumere in modo politicamente radicale la volontà di autonomia della rete di città e regioni che formano la storia europea, come espressione di identità e individualità universali, e sulla loro base concepire e costruire i processi di integrazione". Ne è consapevole il Consiglio d'Europa, anche in riferimento specifico alla difesa civica. Vale la pena di riportare la lettera pervenuta il 19.4.2001 a firma del *Directeur Général des droits de l'homme* P.-H. Imbert: *Dans le cadre de la coopération entre les Ombudsmen des Etats membres du Conseil de l'Europe et entre ceux-ci et le Conseil de l'Europe et dans la perspective du quarantième anniversaire de la Charte sociale européenne, le 18 octobre 2001, j'ai l'honneur de rappeler à votre attention cet instrument du Conseil de l'Europe et les droits de l'homme qu'il garantit. Traité européen, la Charte sociale européenne lie les Etats qui l'ont ratifiée et comporte pour ceux-ci des obligations juridiques précises en matière de logement, de santé, d'éducation, d'emploi, de protection sociale, ainsi que de non-discrimination. La Charte sociale européenne s'est beaucoup transformée depuis dix ans. Son Protocole additionnel de 1995 prévoyant un système de réclamations collectives améliore la mise en œuvre effective des droits sociaux garantis par la Charte, en renforçant la participation des partenaires sociaux et des organisations non gouvernementales. L'Institut européen de l'Ombudsman figure d'ailleurs sur la liste des* O.N.G. *ayant le droit de faire de telles réclamations. Le Secrétariat de la Charte sociale européenne souhaite établir un contact suivi avec les Ombudsmen des Etas membres. En effet, l'Ombudsman, organe non-judiciaire pour la protection des droits de l'homme au niveau national, de par ses fonctions et ses actions, pourrait éclairer, le cas échéant, compléter, les informations fournies dans les rapports nationaux adressés au Secrétariat de la Charte sociale européenne. Dans ce contexte, je vous invite à vous référer davantage à la Charte sociale européenne dans le cadre des affaires dont vous avez à traiter au quotidien. Les Ombudsmen pourraient porter les violations alléguées des droits protégés par la Charte dont ils ont connaissance à l'attention du Comité européen des Droits sociaux, chargé du contrôle de l'application de la Charte. Les rapports annuels de l'Ombudsman représentent une source d'informations très importante. Le Secrétariat de la Charte aimerait pouvoir en disposer de façon systématique et il vous serait reconnaissant de bien vouloir faire le nécessaire pour que vos rapports lui parviennent régulièrement. Le contact envisagé se fonderait également sur des échanges d'informations, sur des consultations spécifiques et sur tout autre moyen approprié susceptible de faire "avancer" tant le travail de l'Ombudsman que celui du Secrétariat de la Charte sociale européenne. Cette initiative s'inscrivant dans le cadre d'une coopération plus large et fructueuse entre les Ombudsmen et le Conseil de l'Europe, je suis persuadé que vous-même, en tant qu'Ombudsman de l'un des Etats membres du Conseil de l'Europe, aurez à cœur d'y contribuer.* Collaborazione che abbiamo assicurato, come nel passato.

Analogamente la *Région wallonne*, nelle persone del suo *Médiateur* e della *Commission parlementaire des Affaires intérieures et de la Fonction publique*, ha richiesto dati, informazioni, giudizi e contatti operativi al Difensore civico valdostano in vista di applicazioni locali di soluzioni maturate in Valle d'Aosta e della programmazione di un incontro tra i *Médiateurs* delle due Regioni e i rispettivi *Parlement* e *Conseil régional.*

Per quanto concerne poi il primario impegno di servizio ai Cittadini, risultano esemplari gli interventi a favore di Cittadini extracomunitari ristretti nella Casa circondariale, l'esame di prospettive per l'attuazione di diritti fondamentali (casa, lavoro, minimo vitale, valorizzazione dei diversamente abili), l'educazione al corretto esercizio del diritto di accesso in rapporto al diritto di *privacy*, dell'obbligo di motivazione e di comunicazione di avvio del procedimento soprattutto per gli interventi di pubblica utilità, di cui l'esproprio rappresenta spinoso terreno anche in Valle d'Aosta. Il tutto nell'ottica della trasparenza e della conciliazione, in linea con l'evolversi di normativa e pratica del giusto procedimento e alla luce anche di importanti sentenze che costituiscono ormai un vero e proprio "itinerario giurisdizionale", per dirla con M. Savini Ricci. Così l'adunanza plenaria n. 14 del Consiglio di Stato del 15 settembre

'99, dove si è stigmatizzato che "i procedimenti ablatori, ed in particolare la dichiarazione di pubblica utilità (...), richiedono l'intervento partecipativo degli interessati finalizzato all'instaurazione del contraddittorio, secondo i dettami della legge sul procedimento amministrativo, nel cui campo di applicazione essi rientrano". E ciò anche in ordine alla "delicata questione dei rapporti tra la legge del procedimento amministrativo e le leggi di settore", base del "nuovo diritto delle procedure espropriative", che, superando l'antitesi tra "logica garantistica e logica accelerativa", è determinante per la pace sociale e per un fondato consenso, soprattutto nelle piccole dimensioni, che meno sono soggette al male del "congestionamento delle procedure", tipico dei "grandi progetti di opere pubbliche". Più in generale, diventa sempre più indispensabile la corretta pratica del diritto di accesso, su cui da anni stiamo insistendo perché così richiede la grande domanda dei Cittadini in ossequio alla *ratio* voluta dal legislatore nazionale e regionale, nata da sentenze e in sentenze applicata, a vantaggio anche e soprattutto della Pubblica Amministrazione (cfr., a titolo es., T.A.R. Puglia, Bari, sez. I, n. 512: "strumento diretto ad assicurare un controllo dei soggetti legittimati sull'imparzialità e sul buon andamento della pubblica amministrazione". Le citazioni, in aggiunta a quelle riportate nelle precedenti Relazioni, di sentenze a favore dell'accesso anche in rapporto alla *privacy* - fatti salvi i diritti di legge - abbondano).

E' opportuno precisare che il lavoro proattivo, in vista della pace sociale, si è sviluppato in sinergia con istituzioni e volontariato e nell'ottica di una programmazione integrata che tenga conto anche delle direttive europee. Si segnalano alcune tappe, concretizzate in incontri promossi dal Difensore civico, relativi alla necessità di revisione della pratica se non della stessa normativa regionale facente capo alla L.r. n. 19/94 (*Norme in materia di assistenza economica*), a tutela di effettiva imparzialità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa nel settore primario del diritto all'esistenza e alla non indecorosa sopravvivenza; nella partecipazione del Difensore civico a convegni organizzati dalle Assistenti sociali o dall'Assessorato regionale della Sanità, Salute e Politiche sociali sui temi della prevenzione della violenza minorile e, più in generale, dell'approfondimento operativo della L. r. n. 44/98 sulla famiglia (con il contributo determinante per apertura di confronti normativi e radicamento nell'oggi di L. Pomodoro); nell'audizione del Difensore civico da parte della II Commissione consiliare regionale sul problema dell'edilizia residenziale pubblica, a fronte anche di una maggiore presenza di lavoratori stranieri in Valle d'Aosta ("La Commissione - suona il comunicato stampa del Presidente A. Cerise - ha preso atto dei problemi evidenziati dal Difensore civico, soprattutto per quel che concerne i costi sociali che questa problematica impone. Al termine della riunione abbiamo deciso di seguire con particolare attenzione la questione, di concerto con le altre Commissioni consiliari competenti"). Prioritario l'impegno per contribuire alla realizzazione di uno degli obiettivi fondamentali dell'attuale ordinamento penitenziario, quello di un'ampia integrazione del carcere nel tessuto sociale: non solo durante la fase detentiva, ma anche nel successivo processo di reinserimento. I principali obiettivi regionali, in materia, possono sintetizzarsi nel prosieguo del progetto-obiettivo di medicina penitenziaria, siglato nel gennaio '98 (tramite il quale viene garantita la consulenza in tutte le branche specialistiche attivate presso la locale U.S.L. e per il quale sempre più registriamo interesse da parte di vari settori italiani), e relativo apposito reparto ospedaliero, tutt'ora in fase di realizzazione; nella Convenzione, siglata con la C.R.I., con cui viene assicurata l'assistenza infermieristica; nella collaborazione con l'Agenzia del lavoro per la realizzazione di corsi finalizzati al raggiungimento di qualifiche professionali e successivo reinserimento, previa ammissione a misure alternative alla detenzione, con conseguente assunzione a tempo indeterminato da parte di Aziende e Cooperative sociali; nella collaborazione con il C.C.I.E. (Centro comunale Immigrati extracomunitari) e con le Associazioni islamiche presenti sul territorio, finalizzata a supportare il detenuto straniero in un contesto ambientale non di appartenenza nell'ottica della presenza sul territorio valdostano di Mediatori culturali; nella collaborazione con il gruppo di volontariato "Carcere e territorio", facente capo

ad A.C.L.I. e Caritas, per una redazione giornalistica a composizione mista; nel supporto di alcuni Professori per il primo biennio Ragionieri e la Scuola media inferiore (resta aperto il delicato problema delle "150 ore", con specifico riferimento ai detenuti extracomunitari irregolari). Si è lavorato anche per l'inserimento in rete della Biblioteca del Carcere, per potenziare la sottoscrizione di accordi, sulla base di Protocolli di Intesa, affinché alcuni detenuti vengano assunti da Cooperative per svolgere attività lavorative all'interno della Casa circondariale, in un'ottica di attività imprenditoriale da proseguire successivamente alla scarcerazione. Una prospettiva proattiva, a tutela della voce del Cittadino al passo coi tempi, che spiega perché persino la Chiesa di Bolzano, in linea con l'Austria, abbia chiesto di recente un "Difensore civico della e nella Chiesa".

E poiché il senso e la pratica dei diritti partono dall'infanzia e dalla scuola e maturano nell'educazione permanente della vita, abbiamo seguito con particolare interesse l'iniziativa congiunta U.N.I.C.E.F.-Comune di Aosta per la presentazione e firma di un Manifesto *Yes for children* (Aosta, 25.5.2001), il progetto di interesse regionale *Cavanh*: *primo raccolto* (*formazione e sperimentazione della figura del Mediatore interculturale per l'integrazione di minori stranieri*, 22.6.2001), l'incontro conclusivo con le classi V degli Istituti tecnici sul tema della difesa civica (con allargamento di una consolidata collaborazione negli anni), l'incontro con la popolazione di Gressan e Charvensod proposto dai Parroci sul tema *L'impegno nella società: lavoro, politica, economia* (successivamente richiesto dal C.I.F.-Centro italiano femminile) e quello con i Comandanti delle Stazioni Carabinieri sul tema *Difesa civica e pace sociale:prospettive di collaborazione con le Forze dell'Ordine.*

Per molti dei problemi emersi in queste sedi, risulta illuminante il recente libro di M. Rogari *Burocrazia fuorilegge.* "L'esercito disarmato dei disoccupati italiani probabilmente non ci ha mai pensato, ma uno dei colpevoli che sta cercando da anni per le sue disavventure è, come nei *thriller* più avvincenti, a pochi passi da casa: l'ufficio pubblico. E quindi la burocrazia. (...). Dal 1990 al 1999, ovvero nel decennio della grande riforma della pubblica amministrazione, l'esasperante lentezza della macchina statale ha sistematicamente bloccato l'utilizzazione di fondi, nazionali e comunitari, per lo sviluppo già stanziati da anni; ha rilasciato autorizzazioni con la stessa velocità di una tartaruga (anche uno o due anni di tempo per aprire un'azienda); ha continuato a offrire gli stessi sistemi di collocamento studiati nella preistoria, solo recentemente riformati ma senza grande successo; ha fatto annegare le imprese in un mare di carta bollata". "Come è noto - commenta S. Sepe - lo scarso rendimento dell'amministrazione pubblica costituisce un problema tra i più seri per la competività dell'Italia rispetto ai suoi *partners* (...). Il lavoro di Rogari ha il pregio di descrivere in modo efficace la realtà concreta dell'amministrazione. E, soprattutto, di guardare a essa dal punto di vista dei cittadini-utenti (...). Sulla vicenda legata all'attuazione delle norme sul procedimento amministrativo, il giudizio di Rogari è illuminante dell'approccio complessivo del libro. La legge 241 sarebbe potuta essere la 'tangenziale burocratica' capace di snellire procedimenti amministrativi e accorciare i tempi delle decisioni. Putroppo, ciò, in molti casi, non è avvenuto. E' una vicenda esemplare di un fenomo più vasto: la difficoltà di tradurre in effettivo cambiamento le pur numerose, e spesso coraggiose, leggi di riforma (...). Colpa delle burocrazie, ma anche di troppe leggi emanate da decisori politici spesso poco attenti alla funzionalità degli apparati e inclini, piuttosto, a favorire clientele. Eppure - osserva Rogari - l'amministrazione pubblica rimane la 'spina dorsale' degli Stati e, quindi, è indispensabile 'ridare rapidamente vitalità al vecchio e sonnacchioso gigante di carta bollata'. Un libro importante per capire come cambiare e migliorare la qualità delle amministrazioni pubbliche. A vantaggio di tutti: cittadini, imprese e, più in generale, dell'intero Paese:" Certo, puntualizza S. Fonzo, "per far funzionare la macchina burocratica non bastano buone leggi: è assolutamente necessario che la burocrazia abbia la voglia di assimilarle e di ottimizzarle in fretta. In caso contrario, la legge, anche la migliore delle leggi, non riuscirebbe a giungere nelle case degli Italiani e a essere utilizzata per le sue effettive potenzialità. Basti pensare che sono occorsi più di 30 anni prima che la burocrazia

permettesse agli Italiani di sostituire i certificati con le autocertificazioni. Più che un'altra raffica di leggi, quindi, serve un radicale cambiamento di cultura: da parte della burocrazia e anche dei cittadini. I burocrati devono essere trasformati da soggetti passivi in soggetti attivi della trasformazione della pubblica amministrazione. Dal dipendente neoassunto fino al più alto funzionamento statale, tutto il personale pubblico deve avvertire l'importanza del suo ruolo: essere al servizio dei cittadini e, quindi, del Paese. E, per svolgere questa missione, lo 'statale' non può più evitare di responsabilizzarsi, chiedendo, legittimamente, di essere premiato per i propri meriti. I cittadini, da parte loro, devono pretendere che i loro diritti vengano rispettati, ma devono anche smetterla di considerare in termini spregiativi l'addetto allo sportello, il dipendente dell'ente pubblico o l'insegnante. Il cambiamento culturale, si può realizzare soltanto ponendo fine alla lunga stagione del sospetto. Ma, perché questo si verifichi, occorre colmare l'enorme distanza che attualmente esiste tra una legge pubblicata sulla 'Gazzetta Ufficiale' e la reale attività che si svolge in ufficio pubblico". Ad ogni buon conto, osserva F. Bassanini, "la semplificazione amministrativa ha ormai assunto il rango di una politica istituzionale (...). Il disegno di legge di semplificazione 2001 sancisce il definitivo passaggio da una semplificazione episodica a una più complessa, e certamente più efficace, azione di riordino attraverso lo strumento del testo unico".

E' pertanto indispensabile che anche noi Difensori civici facciamo la nostra parte per questa nuova cultura. E aspettando il *Codice di comportamento dei dipendenti R.A.V.A. ex* c. 7, art. 53, L.r. n. 45/95 e succ. mod., più volte sollecitato dalla scrivente anche al fine di risolvere senza intervenire molte istanze, facciamo la nostra parte, insieme ai Cittadini, perché i Decreti e le Circolari della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica 2000-2001, concernenti la pratica dei principi costituzionali di buon andamento e imparzialità della Pubblica Amministrazione non restino lettera morta: col fine di favorire l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e collaborazione tra Cittadini e Amministratori. E' ormai assodato che lo Stato, il pubblico, può diventare più efficiente solo se punta sulla qualità, una vera e propria "bussola per la Pa" secondo Sepe, che aggiunge: "esattamente trent'anni fa veniva pubblicato a Milano un volume intitolato *L'efficienza nell'azione amministrativa*, nel quale si sottolineava l'urgenza di superare le logiche formalistiche a vantaggio della valutazione sull'efficacia degli uffici pubblici. Ne era autore un magistrato della Corte dei conti. Proprio una delle istituzioni che più tenacemente ha continuato a valutare con il metro della regolarità formale gli 'atti' delle amministrazioni. Nel lasso di tempo trascorso molte cose sono cambiate. In particolare sono state profondamente innovate le regole che guidano l'azione delle organizzazioni pubbliche. Ma siamo ancora lontani - nella media - da livelli qualitativamente soddisfacenti nelle performance delle amministrazioni pubbliche (...). Occorre che ognuno sappia che le regole ci sono per essere rispettate. Vale per i funzionari non meno che per i cittadini". Occorre altresì tener presente il duplice monito di Montesquieu e di Richelieu, secondo i quali, se "le leggi inutili indeboliscono quelle necessarie", "fare una legge e non farla rispettare equivale ad autorizzare la cosa che si vuol proibire".

Anche sotto questo punto di vista risulta importante l'incontro avuto a Roma (sede della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali e delle Province autonome, 5.4.2001) tra una delegazione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e una delegazione del Coordinamento delle Commissioni regionali per gli Statuti, su richiesta del Presidente della Commissione speciale per lo Statuto della Valle d'Aosta R. Nicco e del Difensore civico valdostano, mirato ad estendere una scelta che ha già interessato un certo numero di Regioni, in concomitanza con la fase di revisione degli Statuti voluta dall'art. 123 della Costituzione così come modificato dalla L. cost. n. 11/99, sulla scorta di un documento elaborato dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e nell'ottica di una più concreta collaborazione tra la Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali e delle Province autonome e il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, segnato anche dalla coincidente sede romana di lavoro per accordi intervenuti con il Presidente R. Louvin. Nella stessa sede, il 6.4.2001 sono proseguiti i lavori del Coordinamento, nel corso dei quali alla scrivente è toccato riferire sul contributo portato dall'Italia nella fase di

predisposizione del Convegno europeo del 19-21.9.2001 (Namur-Bruxelles, a c. della *Commission européenne*, del *Médiateur européen,* dei *Médiateurs fédéraux et régionaux de la Belgique*), sul tema *Les Ombudsmans contre la discrimination*, cui non abbiamo potuto partecipare per aver dovuto protrarre la presenza in Canada a seguito dei tragici eventi U.S.A. e che è stato salutato dal Presidente del Senato M. Pera come contributo al rafforzamento del "dialogo fra Istituzioni e Società civile nel quadro della costruzione dello 'spazio sociale europeo' ". Determinante la discussione sull'opportunità di sollecitare i Consigli regionali che non hanno ancora provveduto a stendere una legge sulla difesa civica o ad eleggere un Difensore civico, sul rapporto tra Difensori civici generali e di settore e tra i vari livelli degli Enti locali, sull'apertura di uno specifico sito *Web* nell'ambito del sito *Internet* della Conferenza dei Presidenti, sulle problematiche concernenti l'attuazione della legge di semplificazione n. 340/2000, art. 15, in materia di accesso alla documentazione amministrativa e conseguenti rapporti difesa civica-T.A.R.. Per quest'ultimo punto il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali ha evidenziato che "con la legge 340/2000 (*Disposizioni per la delegificazione e la semplificazione dei procedimenti amministrativi*), viene introdotta, attraverso l'art. 15, una nuova specifica competenza del Difensore civico in materia di accesso ai documenti amministrativi, che modifica in misura significativa il comma 4 dell'art. 25 della legge 7.8.1990 n. 241. La nuova disciplina stabilisce infatti che, ove il cittadino non riesca ad ottenere un risultato utile alla domanda di accesso avanzata alla amministrazione che ha prodotto o detenga il documento, può presentare ricorso al Tribunale amministrativo regionale, oppure richiedere, nello stesso termine, l'intervento alternativo del Difensore civico competente. La richiesta di intervento al Difensore civico competente interrompe il termine per la presentazione del ricorso al T.A.R.. Il Difensore civico, qualora ritenga illegittimo il diniego o il differimento, lo comunica all'amministrazione interessata. Decorsi trenta giorni senza che quest'ultima abbia emanato il provvedimento confermativo motivato, l'accesso è consentito *ope legis*. La legge di semplificazione 340/2000 introduce quindi un nuovo 'sistema' in materia di accesso ai documenti amministrativi, con l'obiettivo di mettere a disposizione dei cittadini un ulteriore strumento di tutela, individuato nel Difensore civico 'competente' e offrendo, in via facoltativa, un rimedio che presenta anche evidenti potenzialità deflattive nei riguardi del contenzioso giurisdizionale. Sul piano della concreta attuazione della nuova normativa, è pacifico che la 'competenza' ad intervenire faccia capo in via pregiudiziale al Difensore civico istituito presso l'amministrazione che si oppone all'accesso. Quindi, a livello decentrato, al Difensore civico di Comuni, Province e Comunità montane e, rispettivamente, al Difensore civico regionale riguardo a funzioni proprie della Regione o di enti e aziende da essa dipendenti. L'estensione dei poteri e delle funzioni del Difensore civico regionale nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, operata con legge nazionale 127/97 (*Bassanini bis*), offre al cittadino la copertura per l'esercizio, anche a questo livello, del nuovo strumento di tutela. Ciò premesso, poiché l'art. 11 del D. lgs. 18 agosto 2000 n. 267 (*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*), confermando l'art. 8 della legge 142/90, ha sostanzialmente lasciato alla 'facoltà' delle autonomie locali l'istituzione del Difensore civico, è evidente la disparità di trattamento che si viene a determinare là dove manchi il Difensore civico locale. Uno squilibrio che rileva immediatamente alla pubblicità e alla trasparenza della pubblica amministrazione e che vanifica la pregiudiziale uguaglianza dei cittadini anche negli strumenti a garanzia di diritti e interessi pienamente riconosciuti dall'ordinamento. L'iniziativa dei Consigli regionali, quali sede istituzionale delle funzioni di controllo e garanzia, potrebbe colmare questo vuoto, individuando nel Difensore civico regionale lo strumento 'competente' ad assicurare al cittadino, anche là dove ancora non sia stato istituito il Difensore civico locale, l'esercizio del diritto di accesso nei confronti della amministrazione di riferimento, nei termini e secondo i principi stabiliti dalla legge 24 novembre 2000 n. 340. In effetti, nella Regione Liguria, dove questa funzione 'suppletiva' del Difensore civico regionale aveva ottenuto un avvalimento di carattere generale attraverso recenti disposizioni legislative, questo problema non si pone, avendo trovato adeguata copertura. Al riguardo, su un altro

versante, si è collocato il precedente della legge toscana 52/99 in materia di concessioni edilizie, che affida al Difensore civico regionale una funzione suppletiva là dove non risulti istituito il Difensore civico locale. E' un fatto che, in assenza di una normativa nazionale in materia di difesa civica, la quale sola potrebbe delineare la distribuzione organica e razionale delle competenze tra i Difensori civici operanti ai diversi livelli istituzionali (Stato, Regione, Enti locali), il quadro delle funzioni del Difensore civico, in quanto rimesso ad una molteciplità di fonti normative, rischia di risultare disomogeneo, anche riguardo al nuovo sistema per l'accesso alla documentazione amministrativa. Basti qui richiamare, in assenza del Difensore civico nazionale, la mancata efficacia delle nuove disposizioni nei confronti della amministrazione centrale. Questi orientamenti intendono perciò assicurare ad ogni cittadino pari opportunità nella tutela di un fondamentale diritto, quale è quello sull'accesso alla documentazione amministrativa, valorizzando sia la funzione dell'istituto regionale di difesa civica sia l'autonomia statutaria e regolamentare delle amministrazioni locali. Sulla scorta di questi orientamenti interpretativi e applicativi una iniziativa dei Consigli regionali potrebbe essere ancorata ai seguenti punti: ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nell'art. 15 della L. 24.11.2000 n. 340, il Difensore civico regionale è competente in tutti i casi in cui la richiesta di accesso investe funzioni proprie della Regione, di aziende od enti regionali, nonché, ai sensi della legge 127/97, di uffici periferici delle amministrazioni statali; ove la richiesta di accesso riguardi funzioni di un ente locale, la competenza si intende riferita al Difensore civico locale ove istituito. In assenza del Difensore civico locale, la competenza è del Difensore civico regionale; qualora, a norma dell'art. 15, e a seguito dell'intervento del Difensore civico, l'accesso alla documentazione risulti consentito, l'omissione o il ritardo da parte dell'amministrazione interessata è sanzionabile nelle forme e nei limiti di cui all'art. 136 del D. lgs. 267/00 in materia di atti obbligatori per legge".

Problematiche tutte collegialmente affrontate all'interno dell'Ufficio del Difensore civico valdostano in vista di un'applicazione che sia garante di Cittadini e Amministrazioni e che sono state ulteriormente approfondite, in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali (11.1.2002), sulla scorta di un'ipotesi di emendamento degli art. 1 e 2 del disegno di legge n. 776 in materia di semplificazione 2001 (*Nuova disciplina in materia di semplificazione e riassetto normativo*) predisposto in vista del riassetto normativo in materia di difesa civica, successivamente presentato in sede di audizione di una Delegazione di Difensori civici regionali (cui la scrivente ha preso parte) da parte della *III Commissione del Congresso delle Regioni per le relazioni internazionali, le questioni sociali e l'informazione* (17.1 2002), con esito di fattiva programmazione per una difesa civica europea applicata alle Regioni italiane: un obiettivo, definito "prioritario" dal Presidente della Commissione A. Di Sanza, teso a rendere organico in Italia l'istituto del difensore civico come strumento messo a disposizione del Cittadino e di ogni altro soggetto interlocutore delle Pubbliche Amministrazioni per dare effettività al diritto alla buona amministrazione, così come inteso nella *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea* (cfr. art. 41-43). D'altro canto, la legislazione italiana in materia di difesa civica, pur nella sua frammentarietà, evidenzia la corretta impostazione del legislatore che vuol dare risposta ad una domanda reale che viene dalla società (domanda di tutela in forme dialogiche, immediate, di facile accesso a fronte di irregolarità, ritardi, iniquità, carenze d'informazione, discriminazioni in cui si imbatte il cittadino), in sintonia con quanto consolidato in tutti i Paesi i cui ordinamenti si ispirano ai principi della democrazia liberale e nella stessa Unione europea. Il processo di riforme istituzionali e amministrative che ha caratterizzato l'ultimo decennio delle vicende pubbliche italiane ha avuto, tra le tendenze più incisive, il progressivo ridursi, quando non estinguersi, dei controlli preventivi di legittimità sugli atti, il rafforzamento degli Organi esecutivi rispetto alle Assemblee, l'attribuzione agli apparati tecnico-burocratici di accresciuti poteri di gestione discrezionale. In questo quadro il Cittadino, se può conoscerne l'*iter* e sostenerne l'onere, è spinto a considerare come unica sede di tutela dei propri diritti quella giurisdizionale, provocandone la progressiva paralisi. Ragioni di funzionalità e, soprattutto, di giustizia sostanziale in

vista della pace sociale impongono, dunque, la messa in atto di meccanismi che prevengano e limitino il contenzioso giurisdizionale: il difensore civico è qualificato presidio finalizzato a tale scopo in tutti i Paesi dove è stato attivato ed efficacemente opera. Per quanto concerne l'Italia, la necessità della difesa civica si connota in termini di universalità ed è perciò da considerare, a buona ragione, tra le funzioni fondamentali *ex* art. 117, c. 2, l. p) della Cost., come modificato dall'art. 3 L. cost. n. 3/2001. Pertanto, la proposta ha l'obiettivo di favorire, anche nel nostro Paese, un sistema diffuso e organico di difesa civica, basato sulle più mature esperienze regionali e locali, in modo che la tutela non giurisdizionale e proattiva sia assicurata a tutti i Cittadini e nei confronti di tutte le Pubbliche Amministrazioni, fatta salva, ovviamente, la fondamentale autonomia delle Regioni e degli Enti locali. Questo tanto più nell'ottica voluta dal Ministro F. Frattini, che, per ovviare al malcostume di non rispondere al Cittadino, prospetta, nel disegno di legge sulle modifiche della 241, la possibilità di rivolgersi direttamente al giudice in assenza di risposte.

Parallelamente e ancora più intensamente il M*édiateur* valdostano ha contribuito all'attività dell'A.O.M.F. (*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie*) che va sempre più qualificandosi per ampiezza e importanza di interventi a favore e garanzia della pratica della democrazia nel quotidiano: esemplare la partecipazione dei *Médiateurs et Ombudsmans* ai lavori della 57ª sessione della *Commission des Droits de l'homme des Nations-Unies* (Ginevra, aprile 2001), Commissione creata nel 1947 con l'intento di elaborare un corpo di strumenti internazionali di tutela e successivamente impegnata a trattare le violazioni dei diritti. Esemplari altresì i successivi incontri parigini di maggio con la *Direction des droits de l'homme, de la démocratie, de la paix et de la tolérance à l'U.N.E.S.C.O.* e con il *Secrétaire Général de l'Organisation internationale de la francophonie M. B. Boutros-Ghali;* il tutto in vista sempre dell'obiettivo centrale dell'A.O.M.F.: *renforcer les Institutions de la démocratie et de l'Etat de droit; consolider et élargir les réseaux institutionnels francophones les rassemblant.* Ed è all'interno dell'A.O.M.F. che è venuto alla Valle d'Aosta il massimo riconoscimento per l'impegno a favore della democrazia e della francofonia, essendo stato il suo *Médiateur* - il 15.10.2001, in Andorra - non solo riconfermato in seno al Consiglio di Amministrazione in rappresentanza dell'Europa ed incaricato con altri pochi della revisione dello Statuto (l'Associazione è ormai estesa ad una quarantina di Paesi di tutti i Continenti), ma successivamente eletto all'unanimità *Secrétaire Général* dell'Associazione (Presidenza affidata alla Francia, V.-Presidenza al Canada e al Burkina Faso, Tesoreria al Sénégal), nel corso dell'Assemblea generale e del successivo Consiglio di Amministrazione che si sono svolti nell'ambito del II Convegno statutario di Andorra (14-18.10.2001) sul tema *Protection des droits de l'homme et proximité avec le citoyen: les prérogatives de l'Ombudsman et du Médiateur.* In quella sede il *Médiateur* valdostano ha altresì trattato il tema *L'utilisation des outils de proximité dans le Bureau du Médiateur de la Vallée d'Aoste*, sostenendo che *la loi régionale n. 5 du 2 mars 1992, portant sur la création de la charge de Médiateur en Vallée d'Aoste, prévoit - à l'art. 16 - que le Médiateur, qui "exerce son activité dans le chef-lieu régional" puisse "également exercer ses fonctions dans des sièges décentralisés". Il serait utile de lire entièrement cet article: 1. "Le Médiateur exerce son activité dans le chef-lieu régional, auprès de la Présidence du Conseil régional. Il peut également exercer ses fonctions dans des sièges décentralisés. 2. Au niveau décentralisé, le Médiateur peut exercer ses fonctions en utilisant les structures périphériques de l'Administration régionale ou d'autres organismes et en ayant recours aux personnels régionaux disponibles sur place, en accord avec le Bureau de la Présidence du Conseil régional et avec le Gouvernement régional. 3. En ce qui concerne les relations avec les organismes publics siégeant à Rome, le Médiateur peut s'adresser au Bureau de liaison et de représentation de la Région Vallée d'Aoste à Rome". La nouvelle loi régionale, qui vient de paraître (n. 17 du 28 août 2001), prévoit également à l'art. 16, alinéa. 1, que "le Médiateur exerce son activité dans le chef-lieu régional, auprès de la Présidence du Conseil régional. Il peut également exercer ses fonctions dans des sièges décentralisés". Il en résulte que le législateur régional a considéré prioritaire le problème de rendre aux citoyens un*

service effectif au biais de la proximité du siège du Médiateur. Dès l'année 1996 la Communauté montaine de la Valdigne, regroupant les Communes de l'extremité occidentale de la Vallée d'Aoste (du côté de la France, donc, et, tout particulièrement, de la Savoie) avait voté à l'unanimité la mise en œuvre de cette décentralisation, qui est pourtant restée jusqu'à présent lettre morte et qui n'a trouvé de témoignages que dans des articles parus sur des Revues locales, alors que, à titre d'ex., la "décentralisation du Bureau" du Médiateur au Burkina Faso et la "médiation de proximité" en France sont d'ores et déjà une réalité, bien que plutôt récente. Compte tenu du fait que la Vallée d'Aoste est, comme vous le savez, une région très petite et que cela porte les Valdôtains à privilégier les rapports personnels directs et quotidiens (même entre les autorités régionales et les citoyens), le Médiateur a plutôt travaillé dans ce sens, tout en respectant - bien sûr - l'autonomie des Entités locales: ce qui répond, entre autres, à la pratique des Provinces autonomes de Trento et de Bolzano et à la prévision normative de la Région autonome Friuli-Venezia Giulia. Et ceci dans le but, aussi et surtout, de favoriser l'éducation permanente des citoyens et du Médiateur lui-même (face à l'absence dans les cursus scolaires de secteurs spécifiques concernant l'éducation et l'apprentissage de la culture de la légalité et des droits) et de décourager la plainte abstraite et anonyme par la saisine directe du Médiateur. Cela a bien marché en Vallée d'Aoste, notamment dans la perspective de la proposition proactive d'améliorations normatives et administratives, ayant pour souche et horizon l'équité et le "règlement en équité" (non-judiciaire, bien sûr) des querelles. Pour ce faire, il est indispensable d'écouter directement les problématiques et les attentes de la population, auxquelles il faut répondre au niveau administratif à l'aide - aussi et surtout - de la médiation, étant donné que le Bureau du Médiateur constitue un observatoire privilégié de par son caractère immédiat et indépendant du consentement. Pour être à même de défendre les citoyens et d'exercer une action de médiation envers les institutions (en convoquant les responsables, si besoin en est, pour examiner ensemble les problèmes), il convient, d'un côté, de mettre en place des actions de prévention du malaise et, de l'autre, de compter sur l'auto-défense de l'administration publique (au service de l' "équité" plutôt que de la "légalité": le "règlement en équité", typique du Médiateur de la République française, est encore peu pratiqué en Vallée d'Aoste et en Italie surtout, comme il résulte de l'une de mes dernières communications faite à Rome, lors d'un récent Congrès international). Dans cette perspective, une grande attention doit être attachée aux "propositions d'améliorations législatives et/ou administratives" qui constituent un domaine d'envergure de l'activité du Médiateur: une charnière essentielle pour la solution radicale et "proactive" des problèmes - comme l'a très bien définie notre Président honoraire D. Jacoby - sans pour autant se surposer aux compétences et aux responsabilités des autres Organismes. J'ai pourvu, bien étendu, dès l'ouverture du Bureau, à mettre en place, pour mes Collaborateurs surtout, les outils de proximité que la technologie avancée d'aujourd'hui offre, voire impose: bien que - je dois et je veux l'avouer - je ne fasse pas complètement confiance aux outils modernes, qui donnent des chances, tout en limitant les atouts d'antan et, surtout, la primauté de la parole entre et pour les hommes. De toute façon, si je n'ai pas considéré prioritaire la voie télématique (sauf pour les citoyens qui résident hors du Val d'Aoste, évidemment, pour lesquels la médiatisation s'avère indispensable), j'ai toujours répondu à ceux qui s'adressaient à mon Bureau au biais du courrier électronique, de la télécopie, ainsi que, certes, par lettre. Je ne cesse d'ailleurs pas de me poser clair et net le problème, dans une perspective d'autocritique (pour ne pas imposer mon point de vue, projeté sur le passé, pour partir - comme il le faut - des jeunes et de tous ceux qui se servent au quotidien des systèmes modernes de communication). Mais, franchement, je crains encore que ces outils n'empêchent ou ne réduisent le respect du "rapport confidentiel" qui est à la base de nos fonctions et qui rend justice au citoyen ainsi qu' au pouvoir d'autorité du Médiateur, dans un monde de plus en plus pressé qui n'arrive plus vraiment à se mettre à l'écoute de l'autre. C'est pourquoi le moyen de communication que j'ai privilégié est l'ouverture au public du Bureau trois jours par semaine, pendant plusieurs heures, dans la matinée et dans l'après-midi, afin que l'accessibilité du

Médiateur lui-même au citoyen soit effective et directe. Il est important de préciser, à ce propos, que le Médiateur ou ses conseils se rendent personnellement chez les personnes à mobilité réduite: ce qui exige - comme je l'ai dit à Ougadougou, lors de notre I^er^ Congrès statutaire et comme je viens d'obtenir en Vallée d'Aoste, même au niveau législatif - que les critères d'accréditation du personnel du Bureau soient fixés par le Médiateur lui-même et que la formation et le recyclage du personnel en vue de la qualité du service offert aux citoyens et de la valorisation professionnelle des collaborateurs soient adéquats en fonction surtout de l'exigence d'indépendence qui s'applique même aux fonctionnaires du Bureau. Donc, si vous voulez, l'outil de proximité que j'ai privilégié jusqu'à présent c'est d'offrir ma présence quotidienne au Bureau, pendant des heures et des heures, et de ne faire recevoir les citoyens par mes collaborateurs qu'après les avoir préablement reçus moi-même (sauf - bien sûr - en cas d'engagements du Médiateur hors du Bureau). Par ce choix l'on réalise une "médiation en proximité" même du point de vue du travail d'équipe transversal. C'est que je crois à l'actualité de l'ancien, bien que je sache que le changement s'impose juste à la fidélité: en vue, dans notre cas, de "l'établissement d'un véritable dialogue citoyen-administration publique" pouvant "réduire les distances entre l'administration et les citoyens" comme le veut le "Proget de résolution sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits des citoyens" approuvé par l'Assemblée du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe le 17 juin 1999. A signaler, à ce propos, le Congrès de Messina de 1997 (11-13 novembre), organisé justement par la Conférence des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe sur le thème "Une protection des droits plus proche des citoyens: le Médiateur aux niveaux local et régional". De toute façon, le sujet choisi pour notre II^e^ Congrès statutaire ("Protection des droits de l'homme et proximité avec le citoyen: les prérogatives de l'Ombudsman et du Médiateur") ainsi que - et peut-être surtout - le thème proposé pour le Séminaire de formation des collaborateurs des Ombudsmans et Médiateurs de l'A.O.M.F., qui continue une excellente tradition, le Médiateur étant un Organe monocratique ("Des prérogatives, des outils et des techniques d'information à la disposition de l'Ombudsman et du Médiateur"), imposent une nouvelle réflexion sur l'usage de l'informatique à ce sujet et, surtout, une confrontation critique avec les méthodes et les résultats de nos confrères: afin que la saisine du Médiateur puisse être possible et efficace, vis-à-vis, d'une part, d'Internet et, d'autre part, de la mise en œuvre des textes internationaux de protection des droits de l'homme par le Médiateur et l'Ombudsman. Ce qui exige une éducation permanente du Médiateur et des citoyens dans une perspective de mondialisation. En tout cas, il est indispensable d'évaluer la médiatisation pour ce qui concerne la façon de traiter les dossiers, compte tenu du secret professionel tout particulier imposé au Médiateur valdôtain, à titre d'ex., même après la fin du mandat (cf. art. 13, 3^e^ alinéa., de la L.r. n. 5/92 et art. 12, 4^e^ alinéa., de la L.r. n. 17/2001) et , pour ce qui concerne l'Italie, de la loi n. 475/96, portant sur le respect de la vie privée, dont la "ratio" constitue la transposition d'une Directive C.E.E. (95/46) découlant, à son tour, de normes des années 1980 et de points précis de la Constitution italienne (sans qu'ils énoncent le droit au respect de la "privacy" qui figure, au contraire, dans la Constitution espagnole et portugaise), que l'intitulé même de la loi résume très bien ("Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"*). Il convient de revenir sur les "finalités" de la loi, visées à l'art. 1:* "La presente legge garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale: garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione". *Cependant, le Garant lui-même a maintes fois reproché ces organismes qui, sous le prétexte de sauvegarder la norme portant dispositions sur la "privacy", n'appliquent pas les règles en matière de transparence administrative, l'accès et la confidentialité étant les deux côtés d'une même médaille. Des applications particulières pour les Médiateurs ont été prévues en Italie par la disposition 30.12.1999-13.1.2000, afin d'autoriser le Médiateur à traiter les données personnelles par rapport à la protection des personnes, et des Réunions pour la*

protection des données personnelles ont eu lieu, au cours des dernières années, au niveau national (*v. la Réunion du* Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali *et la Rencontre avec le Bureau du Garant du respect de la vie privé, Rome, 25.2.2000) ainsi que valdôtain (entre le Médiateur et ses collaborateurs, pour enraciner les directives dans la réalité locale, persuadée que je suis que, pour en garantir une application correcte, il convient d'en favoriser une interprétation substantielle, compte tenu des objectifs de la loi 475 et des garanties de la médiation). D'autant plus que "l'Institution du Médiateur aux niveaux local et régional vise à réaliser la protection la plus proche possible des citoyens" et qu' "il apparaît clairement que la proximité entre le Médiateur et le citoyen est avantajeuse pour ce dernier", comme le veut le Projet européen de 1999 déjà cité. A son tour, l'activité internationale de l'A.O.M.F. (visant à soutenir les efforts de tous ceux qui s'engagent dans un processus de démocratisation et de renforcement de l'Etat de droit même par la confrontation critique et la sinergie fraternelle) devient, de plus en plus, une fenêtre ouverte sur le monde, "l'avenir de l'Ombudsman et du Médiateur" étant aussi - comme le veut notre Président honoraire D. Jacoby - "sa mondialisation". Ce qui est, néanmoins, important et fécond dans la mesure où chacun de nous s'engage pour améliorer, en proximité, la vie des hommes. Dans ce but le Bureau valdôtain utilise, toujours davantage, les outils informatiques qui s'avèrent, dans cette perspective, indispensables. Car il faut que tous ensemble et chacun de nous nous puissions travailler - comme le dit notre Président B. Stasi, Médiateur de la République française, dans son dernier "Rapport" - afin de "fixer à l'Institution de nouveaux défis pour mieux servir les citoyens et la démocratie". C'est là le but que nous nous proposons, conscients entre autres du fait que le Médiateur peut améliorer les rapports entre citoyens et istitutions et que la réussite de la mission du Médiateur dépend d'un large accord des structures administratives et politiques et également de la "confiance" des administrés. Toute notre ambition est de remplir un rôle subsidiaire et de devenir des "Médiateurs de confiance" (n'oublions pas que l'origine étymologique des mots "confiance" et "confidentiel" est la même pour les institutions aussi bien que pour les citoyens, en vue de la protection - de toute manière et dans tous les cas - de l'équité, pour les plus faibles surtout et dans les secteurs les plus importants du point de vue social.*. Il che risponde a quanto sottolineato da K. Sanago Zampalegue, *Directeur de Cabinet du Burkina Faso* al Seminario per i Collaboratori degli *Ombudsmans: nous évoquons aujourd'hui un aspect important, capital pour une bonne marche de tout service, encore plus pour une institution de médiation, compte tenu des missions à elle dévolues: la qualité de ses ressources humaines.* Nel corso del Convegno sono state approfondite da parte di M. S. Sy, *Médiateur de la République du Sénégal et Trésorier de l'A.O.M.F.*, e dal *Médiateur européen* I. Söderman rispettivamente *La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne*, proclamata a Nizza il 7.12.2000, e il trattato *La Charte africaine des droits de l'homme et des peuples,* firmato a Nairobi il 27.6.1981 e successivamente ratificato dalla maggioranza assoluta degli Stati membri dell'O.U.A. *(Organisation de l'Unité africaine)* il 21.10.1981. Si tratta di tappe fondamentali concernenti il rispetto dei diritti civili e politici e il riconoscimento dei diritti economici, sociali e culturali (con attenzione non solo ai diritti dell'uomo ma anche ai diritti dei popoli) che hanno il merito di inserirsi in profondità nel nuovo corso del diritto internazionale contemporaneo. Sul tema è intervenuta anche E. Dobjani, *Avocat du Peuple de la République d'Albanie,* con approfondimento de *La Déclaration universelle des droits de l'homme et les accords de 1966.* Da segnalare, a margine, la significativa coincidenza di tema tra il Convegno A.O.M.F. di Andorra e il Convegno organizzato a Salamanca, nel giugno 2001, dal Comitato delle Regioni dell'U.E. sul tema della "prossimità", con conseguente "Dichiarazione finale" e programmazione di futuri incontri tra Enti locali e regionali d'Europa finalizzati a rendere effettivo quanto affermato nello stesso *Preambolo* del *Trattato* dell'U.E. relativamente all'obbligo ineludibile di adottare le decisioni al livello più vicino ai Cittadini. Una prospettiva che deve essere privilegiata dalla difesa civica di ogni Paese.

Importante anche il Convegno di Riccione, del giugno 2001, sul tema *Il peso del Difensore civico (prassi, strumenti, alleanze per una difesa civica efficace*, che è stato occasione per riflettere sulla valenza e ambiguità dell'istituto in Italia. Illuminante soprattutto l'intervento di R. Bin, in funzione degli equivoci da sgombrare e degli spazi residuali da definire e conquistare, con particolare riferimento al vuoto accademico in Italia, contrariamente a quanto avviene soprattutto in Sud America, in tema di tecniche di "mediazione", essendo insufficiente il puro insegnamento del "diritto"; mirate le conclusioni di V. Cerulli-Irelli sulla necessità dell'istituzione obbligatoria della difesa civica in Italia almeno a livello provinciale, data l'assenza di una cultura della mediazione (con conseguente riverbero dell'antico formalismo sull'amministrazione, a fronte delle diffuse attese di buona amministrazione che devono fare i conti anche con la soppressione di istituti di garanzia), nell'ottica della sospensione dei termini per un'alternativa al ricorso amministrativo, con conseguente attenzione alla formazione dei Difensori civici, e della necessità di un'unica figura locale a garanzia del Cittadino. Funzioni tutte che abbiamo cercato di assicurare e di sorreggere in Valle, con particolare riferimento alle età e categorie deboli, alla scuola e all'immigrazione: per un'accoglienza e valorizzazione effettiva di ogni persona, col fine di favorire l'interculturalità all'interno delle diverse culture e concreti percorsi di cittadinanza per tutti. Perché ancor "poco si sta facendo rispetto alla grande sfida dell'interazione tra culture nelle nostre società. Gli immigrati, è la sensazione, sono ben accetti nel mondo del lavoro, meno nella società. Per questo, se si vuol favorire il processo di inserimento anche sociale, evitando che la questione si riduca a problema di ordine pubblico o a folclore, occorre sviluppare forme di mediazione socio-culturale che consentano a ogni cultura di partecipare alla costruzione della cittadinanza locale"(A. Adel Jabbar). Perché l'educazione alla differenza è prevenzione della violenza. Perché "razionale non è il medico che, per salvare la diagnosi, uccide il paziente; razionale è il medico che, per salvare il paziente, elimina le diagnosi una dopo l'altra, finché arriva - se ci riesce - a quella giusta. Consapevoli che le nostre proposte per la soluzione di un problema potrebbero essere sbagliate, è con ansia che ci aspettiamo alternative e critiche, esigiamo la discussione. E la discussione è l'anima della democrazia" (D. Antiseri).

Su questo tema, di particolare interesse, ha ruotato la *7e Table ronde avec les Ombudsmen européens*, organizzata dal *Secrétariat Général du Conseil de l'Europe en collaboration avec l'Association suisse des Médiateurs parlementaires* e incentrata sulla "Convenzione europea dei diritti dell'uomo" applicata al buon governo e al rispetto dei diritti dell'uomo nel quotidiano (Zurigo, 21-23.11.2001). Un argomento ripetutamente scelto in passato dal Difensore civico valdostano per relazioni in sede di Convegni e sul quale siamo intervenuti a Zurigo in rappresentanza dell'Italia, in un'ottica decentrata e proattiva, organizzata a rete, successivamente ripresa dal V.-Presidente della *Cour européenne des droits de l'homme* J.-P. Costa. Significativo della specificità del contributo della difesa civica il fatto che il Consiglio d'Europa, le cui *Résolutions* in materia di diritti umani coprono ormai un arco di cinquant'anni, continui a invocare, non solo in occasione di Convegni sistematicamente organizzati, la collaborazione privilegiata degli *Ombudsmans* (cfr. *Résolution* 85/8 *Sur la coopération entre les Ombudsmans des Etats membres, entre ceux-ci et le Conseil de l'Europe; Résolution 85/13 du Conseil des Ministres aux Etats membres relative à l'institution de l'Ombudsman*) e che il *Director general of Human Rights Council of Europa P.-H. Imbert* abbia affermato a Zurigo che tutti gli *Ombudsmans* dovrebbero avere competenza sulle Forze dell'Ordine, per sostenere il doveroso aggiornamento in atto a favore del rispetto pieno dei diritti umani anche e soprattutto in questo settore che è deputato a garantirne l'applicazione. Ha ragione il Cardinal Martini quando dice che "l'Europa che dovremmo sognare è un'Europa non solo dei mercati e neppure solo degli Stati e delle Regioni ma dei popoli e dei Cittadini. Sogniamo un'Europa riconciliata e capace di riconciliare, un'Europa dello spirito". Occorre trovare, soprattutto come *Ombudsmans*, questa più importante forma di unità, che può diventare ideale riferimento operativo per il mondo intero.

Anche per l'importante Seminario organizzato da I.I.L.A. (Istituto Italo-Latino-Americano), A.S.S.L.A. (Associazione di Studi sociali Latino Americani) e dalle Università "Tor Vergata" di Roma e di Sassari sul tema *Da Roma a Roma: dal Tribuno della Plebe al Difensore civico, dal Jus Gentium al Tribunale internazionale di Giustizia* (21-22.2.2002), il Difensore civico valdostano è stato delegato a rappresentare i Colleghi dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e richiesto di intervenire anche come *Secrétaire Général de l'A.O.M.F.*, con ciò proseguendo una collaborazione radicata negli anni e mirata all'approfondimento dottrinale in vista del primato della pratica della tutela dei diritti come effettività della democrazia: il che risulta anche dalla firma di un protocollo finale indirizzato ai Governi. Ad ogni buon conto, in Valle d'Aosta come nel mondo, l'*Ombudsman* non è più una realtà isolata e un po' romantica: vive in un contesto di crescenti relazioni, a livello locale, nazionale e internazionale. I mutamenti nell'economia, nel lavoro, nell'ambiente, nei servizi sociali, modificano ogni giorno questa realtà; la globalizzazione e le tecnologie hanno un impatto persino nei più piccoli Comuni. Questa complessità crescente richiede, anche per la difesa civica, l'avvio di una strategia innovativa di collaborazione e di collegamento mirata allo scambio delle esperienze, alla trasmissione delle conoscenze e delle informazioni e, soprattutto, al rafforzamento della cooperazione in tutte le questioni di comune interesse. In Italia si va rafforzando questo coordinamento, nell'ottica della necessità di dar vita ad una grande ed efficiente "rete" europea di collegamento e di scambio per sostenere dovunque la difesa dei diritti e delle libertà, con contestuale valorizzazione di ogni realtà, nella diversità dei sistemi e della identità etniche e culturali, cui abbiamo portato il nostro contributo in un'ottica proattiva.

In questa direzione si deve fare di più. E' tempo di colmare ritardi e arrettatezze. Sulla strada per un corretto e pieno sviluppo della tutela dei diritti è centrale la diffusione dell'*Ombudsman* che, in ogni parte del mondo e in ogni settore della vita di relazione sociale, rappresenta, anche per il debole, strumento di facile e utile approccio. In Italia stiamo lavorando perché il trattamento dei Cittadini nelle carceri e nelle stazioni di Polizia rientri a pieno titolo nelle prerogative della difesa civica, come già avviene nella gran parte dei Paesi, europei e non. In vista sempre di una qualità dei servizi che sia davvero rispettosa dell'uomo e per una progettualità che in Valle d'Aosta si vuole affermare in una logica sinergica e pluralistica tra pubblico e privato, tra istituzioni e volontariato, con attenzione specifica al sociale vissuto e interpretato al fine di rendere tutti autonomi protagonisti del vivere personale e comunitario.

RELAZIONE, APPROVATA ALL'UNANIMITA', DELLA I COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE PER L'ELEZIONE DEL DIFENSORE CIVICO

(AI SENSI DELL'ARTICOLO 6, COMMA 1, DELLA LEGGE REGIONALE 28 AGOSTO 2001, N. 17)

La I Commissione consiliare permanente, nella riunione in data 6 novembre 2001, ha esaminato la proposta di candidatura per l'elezione alla carica di Difensore civico pervenuta presso la Presidenza del Consiglio regionale il 3 ottobre 2001.

La candidatura della professoressa Maria Grazia Vacchina per l'elezione all'Ufficio di Difensore civico-Médiateur della Valle d'Aosta è l'unica pervenuta ai sensi della l.r. n. 17/2001 e successivo avviso pubblico di avvio della procedura di cui al Bollettino ufficiale della Regione n. 42 del 25 settembre 2001.

L'Ufficio del Difensore civico, ormai profondamente radicato nella Comunità valdostana, riveste un ruolo prestigioso e unanimamente riconosciuto in Valle. Questo dato costituisce motivo di riflessione per il Consiglio regionale a conferma della validità della scelta operata dalla Commissione allora preposta all'elezione del Difensore civico, *ex* legge regionale n. 5/1992.

La domanda presentata dalla Professoressa Maria Grazia Vacchina merita, tuttavia, di essere letta con attenzione anche da un punto di vista analitico, e ciò soprattutto per due diversi ordini di considerazioni.

In primo luogo risponde puntualmente a quanto richiesto dall'articolo 4, comma 3, lettera d) della legge regionale n. 17/2001 e dal successivo avviso pubblico sopra citato. Non sono pochi, infatti, gli *elementi utili ad evidenziare una particolare competenza, esperienza, professionalità o attitudine del candidato per l'incarico e la sua conoscenza della realtà socio-culturale della Valle d'Aosta* come esplicitamente voluto dal Consiglio regionale nella recente normativa che disciplina il funzionamento dell'Ufficio. Elementi che, peraltro, non sono certamente sfuggiti in sede di prima elezione della Professoressa Vacchina a Difensore civico regionale della Valle d'Aosta. Infatti il *curriculum*, allegato alla domanda, è ricco di dati che segnano un *iter* professionale e socio-culturale di non comune impegno e livello, che permette di seguire il costante indirizzo dei titoli conseguiti e delle doti specifiche nel settore giuridico e sociale, a cui si aggiunge anche una preparazione culturale storico-letteraria, che ha portato a riconoscimenti in Italia e Francia già in sede di diploma di laurea. E' altrettanto facile dedurre che la candidata ha affiancato alla ricerca universitaria un impegno pratico al servizio della Comunità in cui ha voluto vivere e operare, con scelte e risultati particolarmente evidenti in vari settori di studio con varie pubblicazioni scientifiche e divulgative. Importante anche il lavoro sinergico con gli Enti locali (Regione, Comunità montane e Comuni della Valle d'Aosta) e l'organizzazione di Conferenze e Convegni universitari internazionali (bilingui e plurilingui), con successive pubblicazioni, che sono diventate punto di riferimento per larga parte della Comunità valdostana, nonché di pubbliche Amministrazioni. E ciò ben prima che la Professoressa Maria Grazia Vacchina, con la tesi in diritto regionale e le numerose pubblicazioni storico-giuridiche, ponesse le basi per un servizio più mirato, prima nella scuola (con compito anche di Sovraintendente agli Studi) e poi nell'ambito della cittadinanza attiva, come educazione e mediazione permanente tra cittadini e istituzioni, a tutela degli uni e degli altri.

In secondo luogo la domanda presentata permette di seguire, sulla scorta di date e di dati, il cammino fatto compiere all'Ufficio del Difensore civico valdostano nel confronto costante di apertura ad un'ottica internazionale della Valle d'Aosta, con ritorni di professionalità specifica a servizio della Comunità valdostana e di riconoscimento sul piano addirittura mondiale. Ne fanno fede le relazioni annuali (soprattutto nella prima parte, che ripercorre e documenta

questo cammino) e la pubblicazione dei numerosi interventi congressuali che la candidata è stata chiamata a tenere in Italia e all'estero, non di rado quale unico rappresentante italiano, impegno culminato prima nella presenza nel Consiglio di Amministrazione dell'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie) quale Membro rappresentante l'Europa, e, successivamente, quale Secrétaire Général de l'A.O.M.F..

Tutto ciò, va sottolineato, non è mai stato a detrimento, neanche minimo, dell'attività costante e quotidiana della Professoressa Maria Grazia Vacchina a favore del suo Ufficio al servizio dell'Amministrazione che ha fatto sì che i cittadini si avvicinassero con più fiducia alle Istituzioni.

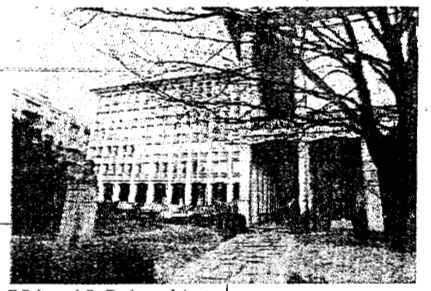
Nel rimandare, infine, per gli altri dati alla domanda e al *curriculum*, si conclude ricordando che i numerosi cittadini, che sin dall'inizio hanno frequentato l'Ufficio, costituiscono il miglior riconoscimento per quanto operato in Valle dalla Professoressa Maria Grazia Vacchina già dal primo incarico di Difensore civico regionale, con le numerose tesi universitarie e ricerche post-universitarie facenti riferimento all'Ufficio del Difensore civico valdostano.

Alla luce di quanto sopra esposto, la I Commissione consiliare permanente chiede di iscrivere, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, l'elezione del Difensore civico all'ordine del giorno della prima adunanza utile del Consiglio regionale.

PROFESSIONI Bilancio e obiettivi dopo la rielezione per altri sei anni da parte del Consiglio regionale

Il «mestiere» di difensore civico

Maria Grazia Vacchina spiega come svolge in Val d'Aosta la funzione di garante dei cittadini e delle istituzioni



Il Palazzo della Regione ad Aosta

Prima sovrintendente agli studi e ora difensore civico. In qualche maniera si tratta di ruoli accomunati dall'obiettivo di diffondere cultura. Come difensore civico, ad esempio, la cultura della legalità. Che cosa ne pensa, dottoressa Vacchina?

Favorire il corretto esercizio del diritto significa anche fare cultura. Significa, fra l'altro, supplire a una grave carenza della scuola: perché l'educazione civica dovrebbe essere il cuore della scuola e invece spesso ne è la Cenerentola.

Sulla stessa lunghezza d'onda non va poi dimenticato che lei è pure presidente del Circolo della Stampa.

Il corretto esercizio del diritto d'informazione è funzionale all'esercizio della libertà di pensiero e, quindi, all'assunzione di responsabilità, soprattutto in una piccola società come quella valdostana dove — come in ogni microcosmo — tutti i problemi, le difficoltà e i mali del giornalismo inevitabilmente si ingrandiscono.

Fortunatamente il difensore civico valdostano si muove anche oltre i confini della Regione...

Io ho iniziato ad andare fuori dai confini valdostani da subito e credo che questo fatto si sia tradotto in una ricchezza per la comunità valdostana.

Perché?

Perché non esiste un master di difesa civica, non esiste in Italia nessuna specializzazione universitaria della cultura della conciliazione, né sul piano privatistico né su quello pubblicistico. Il difensore civico deve perciò farsi sul campo. Di conseguenza non è sufficiente soltanto guardare fuori dalla Valle, ma bisogna andare fuori e importare ciò che può fare per noi. Il mio lavoro è molto con il Quebec e con la Catalogna mi ha dato la possibilità di interpretare la specialità valdostana come contributo a una effettiva democrazia nel quotidiano. Dal Québec ho imparato soprattutto la cultura dell'equità, di contro a quella della legalità e dell'eccesso causidico che è uno dei mali italiani. Del formalismo causidico che fa vincere chi è più forte, anche intellettualmente, e più ricco e non chi ha ragioni sostanziali da vendere.

E dalla Catalogna?

L'idea del "defensor de pueblo", dell'assunzione di una cittadinanza viva anche come partecipazione. Perché non dobbiamo dimenticarci che spesso chi non ha lauree possiede la capacità di inventare un senso del diritto che batte di gran lunga quello degli insigni giuristi. Il nostro ruolo non è soltanto controllo, soluzione e mediazione in termini più di equità che di diritto, ma anche partecipazione effettiva. Naturalmente la Valle d'Aosta in questo senso ha ancora molto cammino da fare. Per esempio, il difensore civico catalano ha la possibilità di entrare quotidianamente in tutte le carceri e negli uffici di polizia per fare un'azione di questo genere.

La nuova legge ha potuto arricchirsi di contributi internazionali?

Dal Québec è arrivata la proposta di togliere il limite dell'Istituto a termine inizialmente previsto per il difensore civico, una contraddizione in termini rispetto all'indipendenza, perché se uno ha una spada di Damocle sulla testa deve fare una scelta "religiosa", quasi di fede, intesa ovviamente non in senso confessionale, per andare avanti. Dalla Catalogna è venuta invece l'indicazione di un costante confronto e lavoro con una commissione consiliare permanente. Per cui non si fa soltanto la relazione una volta all'anno (relazione che il Consiglio dovrebbe ascoltare, fatto mai accaduto in Valle d'Aosta), ma regolarmente si sono tenuti e l'aspetto più positivo di una legge che per altri versi mi pone qualche perplessità.

Con quale spirito intende interpretare il nuovo mandato?

Io sono stata eletta per la prima volta difensore civico dimenticati, anche per il loro rilievo internazionale, quelli sull'"Attualità dell'antico". Fra le sue opere vanno segnalate "Chi eravamo: il classico nella realtà valdostana di oggi", "Fiori di campo", "Rondini e rose" e "La suora bella".

A metà degli anni 90 Maria Grazia Vacchina è chiamata a una nuova sfida. Si laurea in Giurisprudenza con una tesi in diritto costituzionale sul tema "L'Autonomia della Valle d'Aosta: origini, sviluppo, prospettive costituzionali". È proprio mentre sta meditando su come mettere al servizio degli altri questi suoi nuovi studi accade che, nel 1992, la Valle d'Aosta istituisce il difensore civico. L'idea di aiutare i più deboli e, soprattutto, di favorire la "pace sociale", anche in virtù dei valori cristiani che hanno sempre guidato la sua esistenza, la spinge a candidarsi.

L'iter di elezione è piuttosto selettivo. Deve pronunciarsi all'unanimità una commissione composta dai presidenti del Consiglio regionale, del Tribunale di Aosta, del Tar, dell'Ordine degli avvocati di Aosta e della Coreco. Vacchina prevale sulla numerosa concorrenza in virtù di un curriculum impeccabile e si mette subito al lavoro con l'obiettivo di ridare ai cittadini la speranza che sia possibile un rapporto di pari dignità con le istituzioni. Si tratta di un percorso fatto di oneri (un lavoro con la cittadinanza intenso) e onori, anche internazionali. Recentemente è stata eletta segretario generale dell'Associazione mondiale degli ombudsmans e médiateurs de la francophonie. Nelle scorse settimane il Consiglio regionale, con una nuova legge che ha maggiormente "politicizzato" l'elezione del difensore civico, l'ha rieletta per altri sei anni.

Una votazione curiosa. Unica candidata proposta dalla commissione consiliare "Istituzioni e autonomia", presieduta da Guglielmo Piccolo, dove aveva ottenuto l'unanimità, al momento del voto segreto raccoglie 19 consensi. 7 schede bianche e 5 nulle. Siccome la minoranza si è schierata compatta a suo favore, e così pure il movimento "Stella Alpina", sembra che siano mancati parecchi voti tra le file dell'Union Valdôtaine, il partito di maggioranza relativa. Il difensore civico paradossalmente gioisce di un "imprimatur" così in tono minore. «Se mi avessero votato all'unanimità — conclude — mi avrebbero dato un grosso dispiacere, anche perché si poteva incrinare il rapporto con il cittadino, portato a pensare che un simile consenso sottintendesse una mia maggior morbidezza. In realtà, così facendo, mi hanno dato la pubblica patente d'indipendenza e io sono loro grata».

Quando devo dire dei no, sono molto più dura di un politico perché posso farlo. Il difensore civico difende in egual modo il cittadino e le istituzioni. Però io sono anche convinta che più difendo il cittadino più difendo le istituzioni, perché creo le alternative al giudiziario o alla protesta (velleitaria o fondata che sia) che può esprimersi in forme pericolose per l'unità del corpo sociale, per la pace sociale della comunità.

Si parla spesso di linea pro-attiva...

Si tratta non solo di risolvere i problemi del cittadino, ma di rimuovere le cause che impediscono a un cittadino di ottenere ciò di cui ha diritto. E in questo senso vanno molte delle proposte di miglioramento normativo e amministrativo che io inoltro annualmente: non con l'intento di invadere campi non miei, ma di favorire la pace sociale.

Uno degli argomenti su cui ritiene di dover lavorare ancora molto?

C'è un tema che mi addolora e su cui per ora i miei interventi si sono percepiti più in maniera formale che sostanziale. Si tratta della materia concorsuale. Dico solo questo: credo che dobbiamo rimetterci in discussione molto, perché rubare ai giovani la speranza che vinca il migliore è qualcosa di assai grave non solo per il singolo ma per la comunità valdostana. Non c'è autonomia se non c'è gestione autonoma delle energie. La prima energia sono le persone con le loro intelligenze: e i giovani sono in prima fila.

A cura di
Fabrizio Favre

Due lauree: su Crisostomo e sull'autonomia della Vallée

Maria Grazia Vacchina nasce a Borgolavezzaro (Novara) il 5 giugno 1943, in una "terra di mezzo" tra Piemonte e Lombardia. La sua vita è segnata da due grandi amori, tra i quali difficilmente sceglierebbe: le lettere e il diritto.

La prima parte della sua esistenza è dedicata al mondo della scuola. Inizia la sua carriera d'insegnante al Liceo classico di Aosta dopo una laurea in Letteratura cristiana antica greca dal titolo "Giovanni Crisostomo: le omelie sulla prima epistola di San Paolo ai Corinzi" con il cardinale Pellegrino, allora arcivescovo di Torino. Insegna per più di vent'anni italiano, latino e greco.



Maria Grazia Vacchina

Nel 1990 diventa consulente particolare dell'assessore regionale alla Pubblica istruzione e nel 1992 sovrintendente agli studi. Nel frattempo è incessante la sua attività culturale, sia come presidente della sezione aostana dell'Associazione italiana di cultura classica (Aicc) sia come autrice di un'infinità di pubblicazioni di saggistica, prosa e poesia. Fra i convegni organizzati dall'Aicc aostana non possono essere

Una votazione che vale la patente d'indipendenza

OPPORTUNITÀ Corso dell'Istituto di studi direzionali

PROFESSORE Una carriera tutta interna nata dall'interesse per la ricerca

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

- Interviste telefoniche programmate per una Rubrica sul Difensore civico del "Giornale radio R.A.I.-G.R. Parlamento" (2.4.2001; 9.4.2001; 7.12.2001)
- Audizione del Difensore civico regionale da parte della I Commissione "Affari istituzionali" del Comune di Aosta in ordine allo Statuto e relative previsioni per l'istituto del Difensore civico comunale, Aosta, Municipio, 4.4.2001
- Incontro di una rappresentanza del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali con una rappresentanza del Coordinamento delle Commissioni regionali per gli Statuti, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 5.4.2001
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province Autonome, 6.4.2001
- Riunione della Rete nazionale dei Difensori civici locali, Roma, Ministero per le Pari Opportunità, 23.4.2001
- Incontro del Difensore civico valdostano con le classi terminali dell'Istituto tecnico commerciale e dell'Istituto tecnico per Geometri, Aosta, Istituto Manzetti, 4.5.2001
- Presentazione e firma del Manifesto *Yes for children*, a c. U.N.I.C.E.F.-Comune di Aosta, Aosta, Salone ducale del Municipio, 25.5.2001
- Presentazione, a.c. dell'Ordine professionale degli Assistenti sociali della Valle d'Aosta, della tesi di ricerca sul tema *L'immagine dell'Assistente sociale in Valle d'Aosta* (Università degli Studi di Torino-corso di laurea in Servizio sociale) Aosta, Salone delle Manifestazioni del Palazzo regionale, 13.6.2001
- Convegno sul tema *Il peso del Difensore civico* (*prassi, strumenti, alleanze per una difesa civica efficace*), a c. dell'Ufficio del Difensore civico di Riccione e della Rete nazionale dei Difensori civici locali, Riccione, 16.6.2001
- Seminario conclusivo del Progetto di interesse regionale (Assessorati reg. Cultura e Istruzione-Sanità, Salute e Politiche sociali-U.S.L.) *Cavanh: primo raccolto-formazione e sperimentazione della figura del Mediatore interculturale per l'integrazione di minori stranieri*), Aosta, Biblioteca regionale, 22.6.2001
- Audizione congiunta del Difensore civico regionale da parte della I e II Commissione regionale sulle proposte n. 128 e 130 di revisione della legge regionale istitutiva dell'Ufficio del Difensore civico n. 2/92 e succ. mod., Aosta, Sala Commissioni-Presidenza del Consiglio regionale, 3.7.2001
- Visita ufficiale in *Québec* del *Médiateur de la Vallée d'Aoste* e partecipazione al *Congrès de l'Association des Ombudsmans canadiens* sul tema *L'Ombudsman dans une société en mutation,* su invito della *Commissaire aux langues officielles du Canada* D. Adam e della *Protectrice du citoyen du Québec* P. Champoux-Lesage, Québec, 6-11.9.2001
- Convegno int. sul tema *Il bambino e l'adolescente vittima o autore della violenza in famiglia, nella scuola e nel tempo libero/ L'enfant et l'adolescent victimes ou auteurs de la violence dans la famille, à l'école et durant les loisirs*, a c. Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali, Saint-Vincent, Centro Congressi Grand Hôtel Billia, 1.10.2001

- Audizione del Difensore civico regionale da parte della II Commissione regionale in merito all'E.R.P. a fronte di una maggiore immigrazione in Valle, Aosta, Sala Riunioni Assessorato Bilancio, Finanze e Programmazione, 2.10.2001
- Spettacolo teatrale Compagnia Sorik, a c. Centro di Servizio per il volontariato della Valle d'Aosta e Associazioni valdostane disabili, *Geppetto dove sei?*, Aosta, Théâtre de la Ville, 3.10.2001
- Incontro-dibattito sul tema *Responsabilità globale per una giustizia globale* a c. Consiglio reg. Valle d'Aosta-Comitato reg. di Coordinamento per la cooperazione con i Paesi in via di sviluppo-ONG "Solidarietà, pace e sviluppo", Aosta, Salone delle Manifestazioni del Palazzo regionale, 9.10.2001
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, Roma, sede della Conferenza dell'Assemblea, dei Presidenti dei Consigli regionali e delle Province autonome, 12.10.2001
- II[e] *Congrès statutaire de l'A.O.M.F.* sul tema *Protection des droits de l'homme et proximité avec les citoyens: les prérogatives des Ombudsmans et Médiateurs*, con Seminario per i collaboratori sul tema *Des prérogatives, des outils et des techniques d'information à la disposition de l'Ombudsman et du Médiateur, Conseil d'administration et Assemblée générale*; intervento programmato del *Médiateur de la Vallée d'Aoste* sul tema *L'utilisation des outils de proximité dans le Bureau du Médiateur de la Vallée d'Aoste* ed elezione a *Secrétaire Général de l'A.O.M.F.*, Principauté d'Andorre, 14-18.10.2001
- *I Conferenza regionale sulla famiglia/I[e] Conférence régionale sur la famille*, a c. Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali, Pollein, 9.11.2001
- *7[e] table ronde du Conseil de l'Europe avec les Ombudsmen européens* sul tema *Droits de l'homme, bonne gouvernance*, con interventi del Difensore civico valdostano in rappresentanza dell'Italia, Zurigo 21-23.11.2001
- Progetto *Karacel insieme, insieme per Angal,* a c. della Consulta reg. femminile e della Sede R.A.I. della Valle d'Aosta, Aosta, Biblioteca regionale, 14.12.2001
- Riunione straordinaria del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali in ordine alla proposta di delega al Governo in materia di legge di semplificazione 2001, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 11.1.2002
- Audizione di una Delegazione di Difensori civici regionali da parte della *III Commissione del Congresso delle Regioni per le relazioni internazionali, le questioni sociali e l'informazione*, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 17.1.2002
- Convegno sul tema *Sussidiarità e solidarietà (Nuove potenzialità e collaborazione tra pubblico e privato nei servizi per le persone anziane*), a c. Diocesi di Aosta-Assessorato regionale Sanità, Salute e Politiche sociali, Aosta, Biblioteca regionale, 29.1.2002
- *Incontro europeo sull'assistenza domiciliare e le nuove tecnologie*, a c. Assessorato regionale della Sanità, Salute e Politiche sociali, Aosta, Biblioteca regionale, 1-2.2. 2002
- Incontri del Difensore civico valdostano con le Parrocchie di Charvensod e Gressan e con il C.I.F. (Centro italiano femminile) sul tema *L'impegno nella società: lavoro, politica, economia*, 8.2.2002; 9.3.2002

- Conferenza del Difensore civico valdostano sul tema *Difesa civica e pace sociale: prospettive di collaborazione con le Forze dell'Ordine,* Aosta, Caserma dei Carabinieri, 14.2.2002
- Seminario *Da Roma a Roma: dal Tribuno della Plebe al Difensore civico, dal Jus Gentium al Tribunale Internazionale di Giustizia*, a c. dell'Istituto Italo-Latino Americano (I.I.L.A.), dell'Associazione di Studi sociali Latino-Americani (A.S.S.L.A.) e delle Università di Roma "Tor Vergata"e di Sassari, con delega al Difensore civico valdostano da parte del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e intervento richiesto come *Secrétaire Général de l'A.O.M.F.*, Roma, sede I.I.L.A., 21-22.2.2002

PUBBLICAZIONI E LAVORI DI RICERCA CON RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO

- *E.O.I.* (Istituto europeo *Ombudsman*) *Zircular/Circular/Circolare* n. 7 del 20.7.2000, relativa al Convegno E.O.I. di Saint-Vincent (Aosta) del 7-8.2.2000.
- Th. Walzel Von Wiesentreu, *The Ombudsman and Persons subjet to particular Authority Relations-Soldiers/Convicts/Persons in need of care* (e analoga versione in tedesco, francese e italiano), p. 1-25, in E.O.I., *Varia*, n. 34, intervento al Convegno E.O.I. di Saint-Vincent (Aosta) del 7-8.2.2000.
- E.O.I., Atti del Convegno di Saint-Vincent (Aosta) del 7-8.2.2000, sul tema *L'Ombudsman e le persone in particolari situazioni di violenza,* con saluto del Presidente del Consiglio regionale e del Difensore civico della Valle d'Aosta (in corso di stampa)
- M.G. Vacchina, Difensore civico della Valle d'Aosta, *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico /Equity at the democracy service: the role of the Ombudsman*, in AA.VV., Atti del Convegno int. di difesa civica, Roma 4.10.2000, sul tema "Difesa civica e partecipazione democratica", Roma 2002, p. 165-201.
- M.G. Vacchina, *Médiateur de la Vallée d'Aoste, L'utilisation des outils de proximité dans le Bureau du Médiateur de la Vallée d'Aoste* in A.O.M.F., *Protection des droits de l'homme et proximité avec les citoyens: les prérogatives des Ombudsmans et Médiateurs*, Actes du II[e] Congrès statutaire A.O.M.F., Principauté d'Andorre 14-18.10.2001 p. 1-7.
- Tesi di laurea in Diritto amministrativo sul tema *Il Difensore civico: il percorso organizzativo della "Rete" dei difensori civici*, Relatore F. Lorenzotti, Co-Relatore F. Rinaldi, Candidata A. Salustri, Università degli Studi di Camerino, a. acc. 2000-2001.
- Tesi di laurea in Diritto regionale sul tema *Il Difensore civico negli ordinamenti comunali*, Relatore A. Mattioni, Candidata S. Tamburini, Università Cattolica di Milano, a. acc. 2001-2002.
- Tesi di laurea in Diritto pubblico comparato sul tema *Il Difensore civico in Francia e l'esperienza della Valle d'Aosta*, Relatore G. Lombardi, Candidata S. Villa, Università degli Studi di Torino, a acc. 2001-2002.

LE REGIONI ITALIANE PER UNA DIFESA CIVICA EUROPEA

DOCUMENTO PRESENTATO IN SEDE DI AUDIZIONE DEI DIFENSORI CIVICI REGIONALI DA PARTE DEL CONGRESSO DELLE REGIONI (ROMA 17.1.2002)

L'istituto del difensore civico va sempre più diffondendosi e potenziandosi, quale mezzo a disposizione del cittadino e di ogni altro soggetto interlocutore delle pubbliche amministrazioni, per dare effettività al diritto ad una buona amministrazione, nel senso manifestato dalla "Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea" (art. 41-43).

La frammentarietà della legislazione italiana in materia di difesa civica segnala, da un lato, la corretta intuizione del legislatore che vuol dare risposta ad una domanda reale che viene dalla società (domanda di tutela in forme dialogiche, immediate, di facile accesso a fronte di irregolarità, ritardi, iniquità, carenze di informazione, discriminazioni in cui si imbatta il cittadino), mentre, da un altro lato, tale frammentarietà rivela la sinora mancata maturazione di una risposta organica a tale esigenza, in conformità a quanto si è già consolidato nella quasi totalità dei Paesi i cui ordinamenti si ispirano ai principi dlle democrazie liberali e nella stessa Unione europea.

Dopo le ultime modificazioni costituzionali è discusso se lo Stato possa ancora dettare norme in materia di difesa civica. In ogni caso non vi è dubbio che spetti in via principale alle Regioni la potestà normativa in materia, allo scopo di determinare le modalità per assicurare le prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere tutelati su tutto il territorio nazionale in quanto costituzionalmente garantiti. Rimane aperto il problema della tutela del cittadino nei confronti delle amministrazioni centrali dello Stato, nonché quello della rappresentatività della difesa civica italiana nei confronti delle istituzioni comunitarie e degli organismi internazionali.

Il processo di riforme istituzionali ed amministrative che ha caratterizzato l'ultimo decennio delle vicende pubbliche italiane ha avuto fra le sue tendenze più incisive: a) il progressivo estinguersi dei controlli preventivi di legittimità sugli atti; b) il rafforzamento degli organi esecutivi rispetto alle assemblee; c) l'attribuzione agli apparati tecnico-burocratici di accresciuti poteri di gestione.

Queste tendenze hanno prodotto una forte attenuazione di incisività del sindacato sugli atti degli organi esecutivi e dei loro apparati burocratici, sia sotto il profilo giuridico sia sotto il profilo politico.

In questo quadro il cittadino è spinto a considerare come unica sede di tutela dei propri diritti quella giurisdizionale, provocandone la progressiva paralisi, senza contare il problema dei relativi costi sociali ed economici.

Ragioni di funzionalità e soprattutto di giustizia sostanziale in vista della pace sociale consigliano la messa in opera di meccanismi che prevengano e limitino il sovraccarico di contenzioso giurisdizionale. Il difensore civico è un qualificato presidio finalizzato a tale scopo in tutti i Paesi dove è stato attivato ed efficacemente opera.

Per riportare la normativa ad un criterio di organicità comprensivo di tutte le più rilevanti esigenze sembra necessaria l'adozione, a livello nazionale o regionale secondo la competenza di ciascuno, di misure che si ispirino ai principi di seguito elencati:

1) il difensore civico è organo di tutela che opera secondo criteri e procedure non giurisdizionali al quale possono rivolgere istanze i soggetti interlocutori delle pubbliche amministrazioni e di ogni altro erogatore di pubblici servizi a fronte di atti, provvedimenti e comportamenti ritenuti illegittimi o comunque lesivi dei principi di imparzialità, buona amministrazione e dignità della persona. Alla difesa civica sono preclusi interventi sull'esercizio delle funzioni giudiziaria, di difesa nazionale e di sicurezza pubblica

2) fatte salve le prerogative degli organi legislativi e giurisdizionali, il difensore civico svolge funzioni di valutazione e sollecitazione su atti e comportamenti delle pubbliche amministrazioni e di ogni altro erogatore di pubblici servizi, funzioni di composizione delle controversie in cui sia parte un soggetto pubblico, funzioni di promozione e di atti di riforma

3) il difensore civico, nei casi stabiliti dalla legge, ai fini di conciliazione e di contenimento delle controversie giurisdizionali, sospende per un tempo prefissato l'efficacia degli atti amministrativi, fissa i termini per provvedere, esercita i controlli sostitutivi previsti dalla legislazione statale e regionale

4) il difensore civico è eletto dalle Assemblee con modalità atte ad assicurarne la indipendenza, e ad esse risponde dell'esercizio delle sue funzioni

5) il difensore civico nell'esercizio delle sue funzioni non riceve alcuna direttiva da altra autorità; egli agisce su richiesta o di propria iniziativa; la procedura davanti al difensore civico è svincolata da ogni formalità; ogni soggetto investito di una pubblica funzione è tenuto ad assicurargli la collaborazione

6) le disposizioni che disciplinano lo status del difensore civico assicurano condizioni e strumenti per l'assolvimento adeguato dei suoi compiti

7) il difensore civico nell'ambito delle sue competenze ha accesso a tutti gli atti, documenti ed informazioni utili all'espletamento delle sue funzioni

8) il sistema della difesa civica della Repubblica è costituito dai difensori civici regionali e delle province autonome di Trento e Bolzano, e dai difensori civici degli Enti locali opportunamente fra loro coordinati, al fine di assicurare in ogni regione la tutela nei confronti delle amministrazioni statali, regionali e locali, nonché dei collaterlali dell'azione

10) la legge regionale determina gli ambiti territoriali della difesa civica secondo criteri di sussidiarietà e adeguatezza sistemi di erogazione di pubblici servizi

9) le Regioni, le Province autonome e gli Enti locali regolano l'esercizio delle funzioni di difesa civica, assegnano le risorse necessarie e riconoscono autonomia organizzativa e finanziaria per assicurare la indipendenza e l'efficacia

11) la legge disciplina le modalità di esercizio dei poteri sostitutivi in caso di mancata istituzione del difensore civico affinché nessun cittadino rimanga privo di tutela.

I difensori civici regionali e delle province autonome confidano nell'iniziativa del Congresso delle Regioni, quale sede di più compiuta rappresentanza dei Parlamenti regionali, per giungere presto all'attivazione della difesa civica in quelle Regioni ove ancora manca e per incidere efficacemente nei processi legislativi in corso a livello nazionale e a livello regionale (Legge di semplificazione 2001, razionalizzazione delle *Authority*, revisione della Legge 241/1990, revisione del decreto legislativo n. 267/2000, provvedimenti di attuazione della riforma del Titolo V della Costituzione, nuovi Statuti regionali) al fine di portare a compimento un ordinamento della difesa civica italiana allineato a quello degli altri Stati dell'Unione Europea, confermando così la lungimiranza dei legislatori regionali che consentì il decollo della difesa civica nel nostro Paese nella prima stagione delle Regioni.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTI NORMATIVI E AMMINISTRATIVI
(R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNI CONVENZIONATI, MINISTERI)

R.A.V.A.

- Onde valutare possibili prospettive per la Valle d''Aosta, si trasmette agli Organi competenti un documento, inviato dal Difensore civico della Regione Liguria, redatto dalla Commissione speciale per la stesura del nuovo Statuto regionale, che pone in risalto l'opportunità di rafforzare l'istituto del Difensore civico a livello statutario.

- A seguito di lamentele per informazioni errate ricevute riguardo l'*iter* di procedure amministrative, a tutela soprattutto delle fasce deboli si sollecitano i competenti Responsabili di settore a verificare che il personale si limiti a fornire informazioni su argomenti di specifica competenza; il tutto, tenuto conto di quanto opportunamente afferma P. Bitoun nel suo *Eloge du fonctionnaire* (*Le travail de guichet est le plus épuisant. Je n'imaginais pas que ça pouvait être aussi difficile avec la multiplication des problèmes posés par les gens. Il faut aimer les gens pour être au guichet*), del *Codice di comportamento del personale della Commissione europea* approvato nel settembre 2000, dei Decreti e delle Circolari della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica del 2000 e 2001, e nell'attesa del *Codice di comportamento dei dipendenti dell'Amministrazione regionale*, di cui al c. 7, art. 53, L.r. n. 45/95 e succ. mod., più volte sollecitato dal Difensore civico.

- Per disagio manifestato da Responsabili di strutture RAVA, si chiede agli Organi competenti di rivedere gli organici onde procedere agli opportuni incrementi e ad eventuali riduzioni col fine di garantire un'omogenea qualità dei servizi, nonché un'equa tutela dei diritti dei lavoratori.

- Con riferimento a lamentele per documentati ritardi nell'emissione di ordinanze prefettizie in materia di ricorsi amministrativi avverso sanzioni, a tutela dei Cittadini e della stessa Pubblica Amministrazione si raccomanda agli Uffici competenti di rispettare i termini di legge.

- In riferimento alle numerose richieste di alloggi in emergenza abitativa, anche al fine di evitare il moltiplicarsi dei casi sociali a carico delle Pubbliche Aministrazioni si è rinnovata e ottenuta la disponibilità per un incontro tra Enti interessati (in particolare Comune di Aosta e A.R.E.R.) onde valutare, di comune accordo e nei rispettivi campi di competenza, possibili soluzioni e prospettive. In riferimento poi alla richiesta proveniente dai lavoratori stranieri presenti nella nostra Regione, si è chiesta e ottenuta un'audizione da parte della II Commissione consiliare regionale onde approfondire la problematica e contribuire alla pace sociale. Infine, si chiede ai Sindaci di dare adeguata diffusione e scrupolosa applicazione alla deliberazione della Giunta reg. n. 5004 del 24.12.2001 avente ad oggetto: "Nuova definizione delle modalità di presentazione delle domande e dei criteri di priorità per l'assegnazione degli alloggi riservati, ai sensi dell'art. 23 della L.r. 4.09.1995 n. 39 e succ. mod."

- In riferimento alle L.r. n. 19/94 e n. 44/98, a seguito anche di istanze del volontariato si è provveduto ad organizzare riunioni congiunte con il Direttore delle Politiche sociali, il Capo Servizio sociale e il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, al fine di meglio definire e pubblicizzare criteri e tempi di erogazione dei contributi, nonché le motivazioni di diniego, a garanzia di equità, di regolarità contabile e di rispondenza tra la *ratio* normativa e le esigenze delle fasce deboli, nell'ottica altresì di una possibile

semplificazione-revisione amministrativa e normativa. In merito si deve ancora lavorare per un'effettiva applicazione della programmazione concordata, in vista anche di una corretta valorizzazione della figura dell'Assistente sociale e di un miglior coordinamento tra i diversi servizi dell'Assessorato.

- A seguito di lamentele di Cittadini e Operatori sociali sul ritardo con cui vengono comunicati agli utenti di servizi sociali gli aumenti delle relative rette, con conseguente impedimento dell'esercizio del diritto di recesso, si è proposto ai Responsabili di settore, per quanto di competenza, una programmazione biennale e coordinata nei tempi e nelle modalità di applicazione dei provvedimenti.
- Con riferimento a problematiche inerenti l'assistenza legale all'interno dei Consultori, si è attuato un incontro tra il Responsabile U.S.L. e il Capo Servizio sociale dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di migliorare la divulgazione del servizio, con successivo lavoro sinergico volto a valutare la possibilità di ampliamento delle competenze a tutela delle fasce deboli e a favore della pace sociale.
- A seguito di complessa istanza, si è chiesto alla Soprintendenza ai Beni culturali di valutare l'opportunità di un migliore coordinamento con i vari Uffici regionali e comunali competenti, onde evitare l'insorgere di legittime aspettative successivamente disattese dalla stessa Pubblica Amministrazione.
- In una serie di incontri con il Sovraintendente agli Studi, alla luce di lamentele e richieste di Cittadini si sono esaminate prospettive di operatività volte a meglio garantire su tutto il territorio il rispetto dei minori: sono stati approfonditi i criteri di valutazione e i metodi didattici, la qualità del servizio, gli esiti scolastici in riferimento alle procedure di recupero, la necessità di una formazione permanente al diritto per Dirigenti e Docenti.
- In collaborazione con i Direttori della Casa circondariale e dell'Agenzia del Lavoro e con il Direttore del Personale scolastico si stanno approfondendo le problematiche dell'Istruzione scolastica e dell'avviamento al lavoro per Cittadini stranieri ristretti presso il Penitenziario, con particolare riferimento a piani di istruzione per immigrati non in possesso di regolare permesso di soggiorno.
- A seguito di istanze conseguenti ai provvedimenti di diniego di provvidenze economiche a favore degli studi universitari per quanti hanno conseguito la laurea all'estero e necessitano di riconoscimento in Italia, si è provveduto a sollecitare all'Ufficio competente prospettive di miglioramento normativo e amministrativo indispensabili per ragioni di giustizia sostanziale nell'ottica europea; con riferimento ad altri disagi inerenti l'attribuzione di assegni di studio universitario, si è chiesto al Direttore delle Politiche sociali di rivedere alcuni punti del bando di concorso al fine di renderli più chiari e comprensibili.
- Con riferimento a diffuso disagio inerente i servizi di trasporto studenti, si è chiesto all'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e all'Assessore all'Istruzione e Cultura di valutare l'opportunità di individuare soluzioni alternative anche in riferimento all'utilizzo di servizi navetta e buoni mensa.
- Con riferimento a lamentele inerenti la mancata comunicazione di ammissione al beneficio di cui alla L.r. n. 76/84, si chiede nuovamente all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche di valutare l'opportunità di utilizzare la pratica delle raccomandate A.R., a tutela di diritti e legittime aspettative dei Cittadini e della trasparenza amministrativa.
- Con riferimento a diffuse lamentele inerenti l'iscrizione dei lavoratori nelle liste di mobilità e relativi termini, si sono chieste al V.-Presidente della Commissione regionale per l'impiego informazioni sulle problematiche e prospettive amministrative in materia, in vista di un impegno sinergico in sede ministeriale.

U.S.L.

- Per disagio manifestato da Responsabili di strutture USL e da Cittadini, si chiede agli Organi competenti di rivedere gli organici onde procedere agli opportuni incrementi e ad eventuali riduzioni col fine di garantire un'omogenea qualità dei servizi, nonché un'equa tutela deii diritti dei lavoratori.
- Si è proposto al Primario del Pronto Soccorso dell'Ospedale di Aosta, di valutare la possibilità di rivedere alcuni aspetti dell'organizzazione interna del servizio ed eventualmente incrementare strutture e personale al fine di far diminuire i tempi di attesa; nel contempo si è definito un orizzonte sinergico di educazione specifica dei Cittadini e degli Operatori sul territorio.
- Con riferimento a diffuse preoccupazioni inerenti la presenza di personale professionale sulle autoambulanze, si è chiesto al Direttore gen. e al Direttore di Area territoriale distrettuale di riconsiderare la problematica, al fine di meglio garantire diritti e legittime aspettative di Cittadini e Operatori.
- Con riferimento a problematiche inerenti l'assistenza legale all'interno dei Consultori, si è attuato un incontro tra il Responsabile U.S.L. e il Capo Servizio sociale dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di migliorare la divulgazione del servizio, con successivo lavoro sinergico volto a valutare la possibilità di ampliamento delle competenze a tutela delle fasce deboli.

A.R.E.R.

- In riferimento alle numerose richieste di alloggi in emergenza abitativa, anche al fine di evitare il moltiplicarsi dei casi sociali a carico delle Pubbliche Aministrazioni si è rinnovata e ottenuta la disponibilità per un incontro tra Enti interessati (in particolare Comune di Aosta e A.R.E.R.) onde valutare, di comune accordo e nei rispettivi campi di competenza, possibili soluzioni e prospettive. In riferimento poi alla richiesta proveniente dai lavoratori stranieri presenti nella nostra Regione, si è chiesta e ottenuta un'audizione da parte della II Commissione consiliare regionale onde approfondire la problematica e contribuire alla pace sociale. Infine, si chiede ai Sindaci di dare adeguata diffusione e scrupolosa applicazione alla deliberazione della Giunta reg. n. 5004 del 24.12.2001 avente ad oggetto: "Nuova definizione delle modalità di presentazione delle domande e dei criteri di priorità per l'assegnazione degli alloggi riservati, ai sensi dell'art. 23 della L.r. 4.09.1995 n. 39 e succ. mod.",

COMUNI CONVENZIONATI

- In riferimento alle numerose richieste di alloggi in emergenza abitativa, anche al fine di evitare il moltiplicarsi dei casi sociali a carico delle Pubbliche Aministrazioni si è rinnovata e ottenuta la disponibilità per un incontro tra Enti interessati (in particolare Comune di Aosta e A.R.E.R.) onde valutare, di comune accordo e nei rispettivi campi di competenza, possibili soluzioni e prospettive. In riferimento poi alla richiesta proveniente dai lavoratori stranieri

presenti nella nostra Regione, si è chiesta e ottenuta un'audizione da parte della II Commissione consiliare regionale onde approfondire la problematica e contribuire alla pace sociale. Infine, si chiede ai Sindaci di dare adeguata diffusione e scrupolosa applicazione alla deliberazione della Giunta reg. n. 5004 del 24.12.2001 avente ad oggetto: "Nuova definizione delle modalità di presentazione delle domande e dei criteri di priorità per l'assegnazione degli alloggi riservati, ai sensi dell'art. 23 della L.r. 4.09.1995 n. 39 e succ. mod."

- A seguito di lamentele per informazioni errate ricevute riguardo l'*iter* di procedure amministrative, a tutela soprattutto delle fasce deboli si sollecitano i competenti Responsabili di settore a verificare che il personale si limiti a fornire informazioni su argomenti di specifica competenza; il tutto, tenuto conto di quanto opportunamente afferma P. Bitoun nel suo *Eloge du fonctionnaire* (*Le travail de guichet est le plus épuisant. Je n'imaginais pas que ça pouvait être aussi difficile avec la multiplication des problèmes posés par les gens. Il faut aimer les gens pour être au guichet*), del *Codice di comportamento del personale della Commissione europea* approvato nel settembre 2000, dei Decreti e delle Circolari della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica del 2000 e 2001, e nell'attesa del *Codice di comportamento dei dipendenti dell'Amministrazione regionale*, di cui al c. 7, art. 53, L.r. n. 45/95 e succ. mod., più volte sollecitato dal Difensore civico.

- A seguito di istanza relativa al computo dei termini per la presentazione di domande di concorso, fatta salva l'autonomia dell'Ente locale, si è proposto al Sindaco di Aosta, con esito positivo, di unificare la prassi, favorevole ai Cittadini, già vigente nell'ambito del comparto unico; parimenti, si propone di rivedere i criteri di assunzione a tempo determinato a seguito di graduatorie concorsuali, con esito da definire.

- A seguito di istanza, si è proposto, con esito positivo, all'Assessore alle Politiche sociali del Comune di Aosta di ridefinire qualche punto del Regolamento in materia di asili nido, con particolare riferimento all'"attualità" amministrativa in vista del controllo della residenza.

MINISTERI

- A seguito di numerose istanze di Cittadini che lamentano gravi ritardi nell'effettuare rimborsi di imposte, la cui legittimità è stata riconosciuta in alcuni casi da anni, si è proposto al Ministero dell'Economia e delle Finanze di approfondire il problema al fine di attuare i necessari miglioramenti amministrativi, a tutela soprattutto delle fasce deboli e della stessa regolarità contabile della Pubblica Amministrazione.

- Con riferimento a diffuse lamentele inerenti l'iscrizione dei lavoratori nelle liste di mobilità e relativi termini, si sono chieste al V.-Presidente della Commissione regionale per l'impiego informazioni sulle problematiche e prospettive amministrative in materia, in vista di un impegno sinergico in sede ministeriale.

- In collaborazione con i Direttori della Casa circondariale e dell'Agenzia del Lavoro e con il Direttore del Personale scolastico si stanno approfondendo le problematiche dell'istruzione scolastica e dell'avviamento al lavoro per Cittadini stranieri ristretti presso il Penitenziario, con particolare riferimento a piani di istruzione per immigrati non in possesso di regolare permesso di soggiorno.

LE ISTANZE

Bisogna recuperare il "tempo dell'ascolto"
(L. Ronco)

La langue officielle de votre choix.... faut l'entendre!
(Commissariat aux langues officielles du Canada)

L'Ombudsman doit aussi écouter la population qui ne
fait pas confiance à l'Administration.
Dès lors, il doit prendre les moyens pour établir cette confiance.
Il a pour mission de rendre l'Administration plus trasparente, comme
le veut l'écologie de la démocratie
(D. Jacoby)

Io posso avere torto e tu puoi avere ragione, ma per mezzo di uno sforzo
comune possiamo avvicinarci alla verità
(K. Popper)

Solo un individuo libero può fare una scoperta
(A. Einstein)

Le travail de guichet est le plus épuisant. Je n'imaginais pas que
ça pouvait être aussi difficile avec la multiplication des problèmes
posés par les gens. Il faut aimer les gens pour être au guichet
(P. Bitoun)

C'est aux compétences à chaque niveau qu'il faut demander davantage
(L. Laplante)

In difesa dei diritti umani le persone comuni possono fare
molto di concreto, in contrasto con le ipocrisie dei governi.
L'indignazione si trasformi in azione
(D. Scaglione)

Non esiste un uomo che sia più importante
di un altro uomo
(K. Popper)

I casi sono stati raggruppati per settori di competenza, facendo peraltro rientrare in "R.A.V.A. generale" qualche istanza a tutela della privacy.

R.A.V.A.

Eccezion fatta per i Comuni di Aosta e Gressoney-Saint-Jean, dotati di apposita Convenzione, gli interventi presso Comuni e Comunità montane si sono limitati alle competenze di cui alla L.r. n. 17/2001 e al sollecito di risposte inevase, a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni.

a) Generale

Cinque Associazioni e novantatre Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico in rapporto alla R.A.V.A.; venti le competenze del Giudice di Pace in rapporto ai servizi amministrativi; due incompatibilità tra le funzioni di Difensore civico e di Giudice di pace; quindici la gerarchia delle fonti, con riferimento alla valenza delle Circolari; ventidue portatori di invalidità civile funzioni e competenze delle Cooperative sociali per opportunità di lavoro alternative all'obbligo di conoscenza della lingua francese.

Novantanove Cittadini vengono informati sul diritto di accesso ai documenti amministrativi (due in relazione al fascicolo personale) e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; tre Associazioni e novantotto Cittadini su obbligo e tempi di risposta da parte dell'Ente pubblico; quarantasette sulla raccomandata A.R. e sulla pratica della R. a mano (e relativo obbligo o meno di accettazione da parte degli Uffici pubblici); ventuno sulla normativa in materia di diritto alla riservatezza, diciotto sull'autocertificazione; quattro sugli appalti pubblici in riferimento alle modalità di pagamento dei lavori da parte dell'Amministrazione.

A sedici Cittadini vengono fornite indicazioni su tempi e modalità di intervento dell'A.R.P.A.

b) Presidenza del Consiglio

Onde valutare possibili prospettive per la Valle d'Aosta, si trasmette agli Organi competenti un documento, inviato dal Difensore civico della Regione Liguria, redatto dalla Commissione speciale per la stesura del nuovo Statuto regionale, che pone in risalto l'opportunità di rafforzare l'istituto del Difensore civico a livello statutario.

Su istanza di cinque Cittadini si approfondiscono aspetti della normativa in materia di trattamento previdenziale dei Consiglieri regionali.

c) Presidenza della Regione

Tre Cittadini lamentano l'inevasione di lettere (si interviene presso il Presidente, con esito di puntualizzazione in due casi e, nell'altro, di verifica dell'infondatezza della lamentela); cinque la richiesta di marca da bollo da parte di Uffici regionali per la domanda di accesso ai documenti amministrativi (si chiede al Presidente di verificare la fondatezza del reclamo, con esito di puntuale riscontro delle diramate opportune direttive); trenta la violazione della normativa in materia di diritto alla riservatezza (si interviene presso il Presidente, con esito da definire).

In riferimento a numerosi casi segnalati dall'Ufficio, si sollecita al Presidente e all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche il controllo della regolarità di convocazione dell'apposita Commissione E.R.P., con esito di formale assicurazione. A seguito di istanza presentata da due Cittadini per un nucleo consistente versante in gravi condizioni, si interviene presso il Presidente 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. Per un'istanza relativa ad impatto ambientale, su istanza di diciassette Cittadini si chiedono chiarimenti al Presidente in ordine a competenze regionali sollevate da un Sindaco, con esito di collaborazione. In riferimento agli assegni di cui alla L. n. 448/98, si resta a disposizione di due

Cittadini per eventuali interventi di competenza prefettizia. A due Cittadini si forniscono indicazioni sul controllo analitico dell'acqua a carico del proprietario e sulla relativa vigilanza comunale, con riserva di intervento in ordine alle funzioni prefettizie. A seguito di istanza di un Cittadino, si chiede al Dirigente dell'Ufficio elettorale di conoscere lo stato della richiesta di cittadinanza, con esito positivo anche grazie all'intervento del Collega della Provincia di Roma a livello ministeriale. In riferimento a problemi di ristrutturazione per ordine pubblico, due Cittadini vengono indirizzati. Sessantanove Cittadini chiedono di conoscere meglio la procedura di ricorso al Presidente della Regione, in qualità di Prefetto, e al Giudice di Pace avverso sanzioni amministrative, nonché l'*iter* di sospensione della patente; tre aspetti della normativa vigente in materia di ricorsi amministrativi, con riferimento alle ordinanze prefettizie emesse oltre i termini di legge; uno tempi e modalità per presentare ricorso avanti il giudice di Pace avverso un provvedimento di ingiunzione emesso dal Presidente. A seguito di numerose istanze relative alla mancata contestazione di violazioni stradali, al fine di rispondere adeguatamente alle lamentele, senza intervenire, si procede all'esame delle relative sentenze e si verifica che la Suprema Corte ha precisato che le multe non contestate sono valide solo in cinque casi. Due Cittadini lamentano di aver pagato due volte la stessa sanzione amministrativa, come riconosciuto dal Servizio Sanzioni amministrative con lettera di richiesta rimborso (si sollecita il Servizio Riscossione Tributi per i tempi di esecuzione, con esito da definire); sei il comportamento scorretto della Polizia municipale di un Comune (in assenza di Convenzione, si segnala il problema al Presidente); tre disagi pluriennali, causati dal ritardo nell'esecuzione di lavori da parte dell'Amministrazione per la messa in sicurezza di zone soggette a frane e ad eventi alluvionali (si chiedono chiarimenti al Presidente e all'Assessore al Territorio, con esito da definire).

In riferimento ad annosa controversia tra la R.A.V.A. e una Società, dopo solleciti si ottiene adeguato aggiornamento dal Coordinatore del Dipartimento legislativo e legale. A trentaquattro Cittadini vengono date indicazioni sui contributi per danni alluvionali e relative problematiche, con particolare riferimento alle domande respinte in sede comunale o regionale e a lamentele riguardanti presunti ritardi nella messa in sicurezza di case e terreni; a sessantuno in merito alla procedura da seguire per segnalare agli Organi competenti una situazione che si sarebbe creata nel Comune di appartenenza a seguito degli eventi alluvionali. Cinque Cittadini lamentano disagi causati dall'intenso traffico autostradale giornaliero, con rumori oltre i limiti consentiti: si interviene presso il Presidente, con esito da definire.

Sei Cittadini chiedono di approfondire aspetti della L.r. n. 45/95 e succ. mod. relativi ai concorsi e ai diritti dei lavoratori; ventotto problemi di rapporto gerarchico e tra pari grado all'interno del pubblico impiego; diciotto problemi di deontologia e *privacy*; dodici la pratica della valutazione di risultato e relativi ricorsi; due normativa e problematiche per la riammissione in servizio; due problemi di contestazione di addebito e tutela da correità; uno le conseguenze di un ricorso al T.A.R. con sentenza favorevole; sette la normativa in materia di mobilità regionale e interregionale; sette aspetti della normativa in materia di *part-time;* cinque la normativa in materia di assenze per malattia e aspettativa per motivi di salute (date informazioni, il problema si risolve in un caso); tre l'*iter* per ottenere il trasferimento di profilo professionale (si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, con esito di collaborazione); due aspetti della normativa in materia di sostegno della maternità e paternità, sette criteri di stesura delle graduatorie bidelli e procedure di trasferimento (per due casi si provvede a convocare il Direttore dello Sviluppo organizzativo, con esito di formale correttezza e approfondimento della problematica in un caso, da definire nell'altro); nove aspetti della normativa in materia di comunicazione di procedimento disciplinare a pubblici dipendenti; quattordici la normativa in materia di assegnazione di funzioni superiori ed eventuale riconoscimento economico, con riferimento anche al regime di delegificazione; quattro il rapporto tra diritti economici e giuridici, in riferimento alle mansioni superiori; uno la procedura per richiedere personale supplente a tempo determinato, con particolare riferimento alla prova di accertamento della lingua francese. Due Cittadini lamentano l'illegittima esclusione da due concorsi indetti dalla R.A.V.A. (si

interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale, con esito di non accettazione di quanto segnalato dal Difensore civico a tutela della stessa Pubblica Amministrazione); tre irregolarità in due Concorsi R.A.V.A. di cui si è già occupato il Difensore civico (si forniscono indicazioni); cinque irregolarità nello svolgimento di un pubblico concorso (ma dalla documentazione presentata non risultano irregolarità); due scarsa puntualizzazione degli incarichi ricevuti (si chiedono informazioni ai relativi Direttore e Coordinatore, con esito di concordata programmazione); due la mancata recezione, dopo circa un anno, del fondo cessazione servizio (in un caso si chiedono chiarimenti al Direttore Dipartimento Personale e Organizzazione, con esito positivo, nell'altro l'*iter* risulta regolare dalla documentazione); dieci la restituzione di somme indebitamente liquidate a titolo di indennità di cessazione del rapporto di impiego (valutata la documentazione, non risultano irregolarità; in merito, si chiede al Direttore Amministrazione Personale copia del parere giuridico all'uopo acquisito, con esito da definire); ventidue la mancata applicazione della mobilità verso Enti del comparto unico a seguito dell'ultimo contratto stipulato dalle OO.SS. (non si interviene in quanto la nota non è sottoscritta). Su istanza di otto Cittadini si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione al fine di approfondire aspetti della disciplina relativa al trasferimento del personale, con esito positivo come da successiva Circolare; in riferimento a problematiche di inquadramento del personale nel sistema di classificazione previsto dal C.C.R.L. 1998/2001, su istanza di quattro Cittadini si convoca il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, con esito di collaborazione. Un Cittadino, in precaria situazione socio-sanitaria per cure inadeguate, chiede di essere seguito dovendo sostenere una selezione. A seguito di istanza, si indirizzano tre Cittadini sulla procedura per contestare alcuni addebiti disciplinari, con esito positivo; in riferimento ad istanze oggetto di precedenti Relazioni, si esaminano le modalità innovative per la compilazione delle schede di risultato. Su istanza di un Cittadino extracomunitario ed in riferimento a problematica oggetto della precedente Relazione, si illustra la possibilità, come avvenuto in altra Regione, di presentare domanda di ammissione a concorsi indetti dalla Pubblica Amministrazione pur in assenza del requisito della cittadinanza. A seguito di lamentele di Cittadini per informazioni errate ricevute da alcuni dipendenti regionali, a tutela soprattutto delle fasce deboli si sollecita ai Responsabili degli Uffici di verificare che il personale si limiti a fornire informazioni su argomenti di specifica competenza. In riferimento a domanda di mobilità presentata per motivi di salute, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, il Direttore dello Sviluppo organizzativo, con esito di verifica della correttezza dell'*iter* e del metodo di lavoro instaurato. Due Cittadini segnalano il comportamento deontologicamente scorretto di un funzionario: si interviene presso il Dirigente competente, con esito di collaborazione; ai sensi dell'art. 13 della L.r. n. 17/2001 si segnalano agli Amministratori competenti due Dirigenti e due Funzionari R.A.V.A. per ostacolo o mancata collaborazione allo svolgimento dei compiti assegnati al Difensore civico-*Médiateur*.

Trentanove Cittadini chiedono informazioni sull'Agenzia del Lavoro (in riferimento ad alcuni casi sociali gravi, si convoca il Direttore dell'Agenzia per valutare prospettive a favore di Cittadini anziani e di invalidi con diritto all'assunzione obbligatoria, con esito di approfondimento delle complesse problematiche). In collaborazione con i Direttori della Casa circondariale e dell'Agenzia del Lavoro e con il Direttore del personale scolastico si approfondiscono vie di miglioramento inerenti la problematica dell'istruzione scolastica e dell'avviamento al lavoro dei Cittadini stranieri ristretti presso il Penitenziario, con particolare riferimento a piani di istruzione per Cittadini immigrati non in possesso di regolare permesso di soggiorno.

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.

d) Assessorato Agricoltura e Risorse Naturali

Due Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa regionale in materia di agriturismo (si forniscono indicazioni e si constata la correttezza dell'*iter*); due complesse problematiche riguardanti contributi europei.

In riferimento agli eventi alluvionali due Cittadini manifestano perplessità in merito alla bontà di alcune opere eseguite dall'Amministrazione nel corso dei lavori di ricostruzione a vantaggio di terreni agricoli: a richiesta, si provvede ad illustrare eventuali vie di tutela.

In riferimento ad una vicenda riguardante l'utilizzo di una sorgente, due Cittadini chiedono di conoscere funzioni e competenze del Corpo forestale. Due Cittadini 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 irregolarità formali, e successivamente il Coordinatore 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 viene informato per le vie brevi).

e) Assessorato Industria, Artigianato ed Energia

Su istanza di un Cittadino, si verifica la correttezza di un procedimento sanzionatorio avviato a seguito di violazione di un Regolamento regionale. In rapporto ad equità amministrativa, un Cittadino chiede informazioni per attività commerciali.

f) Assessorato Istruzione e Cultura

Per specifiche problematiche, cinque Cittadini vengono informati sul rapporto tra ricorso al Difensore civico e al T.A.R.; undici sulla gerarchia delle fonti, con particolare riferimento alla valenza delle Circolari; sei sul Pit-servizi europeo; sette su normativa e pratica del diritto di accesso. In riferimento alla richiesta di documentazione relativa agli esami di maturità, due Cittadini vengono indirizzati, così come due altri in riferimento a complessa problematica riguardante iscrizioni tardive, con attinenza ai termini ordinatori e perentori.

In riferimento a delicata situazione venutasi a creare in una Scuola elementare, si provvede a convocare il Sovraintendente, con esito di collaborazione per il distacco dell'Insegnante. Un Cittadino lamenta la condotta di un Docente di Scuola media inferiore a fronte di minore versante in grave situazione familiare (si provvede a convocare il Sovraintendente, con esito di collaborazione). In riferimento a un articolo riguardante possibili episodi di violenza nelle scuole, sentito anche il Sovraintendente, si chiede al Responsabile del C.C.I.E. di verificare, per quanto di competenza, la fondatezza della problematica, con esito di sdrammatizzazione. Quarantun Cittadini segnalano disagi in un Istituto scolastico, nonché l'inevasione di una lettera di genitori da parte dell'Amministrazione (si interviene presso l'Assessore, con esito di riscontro dopo solleciti); due, in rappresentanza di tredici famiglie, problematiche relative al metodo di insegnamento adottato in una classe elementare (si forniscono indicazioni, con riserva di intervento). Relativamente a problemi didattici inerenti minori, su istanza di un Cittadino si convoca il Sovraintendente, con esito di programmazione solutoria; per problemi didattici e di valutazione riguardanti un Istituto medio superiore, su istanza di due Cittadini si

convoca il Sovraintendente, con esito di collaborazione in vista di future programmazioni, così come per i criteri seguiti da un altro Istituto medio superiore nella definizione dei voti di condotta e nel calcolo del credito formativo a richiesta di tre Cittadini (si interviene anche, per le vie brevi, presso la relativa Dirigenza, con esito di chiarificazione). Relativamente a problemi didattici specifici, su istanza di tre Cittadini si provvede a convocare il Dirigente scolastico e il Sovraintendente, con esito di collaborazione e verifica della correttezza dirigenziale. Relativamente alla soluzione di problemi logistici gravanti su tre famiglie interessate dall'ubicazione di un'Istituzione scolastica, si convoca il Sovraintendente, con esito di collaborazione in vista di possibili soluzioni (si segnala la scarsa collaborazione del Dirigente nei confronti degli Organi sovraordinati). Relativamente a problemi di regolarità di scrutinio in una Scuola media superiore due Cittadini vengono indirizzati; relativamente a problemi didattici tre Cittadini; in riferimento a problemi di *privacy* e verbalizzazione scolastica, due Cittadini; in materia di pari opportunità e legittime aspettative, con particolare riferimento a strutture ricettive in funzione scolastica, un numero cospicuo di Cittadini. Su istanza di due Cittadini, in riferimento a una complessa problematica riguardante l'inserimento scolastico di minore disabile, contattato anche il Capo Servizio sociale dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali si provvede a convocare il Dirigente scolastico, con esito di collaborazione. 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). Relativamente all'inquadramento Docenti nei ruoli regionali, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore del Personale, con esito di puntualizzazione della procedura interessante altro Provveditorato. Si illustrano a quattro Cittadini le procedure per contestare atti infondati e/o comportamenti scorretti da parte di Docenti, con esito positivo da parte dei Dirigenti scolastici.

Sette Cittadini vengono indirizzati sull'autocertificazione; otto sulla deontologia del pubblico impiego, due sulla contestazione di addebiti; tre sui rapporti gerarchici. Tredici Cittadini contestano la legittimità delle graduatorie permanenti, con riferimento alle quattro fasce (si interviene presso il Direttore del Personale, che ribadisce la regolarità del procedimento; successivamente, a seguito di sentenza del T.A.R. del Lazio favorevole ai Cittadini, si contatta nuovamente il Direttore anche rispetto al D. M. relativo a due scaglioni, con esito di adeguata programmazione); un Cittadino il punteggio assegnato in graduatoria a seguito di concorso straordinario (accertato il mero errore materiale, grazie alla pronta collaborazione della Direzione Personale, il caso si risolve). Su istanza di due Cittadini si verifica la correttezza del punteggio assegnato in una graduatoria a seguito di partecipazione a pubblico concorso e si approfondisce il problema dell'equipollenza dei titoli di studio e della valenza del diploma di laurea in ambito europeo. In materia di pari opportunità nelle modalità di assegnazione delle cattedre per concorso ordinario e di scelta tra Scuola media inferiore e superiore, su istanza di due Cittadini si contatta, per le vie brevi, il Direttore del Personale, con esito di puntualizzazione. Un Cittadino lamenta di non essere stato ammesso ad una prova orale di abilitazione: si interviene presso il Direttore del Personale, con esito di compiuta documentazione. In riferimento a problematica riguardante uno scambio sede tra Docenti, si interviene presso il Direttore del Personale, ottenendo un'analitica risposta chiarificatrice e, successivamente, positiva soluzione nell'ottica dell'equità. Relativamente a problemi di incompatibilità tra insegnamento, libere professioni e consulenze all'interno della Pubblica Amministrazione, su istanza di un'Associazione si interviene presso il Sovraintendente e il Direttore Personale, con esito di puntuale inquadramento della problematica da parte del Direttore. Due Cittadini chiedono informazioni sull'Università valdostana in riferimento alla disponibilità di cattedre e all'eventuale esame di francese.

In collaborazione con i Direttori della Casa circondariale e dell'Agenzia del Lavoro e con il Direttore del personale scolastico si approfondiscono vie di miglioramento inerenti la problematica dell'istruzione scolastica e dell'avviamento al

lavoro dei Cittadini stranieri ristretti presso il Penitenziario, con particolare riferimento a piani di istruzione per immigrati non in possesso di regolare permesso di soggiorno. In riferimento a segnalazione scritta di mancato rimborso di una quota di iscrizione scolastica, si comunica a due Cittadini la disponibilità ad intervenire, per quanto di competenza e previa formalizzazione della richiesta. In materia di pari opportunità nel diritto allo studio sei Cittadini vengono indirizzati; in riferimento a vicenda riguardante i contributi previsti a favore degli studenti universitari, si provvede ad illustrare a due Cittadini la materia, con riserva di intervento per problematica legata al cambio di Facoltà. Sei Cittadini contestano il provvedimento con cui è stata respinta l'istanza per ottenere provvidenze economiche a favore di studenti universitari (valutata la documentazione, non risultano irregolarità); tre il provvedimento con cui è stata respinta la richiesta di provvidenze economiche a favore degli studi universitari di quanti hanno conseguito una laurea all'estero (si chiedono chiarimenti al Direttore delle Politiche educative, con esito di programmazione di miglioramento normativo e amministrativo specifico, indispensabile per ragioni di giustizia sostanziale nell'ottica europea, che si continua a seguire); in riferimento a problematiche riguardanti l'equa attribuzione di assegni di studio universitario, su istanza di quattro Cittadini si contatta per le vie brevi il Direttore delle Politiche educative, con esito di puntualizzazione della correttezza dell'*iter*.

Tre Cittadini chiedono informazioni sui tempi di evasione di richieste scritte; tre lamentano l'inevasione di una nota da parte del competente Ufficio Beni paesaggistici (si chiedono chiarimenti, con esito di puntuale risposta, dopo sollecito, e di collaborazione anche per le competenze comunali). Due Cittadini contestano la legittimità di una richiesta effettuata dall'Amministrazione nell'ambito della ristrutturazione di un immobile: si interviene presso l'Assessore, con esito di risposta formale che lascia aperti problemi di correlazione tra Uffici pubblici, per cui si inoltra una proposta di miglioramento amministrativo volta ad evitare l'insorgere di legittime aspettative. In riferimento ad un caso, precedentemente trattato, riguardante permesso di abitabilità, diritto di accesso e vincoli ambientali, due Cittadini vengono indirizzati.

g) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali

Ottantasei Cittadini e tre Associazioni di volontariato chiedono di essere informati sulla L.r. n. 19/94, anche per problemi di riscaldamento (come da indicazioni scritte dal Presidente della Regione a seguito di richiesta di miglioramento amministrativo del Difensore civico); ventotto sulle competenze delle Assistenti sociali; ventidue e un'Associazione sulla L.r. n. 44/98; un Cittadino non residente sull'applicazione della L.r. n. 19/94, che risulta corretta. Ventitre Cittadini lamentano il mancato riscontro a domanda di assegno *post*-natale *ex* L.r. n. 44/98 (per un caso si chiedono chiarimenti al Dirigente Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di documentazione della correttezza dell'*iter*, dopo sollecito, per un altro, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità (si fa' notare che il Cittadino solleva infondati rilievi per un funzionario); quattordici la mancata risposta dopo mesi per contributi *ex* L.r. n. 19/94 (si chiedono chiarimenti al Dirigente delle Politiche sociali e al Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di riscontro della non concessione per un caso, di documentazione troppo sintetica da parte dell'Assistente sociale per un altro e da definire per un altro ancora); all'interno di un grave caso sociale, due Cittadini il ritardo nel rispondere alla richiesta di contributo *ex* L. r. n. 19/94 (si interviene, per le vie brevi, presso il Capo del Servizio sociale, con esito di compiuta documentazione, così come per una complessa problematica concernente l'utilizzazione temporanea di abitazione su istanza di un Cittadino); quindici la reiezione della domanda di contributo straordinario ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94 (si danno indicazioni, con riserva

di intervento; per un caso, particolarmente grave, si contatta, per le vie brevi, il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione socio-assistenziali, con esito di programmazione solutoria; due casi si risolvono; uno resta sospeso). A seguito di incidente domestico, due Cittadini chiedono chiarimenti sull'applicazione della normativa: si interviene, per le vie brevi, presso il Dirigente delle Politiche sociali, onde valutare la possibilità di sanare alcune situazioni nella prima fase di applicazione della legge, con esito positivo. Su istanza di tre Cittadini si chiede, per le vie brevi, al Capo servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali di verificare lo stato della richiesta del minimo vitale *ex* L.r. n. 19/94, con esito positivo, così come per due Cittadini, privi di assistenza familiare e invalidi, per i quali si interviene, presso il Dirigente delle Politiche sociali. In riferimento ad una serie di casi e alla dettagliata richiesta scritta di un'Associazione di volontariato sull'applicazione della L. r. n. 19/94, si provvede a convocare il Direttore delle Politiche sociali, il Capo del Servizio sociale e il Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione socio-assistenziali, con esito di programmazione di miglioramenti amministrativi a tutela delle fasce deboli e della stessa regolarità contabile della Pubblica Amministrazione (ma sulla pratica di quanto concordato, c'è ancora molto da fare). Relativamente alla domanda di contributo, ai sensi della L.r. n. 19/94, su istanza di un nucleo di sette persone in situazione particolare interessante anche competenze prefettizie, si chiedono nuovamente chiarimenti al Dirigente del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito da definire. Parimenti, con riferimento ad un diniego interessante un caso sociale, due Cittadini e un'Associazione di volontariato chiede di approfondire alcuni aspetti della L.r. n. 22/93, nonché i criteri di proporzione tra i vari tipi di contributi previsti dalle leggi regionali; un Cittadino problemi di rapporto tra Cooperative e servizi sociali. In riferimento a vicende riguardanti la tutela di minori diciannove Cittadini chiedono informazioni sulla procedura per ottenere l'intervento o il cambio dell'Assistente sociale; due su tempi e modalità per chiedere l'intervento dell'Assistente sociale a tutela dei figli minori (si prendono anche contatti con i Servizi, che collaborano con efficacia); due le competenze dell'*équipe* socio-psicologa messa a disposizione dall'Amministrazione al fine di seguire i casi più gravi. In riferimento a otto vicende riguardanti delicate situazioni socio-assistenziali a tutela di minori, si interviene per le vie brevi presso il Capo del Servizio sociale, con esito di fattiva collaborazione, così come per un problema riguardante il rapporto tra diritto al lavoro e residenza. Due Cittadini lamentano il comportamento di Assistenti sociali (al fine di verificare la fondatezza, si contatta, per le vie brevi, il Capo Servizio sociale, con esito di pronta collaborazione); tre altri disagi patiti da minori extracomunitari causa il comportamento scorretto di un Assistente sociale (si provvede ad informare, per le vie brevi, il Capo Servizio sociale, concordando l'opportuna segnalazione per futuro miglioramento dell'Assistente); due altri e un Operatore sociale il ritardo nella comunicazione dell'aumento della quota per fornitura pasti nelle microcomunità (si provvede a convocare il Segretario della Comunità montana e il Direttore delle Politiche sociali, con esito di programmazione per efficiente rapporto tra Enti a salvaguardia del diritto di recesso). Relativamente ad altro problema di mense comunali, su istanza di un Cittadino in grave situazione socio-economica, si contatta per le vie brevi il Capo del Servizio sociale, con esito di collaborazione; in riferimento a caso sociale, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, il Capo Servizio sociale e l'Assistente sociale competente, con esito da definire. Tre Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di assistenza agli anziani ricoverati in microcomunità, con particolare riferimento alla suddivisione del pagamento della retta tra privati e Regione; due aspetti delle L.r. n. 44/98 e n. 18/80, con particolare riferimento alla richiesta di contributo integrativo previsto per le famiglie numerose e alla concessione di provvidenze economiche a favore degli invalidi civili. Due Cittadini vengono indirizzati all'assistenza legale all'interno dei Consultori per gravi problematiche sociali; su richiesta di sei Cittadini ed in riferimento a casi sociali anche di violenza familiare su minori, si provvede a contattare i Servizi sociali e ad indirizzare alla Consulta regionale femminile e all'assistenza legale U.S.L., con esito di collaborazione in vista altresì dell'ampliamento del servizio; per una complessa vicenda attinente l'abbandono di minori da parte di uno straniero, un Cittadino viene indirizzato a Servizi assistenziali specialistici. Tredici Cittadini e un'Associazione vengono indirizzati su

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

procedura da seguire al fine di rilevare irregolarità relative ad una sanzione amministrativa: si interviene, per le vie brevi, presso il V.-Comandante della Polizia municipale, con riserva di ulteriore intervento. A seguito di numerose istanze relative alla mancata contestazione di violazioni stradali, si procede all'esame delle relative sentenze e si constata che la Suprema Corte ha precisato che le multe non contestate sono valide solo in cinque casi. Su richiesta di sei Cittadini si verifica la regolarità della procedura di notifiche di sanzioni elevate dalla Polizia municipale. Otto Cittadini segnalano il pericolo causato da numerose auto posteggiate irregolarmente in un tratto di strada della città: si interviene presso il Comandante della Polizia municipale, con esito di collaborazione. Due Ciitadini lamentano le modalità di contestazione del pagamento I.C.I., ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

L'importance des droits en matière linguistique est fondée sur le rôle essentiel que joue la langue dans l'existence, le développement et la dignité de l'être humain. C'est par le langage que nous pouvons former des concepts, structurer et ordonner le monde autour de nous. Le langage constitue le pont entre l'isolement et la collectivité, qui permet aux êtres humains de délimiter les droits et obligations qu'ils ont les uns envers les autres et, ainsi, de vivre en société.
(Cour suprême du Canada, Renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba, 1985)

Due Cittadini lamentano l'inevasione di una nota di richiesta danni per infiltrazioni d'acqua in un immobile (fornite indicazioni, si chiedono chiarimenti al Sindaco, con esito di fattiva collaborazione); un altro di una lettera inerente la richiesta di lavori necessari per porre in sicurezza una zona interessata da eventi franosi risalenti negli anni (si interviene presso il Sindaco, con esito da definire).

Due Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di incompatibilità a partecipare a gare di appalto bandite dall'Amministrazione, con riferimento alla L.r. n. 4/95; due altri aspetti del piano regolatore comunale in relazione alla normativa regionale, con riferimento a lavori su immobili del centro storico.

Per due Cittadini che lamentano irregolarità nell'assegnazione di spazio lavorativo, chiesto conto al Sindaco e convocato il Segretario comunale, si ottiene la relativa documentazione, che risulta esaustiva (con l'occasione, si approfondiscono prospettive di miglioramento amministrativo con il Sindaco); per altri due, che contestano la legittimità e le modalità di un provvedimento rilasciato dalla Commissione edilizia, si interviene presso il Sindaco, con esito di adeguata puntualizzazione.

MINISTERI

L'Europa che dovremmo sognare è un'Europa non solo dei mercati
e neppure solo degli Stati e delle Regioni ma dei popoli e dei cittadini.
Sogniamo un'Europa riconciliata e capace di riconciliare, un'Europa dello spirito.
(C. M. Martini)

Occorre essere tanto grandi da prendere sul serio le cose dei piccoli
(Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento
per gli Affari sociali)

a) Generale

Trentotto Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico regionale in rapporto ai Ministeri, sei in rapporto alla Corte dei Conti, tre agli Enti privati gestori di pubblico servizio. Su istanza di tre Cittadini di altra Regione, si forniscono indicazioni su eventuali strutture valdostane per arresti domiciliari in presenza di situazioni familiari precarie interessanti Paesi vicini. In collaborazione con i Direttori della Casa circondariale e dell'Agenzia del Lavoro e con il Direttore del Personale scolastico si approfondiscono vie di miglioramenti inerenti la problematica dell'istruzione scolastica e dell'avviamento al lavoro dei Cittadini stranieri ristretti presso il Penitenziario, con particolare riferimento a piani di istruzione per Cittadini immigrati non in possesso di regolare permesso di soggiorno. A sei Cittadini si forniscono indicazioni sul Pit-servizi europeo. Un Cittadino espone una controversia sorta con un Ufficio dipendente dal Ministero della Difesa: accertata la non competenza specifica, si forniscono indicazioni.

Cinquantacinque Cittadini chiedono di essere informati sul diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/90 (uno all'interno di una contestazione di addebiti); undici sulla pratica della R. a mano e sull'obbligo o meno di accettazione da parte degli Uffici pubblici, otto sulle raccomandate A.R.; diciotto sul valore probatorio del *fax*; venti sui tempi di evasione da parte di Uffici pubblici; nove sulla normativa in materia di mobilità interregionale all'interno del pubblico impiego. Due Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa riguardante l'iscrizione nel registro A.I.R.E., con riferimento al trasferimento da altro Comune italiano: con l'occasione si verifica la correttezza dell'*iter*.

Ventiquattro Cittadini chiedono informazioni su Enti privati gestori di pubblico servizio; uno sulla tassa aggiuntiva per pagamenti telefonici; tre su obbligo e tempi di evasione di richieste scritte; tre su aspetti della normativa riguardante la tutela dei lavoratori all'interno delle Poste, con riferimento all'assegnazione di funzioni superiori; uno su aspetti della normativa in materia di assunzione, con riferimento alla disciplina per i soggetti titolari di contratti a tempo determinato; due su di un *iter* innescato da Azienda privata gestore di pubblico servizio in rapporto a L.n. 241/90; tre in materia di c.c. postali. Un Sindaco, a nome di un Comune di montagna, teme la chiusura del servizio postale, in presenza anche di microcomunità e agriturismo (si provvede ad approfondire la problematica con il Direttore di Aosta, con esito di efficace collaborazione); un Cittadino il mancato ricevimento da parte del destinario di vaglia postali internazionali (si chiedono chiarimenti al Direttore dell'Ufficio competente, con esito di collaborazione).

b) Presidenza del Consiglio dei Ministri- Ministero della Funzione Pubblica

Otto Cittadini lamentano di non aver ricevuto, dopo anni, la corresponsione del trattamento economico previsto e preannunciato con lettera al Difensore civico: si interviene presso la Presidenza, con esito di evasione dopo solleciti. Su richiesta di un Cittadino si provvede ad illustrare la normativa in materia di diritti e doveri fra pubblici dipendenti, con esito positivo per una delicata problematica. In riferimento ad un'istanza, oggetto della precedente Relazione, riguardante la possibilità di autocertificare i dati contenuti nel certificato generale del casellario giudiziale, il Dirigente del Servizio per la comunicazione e le relazioni con i Cittadini risponde affermativamente dopo solleciti. 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. (Centro comunale Immigrati extracomunitari di Aosta), stabilendo che anche i Cittadini immigrati non in possesso della cittadinanza possono partecipare ai pubblici concorsi. In riferimento a un caso, giacente da tempo presso

l'Ufficio e inerente il trattamento economico dovuto a otto Dipendenti per mansioni superiori, giunge il parere più volte sollecitato al Dipartimento della Funzione pubblica.

c) ***Ministero Affari Esteri***

Su istanza di un Cittadino si interviene presso l'U.R.P. onde verificare i motivi del diniego del permesso di entrata in Italia per un Cittadino extracomunitario: della vicenda viene interessato anche il Difensore civico competente per territorio, con esito di puntuale documentazione.

d) Ministero dell'Economia e delle Finanze

Tre Cittadini lamentano l'inevasione di due raccomandate A.R. da parte dell'Ufficio del Registro (si interviene presso il Direttore, che risolve la vicenda); due l'inevasione di una lettera da parte dell'Agenzia delle Entrate per la Valle d'Aosta, riguardante l'ingiustificato ritardo nel corrispondere un rimborso di tributo non dovuto (si interviene presso il Responsabile dell'Ufficio Gestione Tributi, che comunica l'impossibilità di effettuare il rimborso per mancanza di fondi; successivamente il caso si risolve); due l'inevasione di una richiesta di rimborso I.L.O.R. (si interviene presso il Direttore responsabile nell'ambito dell'Ufficio Entrate per la Valle d'Aosta, che, dopo solleciti, provvede a fornire le spiegazioni del caso).

A seguito di ricorso alla Commissione tributaria relativo a problema di accatastamento, tre Cittadini vengono indirizzati, con esito positivo. Un Cittadino lamenta irregolarità da parte dell'U.T.E. di Aosta nella gestione di un immobile di proprietà del Ministero: se ne chiede conto al Direttore territoriale, con esito positivo dopo svariati solleciti. Su richiesta di due Cittadini si verifica la correttezza della procedura seguita U.T.E. di Aosta nel procedere alla numerazione di mappali. A seguito di istanza presentata da un Cittadino, si chiedono al Direttore dell'U.T.E. chiarimenti in merito alla normativa in materia di variazione d'ufficio delle rendite catastali, con esito di sollecita puntualizzazione.

Due Cittadini contestano le cartelle di pagamento relative al contributo straordinario per beni di lusso a fronte di ricorso (si chiedono chiarimenti al Direttore dell'Ufficio Entrate, con esito di correttezza dell'*iter*; con l'occasione, relativamente a un problema di rateizzazione, si forniscono indicazioni); un Cittadino il pagamento di cartelle esattoriali (ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità); un Cittadino l'ingiustificato ritardo da parte dell'Amministrazione nel corrispondere un rimborso di imposta la cui legittimità è stata riconosciuta da anni (si interviene presso il Direttore dell'Agenzia delle Entrate di Aosta, con esito di formale evasione del relativo decreto in attesa della dovuta liquidità); sette il rimborso tardivo di contributi I.R.P.E.F. (si interviene presso il Direttore dell'Ufficio Entrate Valle d'Aosta, che comunica l'impossibilità ad effettuare il rimborso causa la mancanza di fondi; ad istanza di due altri Cittadini, si chiedono nuovamente al Direttore i motivi del ritardo e i criteri di erogazione, con esito di puntualizzazione e successiva erogazione); due Cittadini la richiesta di somme indebitamente percepite a titolo di assistenza (da quanto dichiarato, il debito risulta prescritto: si forniscono indicazioni). In riferimento ad una vicenda riguardante la richiesta di rimborso I.R.P.E.F., versata da Cittadino di altra Regione, valutata la documentazione presentata dagli Istanti si investe della questione il Difensore civico competente per territorio, con esito da definire. Quattro Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di pagamento delle imposte in presenza di successione

ereditaria; tre in materia di pagamento di cartelle (con l'occasione si verifica l'avvenuta rateizzazione); quattro la procedura per presentare richiesta di rimborso di alcune imposte versate erroneamente, con riferimento ai tempi di prescrizione; tre aspetti della procedura per presentare ricorso alla Commissione tributaria provinciale, con riferimento alle modalità di notifica e alla liquidazione delle spese in caso di esito negativo; uno tempi e modalità di pagamento della tassa di successione. In riferimento ad una vicenda riguardante il pagamento dell'I.C.I., cinque Cittadini vengono indirizzati in ordine ad eventuale rimborso, relativamente al pagamento del bollo auto per anni precedenti, a sei Cittadini si forniscono indicazioni anche sul Difensore civico competente per territorio, così come a tre altri per una sanzione comunicata dall'Amministrazione per mancato versamento di imposte (se ne verifica la correttezza). A seguito di numerose istanze presentate da Cittadini che segnalano gravi ritardi da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze nell'effettuare rimborsi di imposte, la cui legittimità è stata riconosciuta in alcuni casi da anni, si è proposto al Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali di approfondire il problema al fine di valutare possibili soluzioni da proporre agli Organi competenti, a tutela soprattutto delle fasce deboli e della stessa regolarità contabile della Pubblica Amministrazione; la scrivente ha proposto, dal canto suo, un miglioramento amministrativo.

e) Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

In riferimento a smarrimento del libretto di circolazione e successivo ritrovamento, un Cittadino viene indirizzato. Quattro Cittadini chiedono di conoscere la procedura di ricorso avverso il provvedimento di sospensione della patente a seguito di visita medica collegiale.

f) Ministero dell'Interno

Su istanza di tre Cittadini vengono date informazioni per intervento delle forze di Polizia in riferimento a problema di ordine pubblico. Quindici Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa nazionale riguardante l'erogazione di contributi a seguito degli eventi alluvionali; tre la procedura di ricorso avverso contravvenzioni elevate dalla Polizia stradale, che risultano corrette. Due Cittadini lamentano la mancata contestazione di una violazione stradale da parte della Polizia, ma, esaminata la problematica, non risultano irregolarità; a seguito di queste e di altre istanze relative alla mancata contestazione di violazioni stradali, si procede all'esame delle relative sentenze e si verifica che la Suprema Corte ha precisato che le multe non contestate sono valide solo in cinque casi. Un Cittadino chiede aiuto per risolvere una vicenda relativa ad una sanzione amministrativa, a suo dire ingiusta: viene indirizzato. Si forniscono indicazioni sulla genericità di una cartella di pagamento di sanzione amministrativa per violazione del Codice della strada a due Cittadini; per un verbale di contestazione riguardante sanzioni amministrative a tre Cittadini; a venti per ricorso prefettizio avverso sanzione amministrativa comminata in altra Regione; a otto per la procedura di ricorso al giudice di Pace avverso sanzione amministrativa. Per comunicazione del Difensore civico di Trento, che solleva una complessa problematica riguardante i criteri di redazione delle cartelle di pagamento di sanzioni amministrative, si condivide l'opportunità di un esame della materia in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, nell'ottica proattiva di una proposta di miglioramento amministrativo. In riferimento ad una problematica, oggetto di precedenti Relazioni, riguardante il ritardo dell'Amministrazione nell'erogare un contributo spettante ad una Società, il Dirigente responsabile, dopo solleciti, comunica l'avvenuta corresponsione del beneficio. Due Cittadini chiedono informazioni sul

servizio ausiliario: si contatta la Compagnia dei Carabinieri di Aosta, con esito di collaborazione. In riferimento ad una grave situazione riguardante la tutela di minori, illustrate le competenze, il Difensore civico provvede ad indirizzare due Cittadini all'Ufficio minori della Questura di Aosta. Un Cittadino lamenta una mancata risposta e chiede di conoscere i tempi di evasione delle richieste scritte da parte degli Enti Pubblici: viene indirizzato. In riferimento a una problematica riguardante la corresponsione di un assegno rinnovabile ai sensi del D.P.R. n. 1092/73, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore centrale competente, con esito da definire (contestualmente, si chiede al Difensore civico competente per territorio di seguire la problematica).

Previa efficace collaborazione dei competenti Uffici della Questura di Aosta, tre Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di immigrazione, con riferimento anche alla procedura per opporsi al decreto di espulsione; ventiquattro, per il tramite anche di Volontari, aspetti della normativa in materia di ricongiungimento familiare, nonché tempi e modalità di richiesta di carta o permesso di soggiorno (per due casi si interviene, per le vie brevi, presso l'Ufficio Immigrati, con esito positivo); due Cittadini aspetti della normativa in materia di rinnovo del permesso di soggiorno con riferimento ai motivi di studio; due per motivi di salute, diciotto con riferimento alla prestazione di garanzia per ricerca del lavoro (si provvede a indirizzare gli istanti anche al C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati extracomunitari di Aosta, previo contatto per le vie brevi); otto per ottenere la cittadinanza, anche a seguito di matrimonio con Cittadino italiano; tre complesse problematiche riguardanti il permesso di soggiorno per turismo (esito positivo in due casi). Tre Cittadini lamentano gravi disagi a seguito del cambiamento della motivazione per il rilascio del permesso di soggiorno di un famigliare: grazie al pronto intervento, per le vie brevi, del Dirigente dell'Ufficio Immigrati, il caso si risolve. Su istanza di due Cittadini si interviene presso l'U.R.P. onde verificare la possibilità di ottenere il permesso di entrata in Italia per un Cittadino extracomunitario o il controllo dei motivi di diniego: della vicenda viene interessato anche il Difensore civico della Provincia di Roma, con esito di puntuale riscontro della correttezza del diniego. A seguito di istanza presentata a questo Ufficio da un Cittadino, si chiede al Dirigente dell'Ufficio elettorale valdostano di conoscere lo stato della richiesta di cittadinanza, con esito positivo anche grazie all'intervento del Collega della Provincia di Roma a livello ministeriale; in riferimento alla revoca di un provvedimento di espulsione, si contatta, per le vie brevi, la Questura di Aosta, con esito positivo e sollecito; in riferimento a una complessa problematica riguardante il rilascio di un permesso di soggiorno, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, un Responsabile della Questura, con esito sollecito e positivo.

g) Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca Scientifica

Come da istanza di cui alla precedente Relazione, relativa alla richiesta, ai fini dell'assunzione del personale docente, del certificato generale del Casellario giudiziale in luogo dell'autocertificazione, si chiede al Ministero della Pubblica Istruzione di rispondere al quesito, con esito di evasione a favore dei Cittadini dopo solleciti. Un Cittadino lamenta gravi disagi a seguito di una controversia sorta con l'I.N.P.D.A.P. e con due Provveditorati per smarrimento documentazione rilevante ai fini pensionistici: si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito negativo dopo solleciti (si evidenziano anche scorrettezze nelle relazioni con il pubblico di personale di un Provveditorato); successivamente, si interviene presso la Direzione generale dell'I.N.P.D.A.P. e del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica, al fine di sollecitare la ricerca dei documenti, presumibilmente smarriti dai competenti Uffici regionali, con esito da definire. Due Cittadini chiedono di intervenire per disguidi relativi alla fruizione di borse di studio universitarie per progetti europei: si contatta il Difensore civico competente per territorio, con

esito positivo. Per richiesta di tre Cittadini, in riferimento a procedure concorsuali, si approfondisce il problema dell'equipollenza dei titoli di studio, con particolare riferimento alla laurea in ambito europeo. In riferimento a un caso, precedentemente trattato, riguardante un errore di iscrizione universitaria, due Cittadini segnalano l'esito positivo della vicenda. Relativamente all'ammissione con riserva a prova concorsuale, un Cittadino viene indirizzato anche al Difensore civico competente per territorio; in riferimento a procedura concorsuale, un Cittadino chiede di approfondire alcuni aspetti in materia di ricorso straordinario al Capo dello Stato. In riferimento a una complessa problematica riguardante l'istruzione scolastica per Cittadini stranieri ristretti nella Casa circondariale, su istanza di due Cittadini e della Direzione del Carcere si convoca il Direttore del Personale, con esito di approfondimento e programmazione, in rapporto anche ad altre Regioni.

h) Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali

Su istanza di un Cittadino, si chiede conto al Direttore I.N.A.I.L. della mancata liquidazione di emolumenti coincidenti con congedo parentale, con esito positivo. Un Cittadino lamenta di non aver ricevuto la rendita al netto del recupero indebito entro la data prevista: si chiedono chiarimenti al Direttore I.N.A.I.L., con esito di collaborazione e verifica di correttezza. In riferimento a una complessa vicenda, due Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di infortunio sul lavoro (si forniscono indicazioni , con riserva di intervento); due di conoscere tempi e modalità per presentare richiesta di pensione di invalidità I.N.P.S.; due altri, in riferimento ad un complesso problema di rapporto I.N.P.S.-I.N.A.I.L., aspetti della normativa in materia previdenza sociale (vengono indirizzati, con riserva di intervento). In riferimento al pagamento di contributi previdenziali, due Cittadini, indirizzati al Difensore civico dai Servizi sociali, chiedono ed ottengono la necessaria rateizzazione per far fronte a grave situazione (si constata la puntuale collaborazione dell'Ufficio I.N.P.S.); due di approfondire la normativa in materia di contributi previdenziali obbligatori con riferimento alle casse private; in riferimento a complessa problematica riguardante una domanda di ricongiunzione previdenziale, su istanza di un Cittadino si inoltra documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo. In riferimento a problematiche riguardanti l'I.N.P.S., quattro Cittadini vengono indirizzati; due altri sulla procedura per contestare una richiesta di restituzioni somme notificata dall'I.N.P.S; tre in riferimento alla variazione di procedura per presentare richiesta di pensione; due in riferimento a pagamenti I.N.P.S; tre sulla procedura per presentare ricorso avverso un provvedimento emanato dalla Commissione medica I.N.P.S.; altri tre su aspetti della normativa in materia di versamento contributi, con riferimento alla possibilità di anticipare i tempi di pensionamento. Quattro Cittadini contestano la legittimità di una graduatoria riferita ad una selezione interna I.N.P.S. (si interviene presso il Direttore, con esito di puntualizzazione dell'*iter*). Un Cittadino lamenta il ritardo dell'Ufficio I.N.P.S. di un Comune italiano nell'effettuare il ricongiungimento dei contributi lavorativi (si provvede ad illustrare diritti e doveri specifici, con riserva di intervento presso il Difensore civico competente per territorio); su istanza di un Cittadino si interviene presso il Difensore civico competente per territorio al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta inoltrata all'I.N.P.S. di un Comune, con esito positivo. In riferimento ai tempi di erogazione della malattia e alle modalità di verifica medica, su istanza di due Cittadini si chiedono chiarimenti, per le vie brevi, al Direttore I.N.P.S., con esito di adeguata puntualizzazione. Su richiesta di un Cittadino si verifica la legittimità di ritenute effettuate dall'Ente sulla pensione. Sette Cittadini lamentano il ritardo dell'Amministrazione nell'erogazione dell'indennità di accompagnamento riconosciuta da oltre un anno (si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo in due casi, da definire per gli altri; si segnala la sparizione di un fascicolo); due il ritardo di un Ufficio I.N.P.S. nell'effettuare il

ricongiungimento dei contributi lavorativi (si provvede ad illustrare diritti e doveri specifici, con esito positivo). In collaborazione con il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento si approfondiscono aspetti della normativa in materia di trasparenza nell'erogazione dei trattamenti pensionistici I.N.P.D.A.P., intervenendo anche presso il competente Ministero, che, dopo solleciti, provvede a fornire i chiarimenti del caso. Un Cittadino lamenta gravi disagi a seguito di una controversia sorta con l'I.N.P.D.A.P. e con due Provveditorati per smarrimento documentazione rilevante ai fini pensionistici: si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito negativo dopo solleciti (si evidenziano anche scorrettezze nelle relazioni con il pubblico di personale di un Provveditorato); successivamente, si interviene presso la Direzione generale dell'I.N.P.D.A.P. e del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica, al fine di sollecitare la ricerca dei documenti, presumibilmente smarriti dai competenti Uffici regionali, con esito da definire. Un Cittadino chiede di approfondire un *iter* di ritardo nella riliquidazione dell'indennità di buonuscita, preannunciata dall'I.N.P.D.A.P. con lettera, con esito positivo. Diciotto Cittadini, di cui tre invalidi, chiedono informazioni sull'Ufficio di Collocamento; tre su aspetti della normativa in materia di immigrazione con riferimento alle inevase competenze salariali di un lavoratore; uno su aspetti della normativa in materia di collocamento obbligatorio per i disabili; due su funzioni e competenze di Enti diretti a facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro di soggetti portatori di invalidità civile, nonché sulla procedura per chiedere la visita medico-legale che stabilisca quali funzioni può assolvere un soggetto invalido nell'ambito del posto di lavoro assegnato. Due Cittadini invalidi lamentano di non essere mai stati chiamati dall'Ufficio di collocamento non ostante risultino iscritti da anni: senza intervenire si provvede ad illustrare normativa e pratica in materia. Relativamente al reitero della certificazione di invalidità a seguito di infortunio, due Cittadini vengono indirizzati. In riferimento a problematica 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 partecipare ai pubblici concorsi. Tre Cittadini lamentano difficoltà nell'ottenere la trasformazione del permesso di soggiorno per motivi di studio in permesso di soggiorno per motivi di lavoro (si interviene presso l'Ufficio del Lavoro, che provvede a risolvere il caso anche per altri); un Cittadino di non essere stato segnalato per anni dall'Ufficio di Collocamento, per assunzione a tempo indeterminato, non ostante l'anzianità di servizio (si chiedono e ottengono puntuali chiarimenti); un altro, invalido civile con diritto all'assunzione obbligatoria, di non essere avviato da anni, non ostante abbia provveduto a tutti gli adempimenti di legge: sentito un Responsabile dell'Ufficio del Lavoro, si approfondisce il complesso *iter* amministrativo di riferimento. Su istanza di due Cittadini si interviene presso la Direzione regionale del lavoro per verificare lo stato di una pratica riguardante un Cittadino extracomunitario, con esito da definire. In riferimento a problematica riguardante il mancato inserimento nelle liste di mobilità e licenziamento, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore dell'Ufficio regionale del Lavoro, con esito di puntualizzazione anche di prospettive. In riferimento ad una problematica riguardante l'erogazione dell'indennità di accompagnamento, su istanza di sei Cittadini si chiede al Difensore civico competente per territorio di seguire la vicenda, con esito da definire.

i) Ministero della Sanità

Due Cittadini chiedono di approfondire alcuni aspetti di una Direttiva comunitaria riguardante il riconoscimento di emolumenti a favore dei Medici iscritti a corsi di specializzazione. In collaborazione con il Difensore civico di altra Regione, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di rilascio delle cartelle cliniche da parte delle A.S.L.. Un

Cittadino lamenta l'inevasione di una lettera relativa alla richiesta di cartelle cliniche necessarie per l'attivazione dei diritti di cui alla L.n. 210/92: si trasmette la documentazione al Difensore civico competente, con esito di evasione che lascia aperti problemi di compiuta documentazione. Quattro Cittadini chiedono di conoscere la procedura per risarcimento danni a seguito di intervento chirurgico eseguito fuori Valle.

INDIRIZZO

Vengono riportati i casi di competenza di altri Difensori civici, con i quali sempre più si collabora "a rete". Il resto ha valore statistico, come segnale di disagio e disorientamento dei Cittadini, essendosi l'Ufficio limitato ad indirizzare agli Organi competenti, ad indicare la necessità o meno di difesa privata, ad informare del gratuito patrocinio.

Settantaquattro Cittadini chiedono informazioni per la difesa civica in altra Regione. A richiesta di due Cittadini, interessati a rimuovere disguidi relativi alla fruizione di borse di studio universitarie per progetti europei, si contatta il Difensore civico competente per territorio, con esito positivo, così come a tutela del diritto alla salute di un Cittadino a seguito di un complesso intervento chirurgico. Un Cittadino lamenta gravi disagi a seguito di una controversia sorta con l'I.N.P.D.A.P. e con due Provveditorati per smarrimento documentazione rilevante ai fini pensionistici: si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito sostanzialmente negativo, per cui si decide di intervenire presso il Ministero del Lavoro, Salute e Politiche sociali e il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica e di chiedere aiuto al Difensore civico della Provincia di Roma, con esito da definire. Quattro Cittadini contestano sanzioni amministrative elevate in altra Regione: in un caso, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità; negli altri si forniscono indicazioni per il ricorso, con riserva di intervento presso il Difensore civico competente. Per comunicazione di un Difensore civico riguardante i criteri di redazione delle cartelle di pagamento di sanzioni amministrative, si condivide l'opportunità di un esame della problematica in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali in funzione proattiva. A seguito di numerose istanze presentate da Cittadini che segnalano gravi ritardi da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze nell'effettuare rimborsi di imposte la cui legittimità è stata riconosciuta in alcuni casi anche da anni, si è proposto al Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali di approfondire il problema al fine di valutare possibili soluzioni da proporre agli Organi competenti, a tutela soprattutto delle fasce deboli e della stessa regolarità contabile della Pubblica Amministrazione. 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 non in possesso della cittadinanza possono partecipare a pubblici concorsi; relativamente all'ammissione con riserva a prova concorsuale, un Cittadino extracomunitario viene indirizzato anche in riferimento al Difensore civico competente per territorio. Per quesito posto da Difensori civici sull'esercizio del diritto di accesso, si esprime il richiesto parere; su richiesta di Difensori civici comunali si forniscono chiarimenti in merito ad aspetti dell'applicazione della legge sulla *privacy* in rapporto agli obblighi facenti capo alle Pubbliche Amministrazioni e della normativa in materia di ricorsi elettorali; ad un Comune italiano vengono fornite indicazioni per inoltrare istanza al *Médiateur européen*. In riferimento a problemi di eredità inerenti i rapporti tra Stati europei, su istanza di dieci Cittadini si contatta il *Médiateur de la République française*, con esito di collaborazione. A seguito di istanza presentata a questo Ufficio da un Cittadino, si chiede al Dirigente dell'Ufficio elettorale di conoscere lo stato della richiesta di cittadinanza, con esito positivo anche grazie all'intervento del Collega della Provincia di Roma a livello ministeriale; su istanza di un Cittadino, onde verificare la possibilità di ottenere il permesso di entrata in Italia per un Cittadino extracomunitario e il controllo dei motivi di diniego, si interessa il Difensore civico competente per territorio, con esito di puntualizzazione del caso. In collaborazione con il Difensore civico di altra Regione, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di rilascio delle cartelle cliniche e si ottengono per un Cittadino, che già ne aveva da tempo fatto richiesta ad una A.S.L., onde attivare i diritti di cui alla L. n. 210/92. Un Cittadino chiede di conoscere la procedura di risarcimento danni a seguito di intervento chirurgico eseguito fuori Valle: illustrate le competenze, si indirizza al Difensore civico competente per territorio. Sette Cittadini lamentano il ritardo dell'Amministrazione nell'erogazione dell'indennità di accompagnamento riconosciuta da oltre un anno (si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo in due casi, da definire per gli altri; si segnala la sparizione di un fascicolo); due il ritardo di un Ufficio I.N.P.S. nell'effettuare il ricongiungimento dei contributi lavorativi (si provvede ad illustrare diritti e doveri specifici, con esito positivo); due l'erogazione di sanzioni amministrative da parte della Polizia municipale di un Comune (si interviene presso il Difensore civico competente, al fine di valutare possibili soluzioni, con esito di puntuale riscontro). In riferimento a problematica riguardante la corresponsione di un assegno rinnovabile

ai sensi del D.P.R. n. 1092/73, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore centrale e si sollecita il Difensore civico competente per territorio a seguire la problematica, con esito da definire. Per pagamento I.C.I. in altra Regione e problemi catastali, tre Cittadini vengono indirizzati al Difensore civico competente. In riferimento ad una richiesta di inquadramento di personale docente nei ruoli regionali ritardata da due Provveditorati, su istanza di un Cittadino si provvede a trasmettere la relativa documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito da definire; in riferimento ad una vicenda riguardante la richiesta di rimborso I.R.P.E.F., versata da Cittadino di altra Regione, valutata la documentazione presentata dagli Istanti si investe della questione il Difensore civico competente per territorio, con esito da definire.

Con riferimento a specifici problemi, trecentoundici Cittadini e tre Associazioni chiedono di conoscere o approfondire vie di tutela e procedure giudiziarie varie; sedici il gratuito patrocinio in rapporto all'Avvocato d'ufficio; sette diritti di tutela penitenziaria; ventitre la normativa in materia di *privacy*; tredici le competenze dei Medici legali; venticinque le competenze del Giudice di pace; trentaquattro modalità ed esiti del T.A.R.; trentacinque problemi di deontologia professionale; sedici diritti e doveri del tutore; sessantaquattro procedure per diritto di famiglia e violenza su minori e anziani; centotrentacinque problemi di diritto del lavoro; ventinove procedure di sfratto; ventitre problemi di diritto societario; ventuno diritti assicurativi; trentacinque procedure relative ad Enti privati erogatori di pubblici servizi; otto problemi di regolarità bancaria; cinquantacinque problemi di condominio; quarantotto problemi di proprietà, vicinato, servitù prediali; trentuno gli istituti di usucapione e azioni possessorie; sette la responsabilità in materia di animali domestici; cinquantaquattro problemi di contratto e truffa; cinquantaquattro problemi di eredità e donazioni; ventidue problemi di inabilità-interdizione; trentuno problemi di volture; sessantaquattro la procedura di risarcimento danni; quarantasei procedura fallimentare.