Direttore del Servizio di Igiene pubblica, si danno informazioni ad un Cittadino sull'*iter* più idoneo a certificare danni da morsi canini, a tutela anche di terzi.

In riferimento a problematiche riguardanti la richiesta di *part-time*, su istanza di dodici Cittadini si chiedono indicazioni al Direttore gen., con esito di adeguata puntualizzazione (per due si convoca il Direttore gen., con esito di positiva soluzione); su richiesta di quattro, 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 che apre prospettive di soluzione; relativamente alla procedura di mobilità interna, diciotto Cittadini vengono indirizzati, così come, in materia di determinazione dell'orario di lavoro e alla disciplina della pausa mensa, altri sei. Quattro Cittadini lamentano la mancata corresponsione di emolumenti per il periodo relativo allo svolgimento di mansioni superiori alla qualifica ricoperta (si interviene presso il Direttore gen., che, in applicazione del C.C.N.L., provvede a far corrispondere la somma dovuta); due i disagi causati dalla revoca di provvedimenti riguardanti l'autorizzazione a svolgere turni di pronta disponibilità (si provvede a convocare il Direttore gen., con esito di adeguata puntualizzazione e progettazione, successivamente compromessa da ulteriori tensioni gerarchiche); diciotto la mancata erogazione di un'indennità di rischio (il Direttore gen. documenta l'interpretazione autentica del testo normativo); uno la procedura per il conferimento di incarichi temporanei presso l'U.S.L. (ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità). A seguito di visita medica, un Cittadino lamenta di non poter svolgere una particolare mansione: si chiede conto al Direttore gen., con esito di adeguata puntualizzazione della problematica e successiva soluzione del caso. Relativamente a concorso pubblico, un Cittadino lamenta irregolarità e chiede di approfondire problemi di riserva di posti di cui all'art. 3, c. 3, del D.P.R. n. 220/2001 (si constata la regolarità dell'*iter* dell'U.S.L.). Un Cittadino chiede di approfondire problemi di *mobing*: viene indirizzato, con riserva di intervento (successivamente, si convoca il Direttore gen., con esito di positiva progettazione). Relativamente a problematiche inerenti il corretto rapporto tra i servizi territoriali, su istanza di tre Cittadini si convoca il Direttore gen., con esito di collaborazione. A seguito di numerose istanze relative all'applicazione dell'art. 12 del C.C.N.L. 2000-2001, di cui alla precedente Relazione, si è chiesto al Direttore gen. di rivedere ed eventualmente precisare i criteri di applicazione: si constata con favore che il Direttore gen., in sinergia con le OO.SS.-RSU, si è attivato nell'ottica prospettata a garanzia di equità, come risulta dalla documentazione successivamente inviata. Nell'ambito dell'applicazione dell'art. 12, relativamente ai passaggi interni di categorie, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, il Dirigente dell'Ufficio personale con esito di collaborazione. Relativamente alla sostituzione di un posto vacante a tempo indeterminato, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore gen., con esito positivo e sollecito. Relativamente alla discrezionalità nel pubblico impiego, due Cittadini vengono indirizzati (per le vie brevi si risolve con il Direttore gen. un problema contabile).

PAGINA BIANCA

A.R.E.R.

La crisi della società del benessere è strettamente collegata con una serie di paradossi culturali che contrappongono il benessere individuale al bene comune (Rapporto Centro int. Studi Famiglia)

Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni circa le competenze e le modalità di iscrizione nelle graduatorie E.R.P. (si contatta, per le vie brevi, il Presidente, con esito di collaborazione). Relativamente alla verifica di regolarità di una domanda E.R.P., su istanza di cinque persone, si contatta per le vie brevi il Presidente, con esito di sollecita collaborazione, così come, in riferimento a problematica riguardante i criteri di assegnazione di alloggi in graduatoria E.R.P. su istanza di nove Cittadini e, per otto Cittadini, relativamente a problematiche inerenti un caso sociale.

Quattro Cittadini chiedono di conoscere la normativa in materia di acquisto di immobili e beni di proprietà dell'A.R.E.R..

Su istanza di tre Cittadini si interviene presso il Presidente al fine di sollecitare alcune riparazioni urgenti in immobili di proprietà, con esito di fattiva collaborazione e di presa in carico anche di problemi di disabili interessati; in riferimento a problematica inerente infiltrazioni d'acqua, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, il Presidente, con esito di sollecita collaborazione; in riferimento a problematiche inerenti il riscaldamento di un condominio, un Cittadino viene indirizzato. Su richiesta di un Cittadino si verifica la legittimità di un controllo disposto dall'Azienda. A seguito di istanza di due Cittadini, si interviene presso il Presidente al fine di approfondire aspetti riguardanti la fattibilità di lavori di straordinaria manutenzione in un alloggio di proprietà dell'Azienda, con esito di collaborazione.

COMUNE DI AOSTA

Non c'è attività duratura e intelligente della città senza una radice contemplativa, che è la capacità di silenzio, di deserto interiore, di pausa, in cui si costruisce anche dal punto di vista intellettuale una certa visione del mondo
(C. M. Martini)

Sessantotto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in ordine al Comune di Aosta, anche in rapporto alla tutela giurisdizionale; dieci problemi di corretta gestione del rapporto minoranza-maggioranza nei Consigli comunali; quarantaquattro aspetti inerenti la trasparenza amministrativa di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; ventotto informazioni relative ad evasioni di lettere indirizzate all'Ente Pubblico; sedici la pratica della Raccomandata a mano. Non vengono prese in considerazione segnalazioni anonime riguardanti presunti illeciti o semplici richieste scritte di intervento.

Con riferimento a pratica comunale, un Cittadino chiede di conoscere tempi e modalità per presentare ricorso presso la Commissione tributaria regionale. Su istanza di due Cittadini si verifica la correttezza di un atto emesso dall'Amministrazione a seguito di violazione della normativa in materia di concessione edilizia. In riferimento a problematica inerente il vincolo di un terreno, un Cittadino viene indirizzato sulle competenze comunali. Due Cittadini lamentano l'esclusione da una Cooperativa (ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità); due l'inevasione di una nota concernente la realizzazione di un posto auto riservato a portatori di *handicap* (il problema si risolve senza intervento). Venticinque Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa riguardante l'organizzazione di centri estivi per ragazzi, con riferimento alle modalità di appalto del servizio e di svolgimento delle attività organizzative; due aspetti della normativa in materia di consorzi irrigui cui partecipano Enti pubblici; uno aspetti della procedura per chiedere di essere sottoposti a visita collegiale ed eventualmente impugnarne il risultato. Su istanza di cinque Cittadini si provvede a convocare il Sindaco onde approfondire alcuni aspetti di un provvedimento emesso da un Ufficio, con esito di proficua collaborazione. In riferimento a problematica relativa a controllo anagrafe, a due Cittadini si forniscono indicazioni, così come a tre in materia di residenza, con riferimento alla procedura per ottenere il trasferimento ad altro Comune. Su istanza di due Cittadini, che lamentano l'irregolare cancellazione da parte dell'Ufficio Anagrafe di un minore della famiglia, si interviene presso il Dirigente, che, in applicazione della normativa sull'autotutela, annulla il provvedimento. Su istanza di due Cittadini si verifica la correttezza dell'*iter* seguito per il rilascio di un documento d'identità. Nell'ambito di un procedimento amministrativo per il rilascio di concessione edilizia, che risulta discutibile nel suo svolgimento, dopo aver richiesto informazioni al Sindaco, si convoca il Dirigente comunale dell'Area n. 7 per opportuni chiarimenti e proposta di *règlement en équité*, con esito da definire.

Otto Cittadini chiedono chiarimenti in merito ai criteri adottati dall'Amministrazione nella scelta dei soggetti da assumere a tempo determinato; quattro lamentano di non essere stati contattati per un'assunzione a tempo determinato (si chiedono chiarimenti al Sindaco, con esito positivo anche per programmato miglioramento amministrativo). A seguito di istanza, si provvede a convocare il Sindaco, onde approfondire aspetti di una vicenda riguardante le funzioni assegnate ad un dipendente, con esito di puntualizzazione della problematica e delle possibili soluzioni. In riferimento a problematica inerente il controllo dei cartellini, tre Cittadini vengono indirizzati; su istanza di un Cittadino, vengono fornite informazioni in ordine alle possibilità difensive nell'ambito dei procedimenti disciplinari attivati nei confronti dei pubblici dipendenti e alle modalità di ricorso contro i relativi provvedimenti finali. Per lamentele inerenti il comportamento di un dipendente, su istanza di un Cittadino si provvede a convocare il Direttore A.P.S., con esito di proficua collaborazione anche per miglioramento del servizio.

Relativamente agli asili nido, cinque Cittadini vengono indirizzati con riferimento alle attività lavorative. A seguito di specifiche e complesse problematiche inerenti Cittadini extracomunitari e previo contatto telefonico, si provvede ad inoltrare al C.C.I.E. ventiquattro Cittadini, con esito di proficua e sollecita collaborazione, così come per un grave caso sociale inerente l'emergenza abitativa, tenuto conto del non corretto *iter* attivato da un Comune valdostano. A seguito di istanza presentata da Associazioni di Cittadini, grazie anche alla fattiva collaborazione del Dirigente scolastico, delle Assistenti sociali e del Responsabile C.C.I.E., si risolve un caso riguardante un minore, proveniente da famiglia

gravemente disagiata, il cui diritto-dovere allo studio era pregiudicato dal comportamento di un Sindaco, con positivo riscontro anche del Presidente-Prefetto (con l'occasione, in funzione proattiva, si avanza nelle sedi competenti una proposta di miglioramento amministrativo). In riferimento a vicenda riguardante un minore, si provvede ad illustrare a cinque Cittadini le competenze del Mediatore culturale presente negli istituti scolastici e del C.C.I.E.. Su richiesta di cinque Cittadini si interviene presso il Sindaco e l'Assessore alle Politiche sociali al fine di verificare lo stato di una problematica inerente la stesura e il rispetto di una graduatoria per l'accesso agli asili nido, con esito di verifica della correttezza dell'*iter* e di adeguata programmazione da parte dell'Assessore anche per miglioramento della qualità del servizio. Relativamente all'esonero dal pagamento della refezione per un minore, su istanza di due Cittadini si chiedono chiarimenti, per le vie brevi, all'Assessore dei Servizi sociali, al Vice-Sindaco e al Dirigente dell'Assessorato Istruzione e Cultura, con esito di proficua collaborazione. Su richiesta di due Cittadini si interviene presso il Capo Servizi sociali al fine di approfondire alcuni aspetti di una vicenda riguardante la richiesta di ospitalità in una Microcomunità, con esito di collaborazione.

Trentanove Cittadini chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di assegnazioni di alloggi popolari, con riferimento anche alla procedura per attivare la mobilità interna; quarantaquattro tempi e modalità per presentare richiesta di alloggio in emergenza abitativa, in rapporto anche alla casa-parcheggio; quattro la normativa in materia di acquisto di immobili e beni di proprietà del Comune. In riferimento ad un articolo riguardante attività di mediazione comunale per l'affitto di case, su istanza di quattro Cittadini si chiedono chiarimenti all'Assessore E.R.P., con esito di collaborazione. Relativamente a problematiche inerenti un caso sociale, si contatta, per le vie brevi, il Responsabile dell'Ufficio Casa, con esito di proficua collaborazione; in riferimento a grave caso sociale, riguardante anche un minore, si contatta l'Assessore E.R.P. per un alloggio-parcheggio, con esito di proficua collaborazione del Responsabile dell'Ufficio Casa. A seguito di istanza, si interviene presso il Sindaco al fine di sollecitare l'assegnazione di una casa-parcheggio a favore di un Cittadino versante in gravi condizioni socio-economiche, con esito di corretta documentazione dell'*iter* di diniego da parte dell'Ufficio Casa. In riferimento a problematica riguardante i criteri di assegnazione di alloggi in graduatoria E.R.P., su istanza di sei Cittadini si contatta, per le vie brevi, il Sindaco, con esito di puntualizzazione delle problematiche; relativamente all'assegnazione di alloggio E.R.P., su istanza pregressa di un Cittadino, se ne constata l'esito positivo. In riferimento a problema relativo a casa E.R.P. già assegnata, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, l'Assessore E.R.P., con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. In riferimento al grave problema della mancanza di alloggi popolari e alla conseguente applicazione dell'istituto della mobilità, si provvede a convocare il Sindaco per approfondire aspetti della normativa e pratica vigenti, con esito di proficua collaborazione e positiva soluzione di qualche grave caso sociale. Su richiesta di sei Cittadini immigrati, si interviene presso il Sindaco al fine di valutare la possibilità di assegnare un alloggio popolare dalla metratura adeguata, con esito di puntualizzazione della procedura e successiva soluzione del caso.

In riferimento a problematica riguardante la manutenzione delle strade e relativa richiesta di risarcimento danni, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Sindaco, con esito di proficua collaborazione. Per problemi inerenti una strada ponderale, un Cittadino viene indirizzato, con riferimento anche alle competenze e responsabilità del Corpo forestale. A seguito di istanza di due Cittadini si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Acquedotto, al fine di verificare lo stato di una domanda riguardante la concessione di contributi regionali, stanziati a seguito degli ultimi eventi alluvionali, giacente presso gli Uffici comunali da oltre un anno, con esito da definire dopo solleciti (del ritardo si da' comunicazione al Sindaco). Su istanza di quindici Cittadini, si chiedono informazioni all'Assessore all'Istruzione, Politiche culturali, giovanili e Mobilità in merito al funzionamento dell'impianto di allarme attivato presso una Scuola pubblica, con esito da definire.

Due Cittadini lamentano le modalità di contestazione del pagamento I.C.I., ma, valutata la documentazione, non risultano irregolarità; un altro l'esito di un ricorso non accolto dal Comune (si forniscono indicazioni); tre una sanzione elevata a seguito di violazione del codice della strada (se ne verifica la legittimità); un altro irregolarità nella procedura di notifica di sanzioni amministrative elevate dalla Polizia municipale (si provvede a convocare il Comandante della Polizia municipale e il Vice-Sindaco, con esito di collaborazione anche per miglioramento amministrativo). Su istanza di quarantacinque Cittadini vengono date informazioni relativamente alle sanzioni amministrative e ai mezzi di ricorso. Su istanza di due Cittadini e per un problema di sicurezza per persone e cose, si chiede al Comandante della Polizia municipale sollecita evasione di una richiesta, con esito da definire, ma prontamente puntualizzata. In riferimento a vicenda, oggetto della precedente Relazione, riguardante il pagamento dell'I.C.I., si constata che la Commissione tributaria di secondo grado ha confermato le richieste a suo tempo inoltrate dal Difensore civico. In riferimento a problematiche inerenti i contatori dell'acqua, un Cittadino viene indirizzato. Per problematica riguardante i criteri di assegnazione dei posti per il mercatino di Natale, su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, l'Assessore alle Attività produttive, con esito di verifica della correttezza dell'*iter* (con l'occasione si approfondisce un problema di deontologia del pubblico impiego, con specifica comunicazione all'Assessore).

COMUNE DI BRUSSON

Le Médiateur, carrefour de la protection des citoyens

Venti Cittadini chiedono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale rispetto ai Comuni convenzionati, con riferimento anche alle modalità di intervento in rapporto alla tutela giurisdizionale; dodici sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; quattro sull'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici.

Otto Cittadini chiedono di approfondire problemi di corretta gestione del rapporto minoranza-maggioranza nei Consigli comunali.

A seguito di istanza di un Cittadino, i cui beni sono stati danneggiati nell'espletamento di un servizio comunale, si constata che il Comune ha dato tempestivo avvio alla procedura di risarcimento.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

Il fare non sia determinato solo dalle urgenze,
dalle necessità, ma sia ritmato da un progetto
(C. M. Martini)

Venticinque Cittadini chiedono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale rispetto ai Comuni convenzionati, con riferimento anche alle modalità di intervento in rapporto alla tutela giurisdizionale; ventidue sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; quattro sull'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici.

Su istanza di tre Cittadini, si provvede ad approfondire aspetti della normativa in materia di protezione civile, con riferimento a situazioni venutesi a creare a seguito di eventi alluvionali; su istanza di due, tempi e modalità relativi ai procedimenti disciplinari; su istanza di otto, problemi di corretta gestione del rapporto minoranza-maggioranza nei Consigli comunali.

Due Cittadini lamentano l'inevasione 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 di compiuta documentazione della correttezza degli interventi); due l'inevasione di una lettera riguardante problemi catastali (vengono indirizzati).

Su istanza di una settantina di Cittadini (direttamente interessati dalla realizzazione di un progetto di opera pubblica a garanzia della sicurezza ambientale), si sollecitano il Presidente della Regione e l'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche ad evadere note giacenti (dandone comunicazione al Sindaco), con esito da definire. Due Cittadini lamentano lo spostamento di una rete fognaria (si chiedono chiarimenti al Sindaco, con esito positivo e sollecito). In riferimento a problematica inerente servizi di refezione e assistenza scolastica, cinque Cittadini vengono indirizzati (con l'occasione, si constata la correttezza dell'*iter* comunale).

A seguito di istanza di un Cittadino, si interviene presso il Sindaco al fine di approfondire un parere emanato dalla Commissione edilizia, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, che ha richiesto informazioni al Sindaco sullo stato di un procedimento amministrativo, vista la natura del problema si chiede di essere informati sull'evasione della richiesta, con esito di collaborazione.

COMUNE DI QUART

I bambini di tutto il mondo hanno due cose in comune: chiudono gli orecchi ai consigli e aprono gli occhi agli esempi
(Anonimo)

Ventun Cittadini chiedono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale rispetto ai Comuni convenzionati, con riferimento anche alle modalità di intervento in rapporto alla tutela giurisdizionale; dodici sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; cinque sull'obbligo di evasione da parte dell'Ente pubblico; otto su problemi di corretta gestione del rapporto minoranza-maggioranza nei Consigli comunali.

In riferimento a problematica inerente l'analisi di acque in distribuzione, su istanza di quattro Cittadini si chiedono chiarimenti al Direttore U.B. Igiene, Alimenti e nutrizione del Servizio di Igiene pubblica U.S.L. e al Sindaco, con esito di collaborazione anche per il problema generale.

Su istanza di un Cittadino, che lamenta l'impossibilità di raggiungere la propria abitazione causa la chiusura dell'unica strada comunale, si interviene presso il Presidente della Regione, con esito di verifica della correttezza del Comune.

MINISTERI

Solo un impegno regolare e di lungo periodo merita di essere chiamato "il momento politico per eccellenza","un atto che trasforma lo spettatore in attore", perché un impegno di breve durata sarebbe completamente inutile
(Z. Bauman)

a) Generale

Settantaquattro Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico regionale sui Ministeri; tre tempi e modalità per presentare ricorso alla Corte di Giustizia europea. Su richiesta di una Società privata incaricata dalla C. E., si forniscono informazioni in merito alla normativa disciplinante l'Istituto del Difensore civico.

Trentacinque Cittadini chiedono di conoscere tempi e modalità di evasione delle richieste scritte ad Enti pubblici; trentadue informazioni sull'accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/90; diciotto sulla raccomandata a mano; dodici sull'istituto dell'autotutela; quattro sulla normativa in materia di gestioni dei beni di proprietà demaniale. Su richiesta di un Cittadino si verifica la correttezza di una procedura amministrativa; per problemi inerenti procedimenti di carriera e concorsuali, sette Cittadini vengono indirizzati.

Diciotto Cittadini e un'Associazione chiedono informazioni sulla tutela dei diritti carcerari; otto sulla tutela dei diritti dei disabili (lavoro e ricerca universitaria). In riferimento a problematiche riguardanti il riordino della medicina penitenziaria ai sensi del D. lv. n. 230/99, si convoca il Direttore generale-U.S.L. Valle d'Aosta con esito interlocutorio; successivamente, a richiesta di diciotto Cittadini, a tutela degli ospiti della Casa circondariale e in vista dell'ordine pubblico e della pace sociale, si interviene presso il Presidente della Regione, nella sua qualità di Prefetto, il Direttore generale U.S.L. e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, al fine di chiedere la prosecuzione del progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", preso ad esempio da altre Regioni italiane e attualmente messo in forse dall'esiguità dei fondi messi a disposizione da parte dell'Amministrazione regionale e del Ministero Giustizia. In riferimento al diritto all'istruzione, anche per Cittadini stranieri, all'interno della Casa circondariale, su istanza di diciotto Cittadini, di Associazioni di volontariato e della Direzione del Carcere si convoca il Direttore del Personale della Sovrintendenza agli Studi, il Direttore del Carcere, il Direttore dell'Agenzia regionale del Lavoro, il Dirigente dell'Istituzione scolastica di Istruzione tecnica commerciale e per Geometri, con esito di approfondimento e programmazione, in rapporto anche ad altre Regioni e all'incontro avuto con la Commissione Giustizia del Senato; si segnala l'esito di un corso di studi superiori. A favore di Cittadini ristretti nella Casa circondariale, tre Volontari chiedono di conoscere tempi e modalità per presentare ricorso alla Corte di Giustizia europea. A richiesta di tre Cittadini si interviene con attestato necessario per assicurare i diritti economici di un immigrato in attesa di regolarizzazione. Si indirizzano ottantacinque Cittadini disoccupati a possibilità lavorative presenti in Valle. A seguito di istanza di quattro Cittadini, a tutela del diritto costituzionale al lavoro (comprensivo di attività di ricerca universitaria e concorsi *post lauream*), si chiede di rivedere la normativa e la relativa applicazione per i non vedenti.

Quarantacinque Cittadini chiedono informazioni su Enti privati gestori di pubblico servizio e sulle competenze del Difensore civico regionale; tre (in rappresentanza di trenta) su aspetti di una richiesta di pagamento da inoltrare ad un Ente privato. In riferimento a problematica riguardante la preselezione automatica del servizio di telefonia fissa, si prende atto del lavoro svolto da un Collega regionale. In riferimento a vicenda oggetto della precedente Relazione, un Cittadino lamenta il ritardo ingiustificato da parte delle Poste nell'evadere un reclamo presentato da oltre un anno presso l'Ufficio di un Comune valdostano (si interviene presso il Direttore, con esito di collaborazione); per caso analogo, un altro Cittadino viene indirizzato, così come, in riferimento a problematiche inerenti la Telecom, dodici Cittadini. A seguito di istanza di due Cittadini in rappresentanza di una Società, viene respinta, per carenza di competenza *ex* L.r. n. 18/99, una richiesta di riesame del diniego di accesso alla documentazione. Su istanza di due Associazioni di volontariato e per conto di settanta Cittadini, si forniscono indicazioni per problemi attinenti il trasporto ferroviario, con riserva di intervento. Un Cittadino chiede di approfondire problemi di correttezza relativamente a due Enti privati gestori di pubblico servizio.