b) Ministero Economia e Finanze

Tre Cittadini chiedono di conoscere normativa e pratica per i tempi di restituzione di somme; due tempi e modalità per presentare richiesta di rimborso di imposte prima versate e successivamente accertate come non dovute; due aspetti della normativa in materia di detrazioni fiscali, con riferimento all'accensione di mutui; sei aspetti della normativa in materia di pagamento dell'imposta di successione e relativi ricorsi; uno la procedura seguita dall'Amministrazione per il recupero forzoso dei crediti; uno il supporto normativo per il diritto allo studio universitario delle Forze dell'Ordine; uno aspetti relativi all'applicazione della L.n. 381/90, portante condono in materia di I.R.P.E.F.. In riferimento a problematiche catastali, diciotto Cittadini vengono indirizzati; ventidue in riferimento a ricorso presso la Commissione tributaria regionale; due in materia di acquisto della prima casa con riferimento alla concessione di agevolazioni fiscali; tre su aspetti della L.n. 448/98. Undici Cittadini lamentano disagi economici causati dalla gestione di uno stabile di proprietà demaniale: si provvede a convocare il Direttore dell'Agenzia Dogane di Aosta, con esito di programmazione di prospettive di soluzione da parte degli Uffici. A seguito di istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore dell'Agenzia Dogane di Aosta, al fine di verificare la legittimità di un mancato rimborso spese, con esito di documentazione della correttezza dell'*iter*. In riferimento a vicenda riguardante la richiesta di cambio alloggio di un Cittadino locatario di un immobile di proprietà demaniale, si interviene presso i Direttori delle Agenzie del Demanio di Roma e Aosta, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*. In riferimento a richiesta di rimborso I.R.P.E.F., interessante un Cittadino di altra Regione, valutata la documentazione, si investe della questione il Difensore civico competente, con esito negativo dopo numerosi solleciti.

c) Ministero Esteri

In riferimento a delicata problematica riguardante un Cittadino irregolarmente detenuto in altro Stato, si inoltra copia delle sue dichiarazioni al Commissario europeo per i diritti umani, al Ministro dell'Interno e al Ministro degli Esteri, con esito di puntualizzazione da parte dei Ministeri. Su richiesta di tre Cittadini e di un'Associazione di pubblica tutela, si interviene presso il Direttore della Direzione gen. italiana all'Estero-Politiche migratorie, al fine di verificare lo stato di una richiesta di ricongiungimento familiare, con esito da definire dopo sollecito.

d) Ministero Interno

Con riferimento a specifiche problematiche, novantun Cittadini e tre Associazioni chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di immigrazione (permessi di soggiorno per motivi di lavoro, ricongiungimento familiare, decreti di espulsione, diritto allo studio di figli di immigrati non regolari. Si evidenzia la proficua collaborazione, per le vie brevi, dell'Ufficio valdostano della Questura e del C.C.I.E.-Centro Immigrati extracomunitari del Comune di Aosta, con esito positivo di alcuni casi complessi). Nell'ambito delle problematiche di immigrazione, si forniscono indicazioni ad un Cittadino sulla procedura da seguire per il pagamento di una multa; su istanza di un altro si forniscono indicazioni in materia di diritto allo studio dei lavoratori. In riferimento a problematica riguardante la corresponsione di assegno ai sensi del D.P.R. n. 1092/73, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore ministeriale competente e al Difensore civico territoriale, con esito negativo dopo numerosi solleciti. In riferimento a problematica riguardante l'approvazione ministeriale di un contratto di locazione per Caserma, su istanza di cinque Cittadini si provvede a sollecitare, presso il competente Ufficio del Ministero, inevasi solleciti a firma del Presidente della Regione in qualità di

Prefetto, con esito positivo dopo solleciti. Ottantasei Cittadini chiedono di conoscere la procedura di ricorso avverso sanzioni elevate a seguito di violazione del codice della strada; dodici tempi e modalità per presentare richiesta di esenzione dal servizio militare; quattro aspetti della normativa in materia di servizio civile. Relativamente al ricorso al Prefetto per sanzioni amministrative, su istanza di tre Cittadini si inoltra la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo. In riferimento a delicata problematica riguardante un Cittadino irregolarmente detenuto in altro Stato, si inoltra copia delle sue dichiarazioni al Commissario europeo per i diritti umani, al Ministro dell'Interno e al Ministro degli Esteri, con esito di puntualizzazione da parte dei Ministeri.

*e) **Ministero Istruzione, Università e Ricerca Scientifica***

Un Cittadino lamenta l'inevasione di note concernenti il rilascio di certificati (si chiede conto al Ministero, con esito positivo dopo solleciti); un altro gravi disagi a seguito di una controversia sorta con l'I.N.P.D.A.P. e con due Provveditorati per smarrimento di documentazione rilevante ai fini pensionistici (si trasmette il caso al Difensore civico competente, con esito negativo dopo solleciti: si evidenziano scorrettezze nelle relazioni con il pubblico di personale di due Provveditorati; successivamente, si interviene presso la Direzione generale dell'I.N.P.D.A.P. e i Ministeri dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica e del Lavoro e Politiche sociali, con esito di formale riscontro non solutorio). In riferimento a complesse problematiche riguardanti l'istruzione scolastica per Cittadini stranieri ristretti nella 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 della Valle d'Aosta, il Direttore del Carcere, il Direttore dell'Agenzia 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 con la Commissione Giustizia del Senato; si segnala l'esito di un corso di studi superiori. Su richiesta di otto Cittadini si approfondiscono aspetti della normativa in materia di iscrizione alla scuola dell'obbligo di minori extracomunitari provenienti anche da famiglie con permesso di soggiorno scaduto; su istanza di due si forniscono informazioni in materia di diritto allo studio dei lavoratori. In riferimento ad una richiesta di inquadramento di personale docente nei ruoli regionali, ritardata da un Provveditorato, su istanza di due Cittadini si provvede a trasmettere la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo dopo solleciti. A due Cittadini vengono fornite informazioni relativamente al problema del conferimento incarichi docenti e alla valenza delle circolari; a due altri relativamente all'equipollenza di titolo di studio universitario; a tre relativamente ad aspetti della normativa in materia di accesso agli atti concorsuali; ad uno relativamente alle modalità di presentazione delle domande di iscrizione all'Università, con riferimento alla dichiarazione dei redditi e alla connessa tassa universitaria. A seguito di istanza, si interviene presso il Direttore del Dipartimento per lo Sviluppo dell'Istruzione al fine di sollecitare la risposta ad un quesito posto da un Cittadino riguardo il riconoscimento dei crediti formativi al personale delle Pubbliche Amministrazioni, con esito da definire dopo solleciti. Su istanza di quindici Cittadini, si forniscono chiarimenti in ordine a problemi relativi ai corsi SSIS organizzati presso l'Università della Valle d'Aosta; su istanza di uno indicazioni e supporto normativo per il diritto allo studio universitario delle Forze dell'Ordine.

*f) **Ministero Lavoro e Politiche Sociali***

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 di pronta collaborazione. Relativamente alla Commissione di conciliazione per problematiche di lavoro, due Cittadini vengono indirizzati, con riserva di intervento. Ottantotto Cittadini

chiedono informazioni sull'Ufficio di collocamento; tre su tempi e modalità per presentare richiesta di invalidità I.N.P.S.; due in materia di pensioni per lavoratori subordinati; due sull'assegno di mantenimento; quattro sulle competenze generali I.N.P.S.; cinque su aspetti della normativa in materia di versamento di contributi lavorativi; uno su aspetti della normativa in materia di cumulabilità pensioni; tre sulla procedura di ricorsi. In riferimento a problematica riguardante la concessione di una pensione, prospettata tramite lettera, si provvede ad informare il Cittadino della competenza, previa formalizzazione dell'istanza. Su istanza di un Cittadino si approfondiscono aspetti della normativa in materia di astensione dal lavoro per malattia, con riferimento alla procedura seguita dall'Amministrazione per richiedere la visita fiscale di controllo. Un Cittadino lamenta l'inevasione di una nota da parte dell'I.N.P.D.A.P. Valle d'Aosta (si chiedono chiarimenti al Direttore, con esito positivo dopo solleciti); un altro gravi disagi a seguito di annosa controversia con l'I.N.P.D.A.P. e con due Provveditorati per smarrimento di documentazione rilevante ai fini pensionistici (si trasmette l'istanza al Difensore civico competente, con esito negativo dopo solleciti; successivamente si interviene presso la Direzione generale dell'I.N.P.D.A.P. e i Ministeri dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica e del Lavoro, Salute e Politiche sociali, con esito di formale riscontro non solutorio); undici il ritardo dell'Amministrazione nell'erogazione dell'indennità di accompagnamento riconosciuta da oltre un anno (si trasmette la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo). Su istanza di un Cittadino si interviene presso il Direttore dell'I.N.P.D.A.P. di Aosta al fine di verificare lo stato di una richiesta di ricongiunzione ai fini pensionistici (con esito parzialmente positivo dopo solleciti). Relativamente alla domanda di sovvenzione contro cessione di quota della retribuzione, su istanza di un Cittadino si chiedono chiarimenti al Direttore I.N.P.D.A.P. di Aosta, con esito da definire; relativamente a richiesta di mutuo pluriennale I.N.P.D.A.P., su istanza di un Cittadino si contatta, per le vie brevi, l'Ufficio del Difensore civico competente, con esito positivo. Su istanza di due Cittadini si interviene presso il Direttore dell'I.N.P.D.A.P. di Aosta al fine di verificare lo stato di pratiche di trattamento fine rapporto, con esito da definire dopo solleciti. A seguito di istanza presentata da un Cittadino, si interviene presso il Direttore dell'I.N.A.I.L. al fine di approfondire aspetti della normativa in materia di attribuzione dell'indennità del bilinguismo, con particolare riferimento a tempi e modalità di erogazione del beneficio economico, con esito di sollecita ed efficiente collaborazione; su richiesta di due Cittadini si interviene presso il Direttore dell'I.N.A.I.L. al fine di verificare lo stato di un ricorso, con esito da definire. Un Cittadino chiede di approfondire un problema relativo al rapporto direttive burocratiche-obblighi di legge.

g) Ministero Salute

A richiesta di diciotto Cittadini e a tutela degli ospiti della Casa circondariale, 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.-Valle d'Aosta e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di chiedere la prosecuzione del progetto-obiettivo "Medicina penitenziaria", ad oggi preso ad esempio da altre Regioni italiane e attualmente messo in forse dell'esiguità dei fondi messi a disposizione da parte dell'Amministrazione regionale e del Ministero Giustizia. In riferimento a problema inerente la concessione di provvidenze ai sensi dell'art. 25 della L. n. 328/2000 e all'art. 4, c. 3, del D. lv. n. 109/98, tre Cittadini vengono indirizzati; dodici in riferimento alle responsabilità civili e penali per Reparti ospedalieri di altra Regione gravemente carenti di personale. Su istanza di un Cittadino si interviene presso il Difensore civico competente al fine di conoscere lo stato di una vicenda riguardante il locale servizio sanitario, con esito positivo.

PAGINA BIANCA

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 sul gratuito patrocinio.

Relativamente a svariate problematiche, a novantatre Cittadini si forniscono indicazioni sul Difensore civico competente; su richiesta di una Società privata incaricata dalla C. E. e di due Cittadini, si forniscono informazioni in merito alla normativa disciplinante l'istituto del Difensore civico. Su richiesta di due Difensori civici comunali e come supporto nella preparazione di tesi universitarie, si trasmette materiale riguardante l'attività svolta dall'Ufficio. In rapporto a presunte violazioni di diritti personali, due Cittadini chiedono di approfondire competenze, tempi e modalità di ricorso alla Corte di Giustizia europea. In riferimento a delicata problematica riguardante un Cittadino irregolarmente detenuto, si inoltra copia delle sue dichiarazioni al Commissario europeo per i diritti umani, al Ministro dell'Interno e al Ministro degli Esteri, con esito di puntualizzazione da parte dei Ministeri. A seguito di casi peraltro positivamente risolti, si prendono contatti operativi con l'*Ombudsman* di altro Paese europeo al fine di accelerare le procedure per ottenere la cittadinanza italiana. In riferimento a vicenda riguardante un Comune italiano, si decide di non dar corso all'istanza di un Cittadino, non essendo la materia di specifica competenza. Un Cittadino lamenta disagi a seguito di una controversia sorta con l'I.N.P.D.A.P. e due Provveditorati, per smarrimento di documentazione rilevante ai fini pensionistici: si contatta il Difensore civico competente, con esito negativo, per cui si decide di intervenire presso i Ministeri dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica e del Lavoro e Politiche sociali, con esito di formale riscontro non solutorio. In riferimento a problematiche inerenti la ricostruzione di carriera, su istanza di due Cittadini (di cui uno impedito da un Provveditorato) si trasmette la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo dopo solleciti. In riferimento a richiesta di rimborso I.R.P.E.F., valutata la documentazione si investe della questione il Difensore civico competente, con esito negativo dopo numerosi solleciti. 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 competente Direttore del Ministero dell'Interno e al Difensore civico territoriale, con esito negativo dopo numerosi solleciti. Undici Cittadini lamentano il ritardo di un'Amministrazione nell'erogazione dell'indennità di accompagnamento riconosciuta da oltre un anno: si trasmette la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo. In riferimento a problematica riguardante la preselezione automatica del servizio di telefonia fissa, si prende atto del lavoro svolto da un Collega regionale. Su richiesta di un Ufficio regionale di Protezione e Pubblica Tutela dei Minori, si interviene in una catena di solidarietà al fine di aiutare un minore gravemente ammalato. In riferimento all'attivazione di un'accisa sul vino, segnalata da un Difensore civico, due Cittadini vengono indirizzati. Per problemi di presunte irregolarità inerenti procedimenti di carriera e concorsuali in uno Stato europeo, un Cittadino viene indirizzato. Relativamente al ricorso ad un Prefetto per sanzione amministrativa, su istanza di un Cittadino si inoltra documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo. Due Cittadini lamentano il ritardo ingiustificato da parte di un Comune italiano nell'effettuare un rimborso di tassa comunale: in assenza di Difensore civico regionale o locale, si interviene presso il Sindaco, con esito di puntualizzazione dopo solleciti. Relativamente a richiesta di mutuo pluriennale I.N.P.D.A.P., su istanza di due Cittadini si contatta, per le vie brevi, l'Ufficio del Difensore civico competente, con esito positivo. Due Cittadini lamentano l'inevasione di note concernenti la richiesta di cartelle cliniche e il mancato rilascio di certificati: previo indirizzo per errata formulazione della richiesta, si trasmette la documentazione al Difensore civico competente, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Difensore civico competente al fine di conoscere lo stato di una vicenda riguardante il locale servizio sanitario, con esito positivo.

In riferimento a segnalazione pervenuta tramite lettera, riguardante la contestazione di una sanzione amministrativa, premessa la non competenza, si rinvia al Cittadino la documentazione per erronea indicazione dell'indirizzo del Giudice di Pace. Con riferimento a specifici problemi, trecentocinquantun Cittadini chiedono di conoscere o approfondire le possibili vie di tutela; sessantatre le competenze del Giudice di pace; ventiquattro le competenze della Corte dei Conti; cinquantatre i tempi e le modalità per presentare ricorso al T.A.R. e al Consiglio di

Stato; ventidue sull'istituto della sospensiva; dodici modalità e termini di notificazioni giudiziarie; venti e un'Associazione i diritti carcerari; dodici il diritto di privacy; trentatre gli istituti dell'esposto e querela; quarantatre la deontologia dell'esperto di fiducia; ottantuno il diritto di famiglia e l'affidamento minori; ventiquattro gli istituti di inabilità-interdizione e i doveri del tutore; ventiquattro problemi di violenza; ventiquattro l'assistenza familiare agli anziani; cinquantatre il diritto del lavoro; ventotto i diritti societari; trentasei lo sfratto; ventuno i diritti assicurativi; ventiquattro la regolarità bancaria, sessanta problemi di condominio; sessantotto problemi di proprietà, vicinato e servitù prediali; trentotto l'esproprio; trentadue l'usucapione e le azioni possessorie; trentacinque il contratto, le convenzioni e la truffa; trentasette l'eredità, le donazioni e l'usufrutto; trentadue problemi di voltura; trentacinque il risarcimento danni; quindici la procedura fallimentare; quattro le traduzioni asseverate; due procedure Albo professionale. Dodici Cittadini vengono informati sul gratuito patrocinio.