ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII
n. 4/1

RELAZIONE

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

(Periodo 15 marzo 2004-15 marzo 2005)

(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 25 marzo 2005

TIPOGRAFIA DEL SENATO (200)

PAGINA BIANCA

INDICE

- Dati essenziali sull'Ufficio valdostano p. 3
- La difesa civica nel contesto europeo e mondiale p. 5
- Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con Relazioni p. 27
- Comunicati stampa (19.3.2004; 22.3.2004; 23.3.2004; 24.4.2004; 4.5.2004; 28.5.2004; 24.6.2004; 5.7.2004; 31.8.2004; 17.9.2004; 26.10.2004; 2.11.2004; 20.12.2004; 14.2.2005) p. 30
- *Carta della sussidiarietà*, Prima Convenzione nazionale della Sussidiarietà. L'Italia dei beni comuni, Roma 12.3.2004 p. 38
- *Préambule des Statuts de l'A.O.M.F. (adoptés à Yasmine Hammamet le 16 octobre 2003)* p. 39
- *Contribution du Président de l'A.O.M.F. au "Cadre stratégique décennal 2005-2014 de la Francophonie"* p. 40
- *Allocution de bienvenue du Président A.O.M.F. au séminaire de formation de Québec "Le triple défi de l'AOMF en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi constitutive et la Déclaration de Bamako"*, 6 septembre 2004 p. 42
- Presentazione, da parte del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, della *Carta della difesa civica locale* Regione Toscana, Firenze 14.10.2004 p. 45
- *Protocole de coopération entre la F.I.O. et l'A.O.M.F.* (versione francese) e discorso di saluto della Presidente A.O.M.F. p. 47
- *5ème réunion des Réseaux institutionnels de la francophonie - rapport de synthèse (Ouagadougou, 22 et 23 novembre 2004)* p. 49
- Pubblicazioni e lavori di ricerca con riferimento all'Ufficio valdostano p. 52
- Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNI E COMUNITA' MONTANE, MINISTERI) p. 54
- Le Istanze R.A.V.A.
  - a) Generale p. 64
  - b) Presidenza del Consiglio p. 64
  - c) Presidenza della Regione p. 65
  - d) Ass.to Agricoltura, Risorse naturali e Protezione civile p. 68
  - e) Ass.to Attività produttive e Politiche del Lavoro p. 69
  - f) Ass.to Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali p. 70
  - g) Ass.to Istruzione e Cultura p. 70
  - h) Ass.to Sanità, Salute e Politiche sociali p. 72
  - i) Ass.to Territorio, Ambiente e Opere pubbliche p. 75
  - l) Ass.to Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei p. 77
  - m) Comuni e Comunità montane p. 77

  U.S.L. p. 81
  A.R.E.R. p. 85
  COMUNE di AOSTA p. 89
  COMUNE di BRUSSON p. 95
  COMUNE di CHARVENSOD p. 99
  COMUNE di GRESSONEY-SAINT-JEAN p. 103
  COMUNE di QUART p. 107
  COMUNITA' MONTANA VALDIGNE-MONT BLANC p. 111

  MINISTERI
  - a) Generale p. 116
  - b) Min.o Difesa p. 117
  - c) Min.o Economia e delle Finanze p. 117
  - d) Min.o Esteri p. 118
  - e) Min.o Funzione pubblica p. 118
  - f) Min.o Giustizia p. 119
  - g) Min.o Infrastrutture e Trasporti p. 120
  - h) Min.o Interno p. 120
  - i) Min.o Istruzione, Università e Ricerca scientifica p. 122
  - l) Min.o Lavoro e Politiche sociali p. 122
  - m) Min.o Salute p. 124

  INDIRIZZO/SUPPLENZA p. 127

PAGINA BIANCA

LA DIFESA CIVICA NEL CONTESTO EUROPEO E MONDIALE

Les populations deviennent de plus en plus pluriculturelles. S'y côtoient des gens d'origine et de culture diverses et de croyance aux valeurs parfois opposées. Certains ont des moyens financiers importants, d'autres vivent dans la pauvreté. Certains sont atteints d'un handicap, d'autres non. Comment une société civile peut-elle assurer le respect des différences individuelles et des valeurs démocratiques de la collectivité en accord avec l'objectif des droits égaux et le droit de chaque individu d'être traité avec égalité?
(I.O.I. - Québec 2004)

Dans la foulée des inquiétudes engendrées par les attaques terroristes, les gouvernements, soutenus par l'opinion publique, adoptent des mesures de sécurité renforcées bien souvent aux dépens des libertés précédemment accordées. Est-il possible de conjuguer les besoins d'une sécurité accrue avec le maintien des droits et des libertés individuels traditionnels? Quelles sont les limites à de tels droits qui devraient être acceptées au nom de la sécurité? La sécurité constitue-t-elle un préalable à l'exercice des droits démocratiques?
(I.O.I. - Québec 2004)

Siamo convinti che non è ormai più possibile che gli stati, singolarmente, possano dare ai propri popoli quella sicurezza e quel tenore di vita cui essi hanno diritto. Soltanto l'Europa, nella riunione delle singole forze, risorse e capacità, potrà dare alle sue popolazioni la speranza di una vita migliore
(A. De Gasperi)

Stato, Regioni, Città metropolitane, Comuni, favoriscono l'autonoma iniziativa dei Cittadini, singoli o associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà
(art. 118, u. c., Costituzione italiana)

La permanenza della povertà dentro un contesto di ricchezza è una sconfitta della democrazia e del modello di sviluppo a cui essa si ispira
(G. Pasini)

Todos somos iguales. I pero unos más iguales que otros
(Motto Defensoria del Pueblo Ecuador)

Dietro le sbarre non si annullano i diritti del cittadino
(L. Manconi)

Francophonie et démocratie sont indissociables
(Déclaration de Bamako)

Vivere è essere Cittadino del mondo
(G. Limbosso)

Come un arcobaleno: vivere insieme le nostre differenze
(C. Jacquemod)

Nel 1999, il Congresso dei Poteri locali e regionali d'Europa ha licenziato importanti iniziative per la difesa civica. Nel giugno, la *Risoluzione n. 80* (approvata il 17 in seduta assembleare) su *Il ruolo dei Difensori civici/Ombudsmen nella difesa dei diritti dei Cittadini* e, nell'ottobre, il Gruppo di lavoro *Carta europea dell'autonomia locale,* con Conferenza in Ancona (16-18) su *Una competenza da non dimenticare: l'Ombudsman e la difesa dei diritti dell'uomo* ("competenza" che sarebbe meglio definire "funzione", visto il peculiare carattere di servizio dell'Organo interessato).

Un Organo che non deve essere confuso con un Giudice e che non deve interferire con l'Autorità giudiziaria. Il che non impedisce, però, di vederlo come ausilio per il giudiziario, dato il peculiare ruolo deflattivo del contenzioso in via preliminare, di riduzione cioè del carico di lavoro dei Tribunali: sia stimolando e ottenendo l'auto-correzione degli atti amministrativi, sia esperendo una positiva opera di mediazione che giunga al componimento equitativo delle controversie prima che degenerino nel patologico, anche nell'ottica della pace sociale.

Si tratta, insomma, di aiutare la buona amministrazione, il rispetto dei diritti e delle legittime aspettative, favorendo risposte sostanziali ed eque che avvicinino i Cittadini ai centri decisionali per renderli trasparenti, capaci di colloquio, capaci di soddisfare le esigenze dei singoli e della comunità. Certo, a patto che il Difensore civico abbia strumenti idonei, compresi i mezzi organizzativi e la dotazione di personale (non parlo della tentazione ricorrente di poteri forti, essendo più forte - a parere di autorevoli Colleghi e mio - la forza della persuasione, tipica dell'*Ombudsman,* rispetto alla stessa forza delle sentenze, talora simili alle grida di manzoniana memoria).

E poiché la sua presenza e il suo intervento sono sempre più avvertiti dai Cittadini come possibilità di disporre di un'Istituzione efficace e semplice a tutela dei diritti e a sostegno degli interessi legittimi di singoli, Associazioni e collettività tutta nei confronti di atti e/o attività della Pubblica Amministrazione, l'applicazione del principio di sussidiarietà interessa in modo particolare la figura dell'*Ombudsman*. A sua volta, la sussidiarietà comporta la competenza di Regioni ed Enti locali.

Tutti gli Stati europei hanno bisogno di una struttura capillare di difesa civica, anche perché l'*Ombudsman* deve farsi carico della diffusione e promozione dei diritti: in primo luogo, dei diritti di cui alla *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.*, comprendente anche il diritto alla buona amministrazione (art. 41) e il diritto di rivolgersi al *Médiateur européen* (art. 43) in caso di cattiva amministrazione (diritti ora rafforzati dall'esplicito riconoscimento nel testo della Costituzione per l'Europa, approvata dalla Conferenza dei Rappresentanti dei Governi degli Stati membri il 18.6.2004, sottoscritta in Roma dai Capi di Stato il 29.10.2004 e in attesa di ratifica interna, ove si precisa che il *Médiateur* esercita le sue funzioni in piena indipendenza e può intervenire anche d'ufficio).

Ora, per garantire a tutti piena accessibilità, non è sufficiente la semplicità delle procedure di intervento: occorre una diffusione sul territorio tale da rendere facile a chiunque la fruizione del servizio, senza faticosi spostamenti e lunghe attese. E ciò anche se la "rete" tra i Difensori civici esistenti dovrebbe già rendere possibile rivolgersi al più vicino perché inoltri dove dovuto l'istanza, proprio in nome della responsabilità che il titolare di un pubblico servizio assume di fronte alla comunità. La difesa civica deve, dunque, essere organizzata in forma diffusa all'interno delle competenze delle Regioni e degli Enti locali, come sottolineava nel '99 il C.P.L.R.E., soprattutto con la citata *Risoluzione n. 80.* Ne deriva un corollario, valido per tutti i Paesi aderenti al Consiglio d'Europa: si tratta di attribuire agli Uffici degli *Ombudsmen* una funzionalità fondata sui principi complementari della sussidiarietà e dell'autonomia.

E in Italia? E' noto che la difesa civica regionale è nata negli anni '70 (la stagione del regionalismo) ed è abbastanza diffusa (ma non sufficientemente al centro-sud); meno diffusa la difesa civica locale, a partire dagli anni '90 (art. 8 L. n. 142/90 e succ. mod.); assente il Difensore civico nazionale, di cui è discutibile la necessità solo a patto che le competenze sui Ministeri centrali vengano attribuite ai Difensori civici regionali, così come avvenuto per gli Uffici ministeriali decentrati *ex* art. 16 L. n. 127/97. Il principio di sussidiarietà per la difesa civica regionale e comunale risulta

applicato in legge dalla Liguria (cfr. L. r. n. 14/2000, art. 5, c. 7, l. e: *è di competenza del Difensore civico l'intervento sull'attività degli Uffici:.... degli enti locali e di quelli destinatari di deleghe da parte della Regione presso i quali non siano operanti Difensori Civici),* non so con quanto rispetto delle autonomie locali, è operativo da tempo nella prassi dell'Ufficio della Toscana, la prima Regione a dotarsi di Difensore civico in Italia, ed è oggi riconosciuto ufficialmente nella *Carta della difesa civica locale* toscana.

Per quanto mi riguarda, scelgo una via più rispettosa delle autonomie locali, una via, se vogliamo, più prudente, perché semplicemente collaborativa: mi limito, cioè, per i Comuni non convenzionati e per gli Enti privati gestori di pubblico servizio, a sollecitare risposte inevase, a loro stessa tutela. E ciò non solo per la peculiare situazione valdostana, ma anche perché, a mio parere, in senso stretto non può operare nella difesa civica italiana il principio di sussidiarietà per mancanza di specifici presupposti, stante che il Difensore civico non è riconosciuto né in *Costituzione,* né in tutti gli *Statuti* regionali. Occorre, allora, tener conto del rapporto di collaborazione tra Istituzioni (lo invoco esplicitamente), nonché delle prescrizioni statutarie delle singole Regioni e Province e dei singoli Comuni, essendo il Difensore civico un fatto organizzativo, che si situa all'interno del libero gioco delle autonomie. Questo anche per non minare il suo potere quando opera con specifici supporti di legge.

Il mio augurio è che la sussidiarietà sia, in un futuro quanto più prossimo, normativamente riconosciuta e conseguentemente applicata anche per la difesa civica. Potrebbe essere questo lo sviluppo dell'Istituto, per l'Italia e per l'Europa, tanto auspicabile quanto ipotetico, perché connotato dalla distanza che separa il desiderabile dal possibile e il possibile dal reale. Il tutto sullo sfondo di un nuovo rapporto Stato-Regioni, di una diversa configurazione delle Regioni nella nuova Europa e di una nuova fase dell'istituto della cittadinanza che la crisi degli Stati nazionali va delineando in uno con il processo di decentralizzazione.

Per queste e altre specifiche problematiche, giova ricordare che, in Italia, accanto alla Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, di cui ho l'onore di essere Coordinatore, per circa due anni ha operato un Gruppo di lavoro per la riforma della difesa civica, presieduto dal Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni A. Di Sanza e composto da rappresentanti di Difensori civici regionali, A.N.C.I., U.P.I. e Congresso delle Regioni, dopo che quest'ultimo aveva licenziato, il 5.6.2002, una *Risoluzione* su le *Regioni per una difesa civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei cittadini,* che, tra l'altro, riconosce la *Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome* anche come rappresentanza esterna, in assenza di Difensore civico nazionale.

Dal Gruppo di lavoro è uscita una proposta alle Regioni in tema di *Disposizioni statutarie in materia di difesa civica* (in parallelo con la fase di revisione degli *Statuti* regionali) che si riporta nella parte conclusiva:

"1.Ogni persona ed ente ha diritto alla buona amministrazione e di appellarsi al Difensore civico, che ne è il garante.

2.La Regione/Provincia Autonoma istituisce il Difensore civico regionale/provinciale e promuove lo sviluppo della difesa civica sul territorio come funzione di garanzia, mediazione e proposta, secondo i parametri internazionali emergenti dai documenti delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa, anche ai fini di una deflazione delle controversie nei confronti della Pubblica Amministrazione.

3.Il Difensore civico è organo ausiliario, monocratico ed indipendente. E' eletto dal Consiglio regionale e ad esso riferisce.

4.Il Difensore civico agisce a tutela dei diritti e degli interessi legittimi di persone ed enti nei confronti dei soggetti, individuati dalla legge, che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico per garantire l'imparzialità, il buon andamento e la trasparenza nell'azione amministrativa.

5.Il Difensore civico interviene, su domanda e di propria iniziativa, secondo criteri e procedure non giurisdizionali, affinché gli organi e le strutture competenti pongano rimedio agli abusi, alle irregolarità e alle iniquità accertati e ne rimuovano le cause.

6.Il Difensore civico integra e coordina la propria attività con quella delle analoghe istituzioni che operano ai diversi livelli istituzionali in ambito nazionale ed internazionale.

7.La legge disciplina - in base ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione - i requisiti e le procedure per la nomina e la revoca, lo status e le modalità d'intervento del Difensore civico e determina i principi per l'organizzazione della funzione di difesa civica e per l'attribuzione delle risorse necessarie al suo esercizio, al fine di assicurarne l'indipendenza, l'efficacia, la prossimità all'utenza e il coordinamento funzionale sul territorio".

Ad ogni buon conto, la scelta di una difesa civica ravvicinata è prevista, per l'Europa, proprio con la stesura, nel giugno 1999, della citata *Risoluzione n. 80,* che costituisce, da una parte, il punto di arrivo della definizione politico-giuridica di quanto avvenuto, dall'altra, la promozione della consapevolezza del binomio difesa stragiudiziale-prossimità del servizio. Con tale *Risoluzione*, il C.P.L.R.E. stigmatizza la convinzione che *le Médiateur, en tant que moyen de prévention et de règlement des situations litigieuses, peut réduire le recours à des procédures judiciaires et, par conséquent, la charge du contentieux administratif et civil, peut donner des réponses satisfaisantes aux citoyens et faciliter ainsi les relations entre les citoyens d'une part et les administrations locales et régionales d'autre part.* E', allora, certo che *la mise en place d'une institution poursuivant la recherche de l'équité, du respect de l'Etat de droit et de la bonne administration, tout en étant capable d'établir un dialogue avec les citoyens, s'avère necéssaire.* Il che, constata il Congresso, è già stato messo in opera da molte autorità locali e regionali, alle quali viene raccomandata *la mise en place de moyens adéquats tant au point de vue juridique qu'au point de vue des fonctions, des structures et du personnel,* nonché *la création d'un réseau transnational des Médiateurs locaux et régionaux ayant le but d'explorer des possibilités de coopération/coordination pour la solution des problèmes des citoyens vis-à-vis de l'administration publique.* Parimenti, il C.P.L.R.E. chiede agli Organismi competenti *d'envisager l'organisation de conférences, séminaires et autres, de préférence dans les pays de l'Europe centrale ou orientale, destinés à promouvoir la connaissance et la mise en place de cet instrument de défense civique.* Da ultimo, ma non per importanza, chiede di *créer au sein du Congrès un Groupe restreint de Médiateurs locaux et régionaux ayant un rôle consultatif et d'information pour les activités du Congrès.*

Interessante l'*Annexe,* dove si fa riferimento alle diverse forme di decentramento, alla varietà delle soluzioni adottate in vista della proposizione di un *modèle ayant un caractère général qui pourra être appliqué dans les différents Etats membres du Conseil de l'U.E., en fonction des spécificités de chaque système.* Risulta, dunque, chiara la duplice e complementare preoccupazione della sussidiarietà e dell'autonomia, anche per quanto riguarda *le niveau des règles juridiques qui instituent le Médiateur,* tenuto conto del fatto che, *en fonction de la décentralisation administrative des Etats et des pouvoirs autonomes conférés aux collectivités institutionnelles à differents niveaux (Etats, Länder, Cantons, Régions, Communautés autonomes, Départements, Provinces, Communes etc.), l'institution du Médiateur aux niveaux locaux et régionaux vise a réaliser la protection la plus proche possible des citoyens.* Questo perché *le contrôle sur les autorités qui excercent une activité directe sur les administrateurs et les usagers des services se révèle être plus profond et plus efficace aux réseaux locaux et régionaux qu'il ne l'est à des niveaux plus vastes (national ou européen) car ceux-ci ont, avant tout, des missions de programmation, d'orientation et de coordination.* Infatti, lo condividiamo, *il apparait clairement que la proximité entre le Médiateur et le citoyen est avantageuse pour ce dernier. Pour la réaliser, la situation consistant à créer des Médiateurs compétents pour chaque collectivité locale ou régionale ayant une autonomie administrative et/ou législative est de loin préférable à la solution consistant a étendre la compétence du Médiateur*

national aux actes et comportements de la collettivité locale ou régionale.

E' una presa di posizione netta. Per contro, si precisa, si deve pensare a raggruppamenti di Comuni per evitare un'eccessiva frammentazione e attribuire al *Médiateur* un territorio e un numero di Cittadini adeguati (sempre che il Difensore civico sia competente, imparziale, indipendente - e in modo evidente - per i Cittadini: di qui la raccomandazione di evitare, a titolo esemplificativo, la nomina di un Politico); parimenti, vengono auspicati un giusto equilibrio tra requisiti e incompatibilità per elezione e rielezione e un adeguato compenso, onde avere candidati davvero *super partes* e all'altezza del compito. Il Congresso fa, altresì, cenno alle possibilità di composizione collegiale dell'Organo e di competenza specialistica, pur non pronunciandosi a favore. Di rilievo la nota della preferenza per la scelta del personale reclutato direttamente dal *Médiateur,* in funzione sempre dell'indipendenza. Altrettanto rilevanti le considerazioni relative alla possibilità per i Difensori civici regionali o locali di esercitare competenze nelle Amministrazioni dello Stato decentrate a livello periferico, all'opportunità di ridurre al minimo il campo di non competenza (es. difesa nazionale), alle funzioni di consulenza (anche per i Cittadini) e, soprattutto, di proposta di miglioramenti normativi e/o amministrativi (essenziali - a parere di molti e mio - per eliminare alla radice le cause del malcontento e promuovere la buona amministrazione).

Al riguardo, è significativa l'attività svolta in Italia dalla Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, che, in assenza di Difensore civico nazionale competente in relazione ai Ministeri centrali, cura, a firma del Coordinatore, l'inoltro di proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi volti a tutelare soprattutto le fasce deboli. Tra le più rappresentative, quella avanzata a garanzia dei diritti dei detenuti per l'istituzione di corsi scolastici con possibilità di partecipazione anche per gli extracomunitari privi di permesso di soggiorno, nonché la sollecitazione, raccolta dai competenti Organi ministeriali, per la diffusione di *Brochures* informative, in diverse lingue, concernenti diritti e doveri dei ristretti. Parimenti, si è chiesta la modifica della L. n. 40/98 e succ. mod. in modo da far decorrere le provvidenze economiche destinate a Cittadini extracomunitari invalidi dal mese successivo a quello della richiesta della carta di soggiorno successivamente rilasciata, in ossequio all'equità. E' altresì allo studio la proposta, sostenuta dal *Médiateur européen*, di approfondire la problematica relativa all'integrazione effettiva dei soggetti disabili. Ancora, a tutela del fondamentale diritto al lavoro, ci si sta attivando per favorire, sul modello di alcuni Paesi europei, l'apertura dei concorsi pubblici per l'assunzione a posti di lavoro con mansioni da svolgere all'esterno degli Enti anche a soggetti privi di cittadinanza europea, purché muniti di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro.

E' stata preoccupazione del C.P.L.R.E. esaminare preliminarmente (29 aprile, 6ª sess. plenaria) le caratteristiche della funzione di *Ombusdman* in Europa. *Parmi les 22 pays qui ont institué un Médiateur national, il y en a 6 qui ont institué d'autres Médiateurs au niveau local/régional (Autriche, Belgique, Espagne, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suisse) et un pays - l'Italie - qui n'a pas encore de Médiateur national, mais qui, par contre, en a plusieurs aux niveaux locaux et régionaux* (in merito, la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome sta valutando l'opportunità di indirizzare agli Organi competenti un documento in vista di una legge quadro per la difesa civica concernente anche la previsione del Difensore civico nazionale). *D'autres pays ont institué un Médiateur toujours au niveau local, mais avec une compétence bien limitée selon la matière. Par exemple: pour la santé et les télécommunications, en Finlande; pour l'environnement et les télécommunications, en Portugal. Il y a enfin d'autres pays qui, ayant déjà un Médiateur national, lui ont conféré les pouvoirs nécessaires pour agir également au niveau local (Chypre, Danemark, Islande, Lituanie).* Il che avviene anche in molte Regioni italiane, mediante la stipula di *Convenzioni* tra Regioni e Comuni.

Il Gruppo di lavoro del C.P.L.R.E. ribadisce, altresì, che *le mot Médiateur employé dans les projets de recommendation et de résolution est entendu dans un sens large. En effet, l'appellation des institutions de défense varie d'un pays à l'autre selon les traditions nationales: Protecteur du peuple (en Autriche), Protecteur de justice (au*

Portugal), Protecteur des droits du citoyen (en Slovenie), Commissaire aux droits de l'homme (en Pologne), Commissaire parlementaire de l'administration (au Royaume-Uni), Médiateur de la République (en France), Médiateur fédéral et régional (en Belgique), Défenseur civique (en Italie), Défenseur du peuple (en Espagne), Sìndic de Greuges (en Catalogne), Justicia Mayor (en Ongrie), Ararteko (aux Pays basques), Valedor do Pobo (en Galice), Diputado del Comun (aux Canaries), Procurador del Comun (en Castilla et Léon) ecc.; inoltre, dal 1995, *Médiateur européen* per le competenze sugli Organismi dell'U.E.. L'Organo è, per lo più, monocratico e personalizzato (con i conseguenti vantaggi e svantaggi), ad eccezione di Austria (tre soggetti) e Svezia (quattro soggetti); in Finlandia e Grecia solamente ha competenza anche sugli Organi istituzionali; nel Regno Unito esiste un *Médiateur pour l'administration locale.* Tutti i *Médiateurs* dei Paesi europei vengono raggiunti direttamente dai Cittadini ad eccezione del *Médiateur* francese e di quello britannico, che possono essere *saisis seulement par les parlementaires* (il che, francamente, a noi pare fuorviante). I *Médiateurs* francese, svedese e finlandese possono intentare *des poursuites contre les fonctionnaires et les Médiateurs espagnol, portugais et autrichien peuvent saisir la Cour Constitutionnelle.* I *Médiateurs* di Francia e Belgio (anche regionali: a titolo esemplificativo, la Wallonie) possono avanzare *recommandations en équité:* si tratta di un potere autenticamente in linea con la funzione di mediazione e di collegamento con le Istituzioni, finalizzato a restituire giustizia e fiducia nella giustizia senza creare precedenti e sollevando i funzionari dai ricorsi ai T.A.R. (nella convinzione che la nuova Europa sarà quella dei Cittadini, un'Europa dei diritti praticati, solidale, e per ciò stesso più forte). In quest'ottica gli *Ombudsmen* regionali e le Commissioni per le petizioni delle Assemblee legislative regionali si configurano come osservatori privilegiati sui problemi che i Cittadini incontrano nell'esercizio dei loro diritti-doveri. Serve, ed è in atto, un coordinamento europeo, finalizzato alla cooperazione con il *Médiateur européen,* con la Commissione per le petizioni del Parlamento europeo (1ª Conferenza di cooperazione, Barcellona 1997) e con il Commissario europeo per i diritti umani.

L'*Ombudsman* nasce, è noto, in Svezia, agli albori dell'ottocento, come *Commissario parlamentare,* definito anche, nota G. De Vergottini, "fiduciario, rappresentante, mediatore"; nasce come fiduciario del Parlamento per verificare l'attività della Pubblica Amministrazione e del Governo, con obbligo di periodica *Relazione* al Parlamento. In Svezia, alla figura del delegato parlamentare si è aggiunto l'*Ombudsman* per la libertà del commercio, per la concorrenza, per la tutela dei consumatori, per la parità dei sessi (si tratta di emanazioni governative, essendo i titolari nominati dal Governo e non dal Parlamento). In Francia, accanto al *Médiateur* nazionale esistono forme di decentramento di recente istituzione: *i Delegati dipartimentali* e dei *quartiers à risque de Paris* (gli uni e gli altri possono essere *saisis* direttamente dai Cittadini, diversamente dal *Médiateur de la République*), che sono i collaboratori locali del *Médiateur de la République*; in Gran Bretagna c'è il *Commissario per il servizio sanitario dell'Inghilterra,* quello del *Galles* e quello della *Scozia*, tutti delegati del *Parliamentary Commissioner.* Vi sono poi veri e propri *Ombudsmen* locali, come nel caso italiano, vi sono i Delegati dei *Länder* austriaci, i Difensori nelle Comunità autonome della Spagna, sempre coordinati dal *Defensor del Pueblo* nazionale. Rilevante il fatto che alcuni Stati (Spagna, Francia, Slovenia ecc.) e alcune Regioni (anche italiane: Toscana, Liguria, Lazio ecc.) vedano riconosciuta la funzione in *Costituzione* e/o in *Statuto*. Nella Spagna, dopo la dittatura di Franco, si apre il cammino verso la democrazia anche con la previsione costituzionale del *Defensor del pueblo* (art. 54 della *Costituzione* del 1978; *Ley organica 6 april 1981, n. 3/81*), ma, subito dopo, si provvede ad una difesa civica di prossimità (a titolo esemplificativo, *Ley 14/1984 de 20 de marzo,* del *Sìndic de Greuges de Catalunya, ex* art. 35 *Estatuto de Autonomia de Cataluña*).

Per quanto riguarda la competenza per materia, esemplari il *Delegato parlamentare per gli interessi o i diritti militari* in Germania, l'*Ombudsman dei consumatori* e quello *dei militari* in Svezia e l'*Ombudsman per la protezione dell'Infanzia* in Norvegia. Dunque, accanto agli *Ombudsmen* con competenze generali, vi sono gli *Ombudsmen* con competenze settoriali. Infine, va sottolineato il prevalere della funzione a favore del Parlamento o della collettività; ad entrambe è collegata normalmente una funzione propositiva di modifiche alla vigente legislazione, ove considerata

superata o inadeguata (così come, va aggiunto, per i Regolamenti e/o la pratica amministrativa).

Ma, al di là dei modelli, occorre riflettere sul ruolo dell'Istituto, che deve essere in funzione dell'indipendenza non solo dall'Esecutivo, ma anche dal Legislativo, perché la tutela degli interessi individuali e collettivi richiede la totale assenza di condizionamenti. L'autonomia dell'*Ombudsman*, non ostante i vincoli organizzativi e funzionali, costituisce, infatti (anche come percezione da parte dei Cittadini), la caratteristica essenziale, anzi, fondante l'Istituto, in Europa come nel mondo (di qui la necessità di qualificazione professionale e personale della figura, in genere avvicinata a quella del giudice). Ben venga, comunque, il fatto che per alcune Regioni (*Cataluña*, Valle d'Aosta ecc.), così come per qualche nazione (la Spagna, ad esempio), i rapporti con l'*Ombudsman* sono tenuti da e con una Commissione consiliare e/o parlamentare.

Oggetto dell'intervento dell'*Ombudsman* sono un atto, un'azione, un'omissione della Pubblica Amministrazione, come sintomo di cattiva amministrazione e in funzione della buona amministrazione. Le eventuali censure sono rivolte all'Organo interessato, con esclusione delle attività politiche. Significativo l'incremento della tecnica del ricorso rispetto all'indagine d'ufficio: il che conferma il passaggio del *Médiateur* nell'area degli Istituti di tutela degli interessi individuali e collettivi, pur permanendo in molti ordinamenti la concezione dell'*Ombudsman* come ausiliario rispetto all'Assemblea parlamentare. Questa nuova linea ne giustifica l'evoluzione verso forme svincolate dalle Assemblee parlamentari e destinate ad occuparsi di interessi specifici (portatori di *handicap*, ambiente, bambini, ecc.), diventando l'Istituto sinonimo di tutela di interessi non sufficientemente garantiti dal pubblico potere. Sostanzialmente, peraltro, l'*Ombudsman* permane - nota De Vergottini - "istituto di diritto pubblico".

Problema importante resta quello relativo ai poteri, con un dilemma di fondo: se l'*Ombudsman* debba essere Organo di influenza, con poteri morbidi, o diventare costrittivo, in linea con la tutela di interessi in senso stretto, sempre più specifici e circonstanziati. E' uno dei temi del futuro, forse il tema per eccellenza, anche per la difesa civica europea, tanto più che, grazie all'informalità del suo operare, il Difensore civico sembra essere, nel quadro attuale delle forme di tutela di interessi socialmente rilevanti, l'Istituto più idoneo a soddisfare la domanda di protezione delle persone e dei ceti più deboli. Qualcuno, non la scrivente, vorrebbe un passaggio a forme di istituzionalizzazione piena e forte, che può aversi solo quando si trovino criteri e rimedi giuridici anche di natura coercitiva e sanzionatoria. Ma con ciò, io credo, si snatura l'Istituto, la sua stessa efficace tempestività e duttilità, per scarsa sottolineatura del potere di persuasione, riconosciuto da Esperti del mondo intero sullo sfondo di una giustizia lenta, costosa e inadeguata sempre e per tutti, ma soprattutto per i più deboli.

La sostanza, comunque, della prospettiva auspicata, per la quale siamo chiamati tutti ad operare, è esplicitata nel *Preambolo* del *Nuovo Statuto* dell'A.O.M.F.-*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie,* di cui mi onoro di essere Presidente, dell'ottobre 2003: la consapevolezza, cioè, che *les valeurs démocratiques ne sont jamais pleinement acquises, (que) leur défense doit être permanente et (que) ces valeurs doivent être assurées en fonction de l'effectivité des droits de la personne.* Perché la democrazia è disseminata di ostacoli e inadempienze, anche quando è riconosciuta dalla *Costituzione* di un Paese. Certo, il rispetto dei diritti della persona non è riconosciuto che da una democrazia, per cui è facile, a prima vista, identificarla. In realtà, la cosa non è semplice, perché il rispetto dei diritti va largamente al di là del processo elettorale. La misura reale di una democrazia è generalmente identificata nel pieno esercizio delle libertà della persona: e qui l'*Ombudsman* può fare molto, soprattutto perché il Cittadino deve essere ascoltato (anche quando è povero di cultura, di parola, di potere, quando è povero e basta: "la forma più dura di violenza", secondo N. Mandela). In questa logica occorre che il Difensore civico riduca il suo ruolo di semplice raccoglitore di proteste per diventare agente "proattivo", in vista di soluzioni sistematiche e preventive: per essere parte viva nel gioco della democrazia, della pace sociale, dello Stato di diritto e dei diritti e libertà della persona. Per questo, l'*Ombudsman* deve, anche e soprattutto, promuovere la cultura dei diritti ed essere, per ciò stesso, agente efficace e sistematico di

cambiamento. Sulla strada della democrazia, che non è mai realtà compiuta, ma sempre percorso mirato.

In quest'ottica abbiamo partecipato con convinzione al Seminario valdostano (18.3.2004, a c. Assessorato reg. della Sanità, Salute e Politiche sociali-Commissione reg. sullo stato della povertà e dell'esclusione sociale) sul tema *Profili di povertà in Italia e in Valle d'Aosta.* Anche perché, in passato, quasi soltanto Caritas, A.C.L.I. e Difensore civico parlavano di povertà in Valle: una povertà, certo, meno diffusa rispetto ad altre Regioni e Paesi, ma per ciò stesso ancora più evidente e dolorosa. E abbiamo lavorato in *équipe* con il C.C.I.E.-Centro comunale (Aosta) Immigrati extracomunitari per arginare le nuove forme di povertà che le arbitrarie esclusioni di ogni tipo creano, anche in violazione di leggi già di per sé restrittive, come quelle attuali sull'immigrazione (si vedano, in merito, una serie di riunioni congiunte, su temi specifici, attivate dalla scrivente e la partecipazione del Consulente O. Giuffrida all'incontro organizzato da C.C.I.E., Assessorato Politiche sociali del Comune di Aosta e Cooperativa soc. "La Sorgente", il 15.12.2004, alla Biblioteca reg. di Aosta, sul tema *Immigrati: mettiamoci a confronto*). Parallelamente, a livello italiano, si è favorita un'azione sinergica dei Componenti la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sia, come già ricordato, mediante una serie di proposte congiunte (a firma del Coordinatore) avanzate ai Ministeri centrali a favore delle categorie deboli (immigrati, carcerati, poveri ecc.), sia mediante l'incentivazione di iniziative e presenze congressuali in Italia e in Europa, con esiti rilevanti e sinora imprevisti, in collaborazione anche con il Presidente del C.P.L.R.E., G. Di Stasi, il *Commissaire aux droits de l'Homme du Conseil de l'Europe,* A. Gil-Robles, e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome.

Di particolare rilievo il Convegno romano del 12.3.2004 sulla sussidiarietà, *ex* art. 118, u. c., della *Costituzione italiana* ("Stato, Regioni, Province, Città metropolitane, Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli o associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà"), organizzato da C.A.-Cittadinanza attiva, Regione Lazio, A.N.C.I., U.P.I., dove la scrivente è intervenuta come Coordinatore nazionale. Un tema importante, perché riconoscere che i Cittadini possono essere, oltre che amministrati, anche soggetti attivi nella cura del bene comune, significa vederli alleati delle Pubbliche Amministrazioni, con ciò introducendo risorse sinora trascurate, comprensive di tempo, esperienze, competenze, relazioni sociali dei singoli, a vantaggio delle Amministrazioni e soprattutto delle comunità.

"Siamo entrati nel nuovo millennio, in Italia e in Europa - afferma il Presidente di C.A., G. Cotturri - con alcuni forti segni di avanzamento e civilizzazione dei nostri sistemi politico-istituzionali. Del 2000 è l'approvazione a Nizza della Carta dei diritti fondamentali dei cittadini europei, parte sostanziale di una Costituzione in fieri, ove si parla di livelli elevati delle protezioni di diritti sociali come la salute e l'ambiente. Dello stesso anno in Italia è la legge 328, per un sistema integrato di servizi, che realizza una riforma dell'assistenza attesa per oltre cento anni. E del 2001 è la revisione del Titolo V della Costituzione italiana, che quello stesso anno un referendum popolare ha confermato. Cuore di quella revisione è una riforma dello stato in senso federale, secondo un modello di cooperazione istituzionale e solidarietà sociale, che la 328 aveva anticipato, col disegno di nuovi rapporti tra poteri pubblici e iniziative dei cittadini. In particolare il nuovo art. 118, ultimo comma, della Costituzione riconosce la capacità autonoma di questi ultimi di provvedere all'interesse generale e impone alle istituzioni di favorirne l'iniziativa. Dall'Europa all'Italia si afferma dunque e si radica l'idea che il potere debba avere funzioni sussidiarie allo sviluppo civile, civile nel senso della qualità del vivere comune, ma anche della capacità crescente delle forze sociali - la società civile appunto - di intervenire a questi fini, ed essere quindi produttrici immediate di 'sfera pubblica'. Per questo, la delega dei poteri alle istituzioni e il ruolo delle rappresentanze politiche non costituiscono più modalità esclusiva per determinare quella sfera, cioè per decidere e per realizzare l'interesse generale: poteri e ruolo delle rappresentanze sono dunque da ridefinire, in considerazione del ruolo di iniziative di pari rilevanza a quei fini che cittadini associati e anche singoli possono prendere. Nella formulazione che il principio prende nella revisione costituzionale italiana, le direttrici degli interventi si incrociano e si integrano: più

che di sussidiarietà verticale e orizzontale, possiamo dire che si delinea una possibilità di circolarità virtuosa tra iniziativa dei soggetti sociali e responsabilità dei poteri pubblici. Non è dunque enfatico parlare di segni forti di un'altra possibilità di vita pubblica, di una sfida nuova che si è aperta per coloro che credono nello sviluppo democratico. Ma subito ci sono stati rallentamenti, insabbiamenti, e comunque ostacoli o addirittura tentativi di rovesciamento nel segno di quei cambiamenti. Si richiede dunque un impegno consapevole e risoluto di molte forze, se vogliamo che i principi e gli spazi conquistati all'intervento democratico della cittadinanza si dispieghino e portino a compimento i cambiamenti annunciati e sospinti da una storia ormai molto lunga. L'obiettivo di questa prima Convenzione per la 'sussudiarità circolare' è dunque anzitutto politico, in senso generale: vogliamo che la politica della cittadinanza si dispieghi pienamente e si irrobustisca tramite le proposte e le alleanze, che qui cerchiamo di mettere in movimento. I fini cui tendiamo, di tutelare i diritti di tutti e comunque rafforzare l'*empowerment* dei cittadini, sospingono a costruire più larghe alleanze trasversali agli schieramenti, alleanze sui fondamenti di una democrazia non ristretta al protagonismo e al potere dei partiti o di leadership personali, ma arricchita dalle iniziative e dal ruolo della cittadinanza attiva, nelle sue varie forme".

Gli fa eco G. Arena, che sottolinea come, "all'interno del nostro sistema amministrativo, accanto al modello tradizionale di amministrazione, si sta sviluppando un altro modello definito 'amministrazione condivisa', fondato sul principio di sussidiarietà orizzontale di cui all'art. 118, u.c., Cost.. La novità del nuovo modo di amministrare sta tutta nel diverso rapporto fra politica, amministrazioni e cittadini: nel caso del modello tradizionale, politica e amministrazione si presentano rispetto ai cittadini come un unico blocco da essi separato; nel caso dell'amministrazione condivisa, invece, politica, amministrazione e cittadini convergono nel perseguimento dell'interesse generale. I soggetti sono gli stessi in entrambi i modelli di amministrazione, quella che cambia è l'impostazione del rapporto fra di loro. Si passa da un rapporto fra le istituzioni ed i cittadini di tipo verticale, bipolare, gerarchico e unidirezionale ad uno orizzontale, multipolare, paritario e circolare; da un rapporto fondato sulla separazione e la reciproca diffidenza, ad uno fondato sulla comunicazione e la leale collaborazione; da un rapporto fondato sul trasferimento di risorse dal pubblico ad uno in cui soggetti pubblici e cittadini mettono in comune le proprie risorse per affrontare insieme i problemi di una società sempre più complessa e sempre più difficile da amministrare."

In particolare, è rilevante, per la difesa civica, il legame specifico e mutuamente rafforzativo tra principio della sussidiarietà orizzontale e principio di uguaglianza sostanziale, anche come responsabilità nei confronti della comunità di appartenenza (*ex.* art. 4, c. 2., della *Costituzione*: "ogni Cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società": il che arricchisce l'individuo non meno che la comunità). C'è, dunque, un vincolo forte tra democrazia e sussidiarietà, con conseguente possibilità di porre quest'ultima al centro della vita politica, allargando la partecipazione nell'ottica di un nuovo sistema relazionale che fa del pubblico interesse un problema che non è più solo delle Amministrazioni, che fa del Cittadino un alleato delle Pubbliche Amministrazioni e non più solo un portatore di problemi. E', allora, necessario che ognuno sia "libero dal bisogno", cioè in condizione di esprimere i propri talenti, realizzando il più possibile se stesso nell'interesse proprio non meno che dell'intera comunità. Parallelamente, come vuole A. M. Petroni, deve maturare, nell'ambito della Pubblica Amministrazione, una sintesi tra "ethos burocratico" ed "ethos democratico": il primo improntato ai principi di natura essenzialmente formale, il secondo caratterizzato dall'impegno dei pubblici dipendenti, soprattutto di vertice, nei confronti dei principi di libertà ed uguaglianza dei Cittadini e di equità sociale.

Si situa in questa logica l'esperienza U.S.L.-Valle d'Aosta-*Audit civico*, voluta dall'Azienda in collaborazione con C.A., E.N.A.I.P.-Ente A.C.L.I. Valle d'Aosta, Istituto Manzetti, Difensore civico (in qualità di garante dell'intera operazione), per un'analisi della sanità dalla parte del Cittadino oltre che per il Cittadino, con esito anche di illustrazione delle finalità e dei risultati da parte della scrivente, nel corso della 2ª Conferenza dei Servizi U.S.L.-Valle d'Aosta (Aosta 15.5.2004), nella prospettiva del già citato u. c. dell'art. 118 della *Costituzione* e dell'art. 12 del D. lv. n. 229/99 (che

richiama l'esigenza di garantire forme di partecipazione delle organizzazioni dei Cittadini e del volontariato impegnato nella tutela del diritto alla salute nelle attività relative alla programmazione, al controllo e alla valutazione dei servizi sanitari a livello regionale e aziendale). Attività queste che seguiamo parallelamente al processo di semplificazione e delegificazione, in atto da tempo, in vista dell'efficienza della Pubblica Amministrazione, con conseguente alleggerimento e sostituzione dei Testi Unici con i Codici anti-burocrazia: un processo che riparte dal 2002 (legge di semplificazione), come ennesimo processo di sburocratizzazione voluto dal Ministro della Funzione Pubblica L. Mazzella. Per sua stessa ammissione, il settore in cui si devono concentrare gli sforzi della Pubblica Amministrazione - sottolinea E. Bruno - è quello relativo alla formazione del personale. Si tratta, come vuole il Ministro, di risolvere "il problema centrale di rigenerazione del pubblico impiego", una strada ardua ma intrapresa da anni. Speriamo bene.

Importanti per l'Ufficio valdostano l'intervista telefonica (17.11.2004) da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Scuola Superiore di Pubblica Amministrazione, le "Giornate del Cittadino" organizzate dalla S.E.P.A.-Scuola eugubina di Pubblica Amministrazione nell'aprile 2004 (ruotanti attorno alla difesa civica, sul tema *La figura del difensore civico in Italia e nel mondo: esperienze a confronto*, con presidenza dei lavori e intervento della scrivente, in qualità di *Président de l'A.O.M.F.* e di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, sul tema *Una mondializzazione positiva: l'Ombudsman nel mondo di oggi*, con interviste e pubblicazioni a c. della S.E.P.A.) e il Seminario organizzato, il 17.12.2004, dall'Università di Roma "La Sapienza" e dall'A.S.S.L.A.-Associazione di Studi sociali latino-americani sul tema *Costituzione bolivariana: municipi e difensore del popolo* (con intervento introduttivo della scrivente sul tema *La Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e le relazioni internazionali*). Ne sono stati esiti una serie di incontri ricchi di pluralistica partecipazione e sinergia operativa, con piani di lavoro annuali programmati.

Altrettanto sistematico l'impegno di collaborazione richiesto da altre Università (corsi universitari e lavori di laurea e specializzazione sui diritti umani e sull'*Ombudsman*, con riferimento specifico alla Valle d'Aosta e all'Europa), così come il rapporto operativo con il Commissario europeo dei diritti umani A. Gil-Robles (sia per quanto concerne attività specifiche, sia per ciò che attiene la preparazione della *I^a Tavola rotonda degli Ombudsmans regionali europei sui diritti umani*, *Barcelona* 2-3.7.2004), con il Presidente del C.P.L.R.E. G. Di Stasi, con il *Médiateur européen* N. Diamandouros (anche come rappresentanza ufficiale dell'Italia) e con le Ambasciate (prima tra tutte la svedese); parimenti consistente la disponibilità di tempo ed energia per i rapporti italiani con i Difensori civici locali e con i primi Difensori civici settoriali, con esiti promettenti nell'ottica di un coordinamento mirato all'efficienza del servizio sull'intero territorio nazionale.

Rilevante il Convegno nazionale organizzato a Maratea, il 22.10.2004, da Consiglio regionale e Ufficio del Difensore civico della Basilicata, in accordo con la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome e con la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *L'attività di controllo, il diritto di accesso agli atti e il Difensore civico: problemi e prospettive*. In quell'occasione, abbiamo affermato che di tematiche specifiche, come queste, la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si sta da tempo occupando. Per quanto riguarda l'accesso alla documentazione amministrativa, l'esigenza di trattare un istituto riconosciuto e generalizzato da oltre un decennio e ampiamente studiato anche sotto lo specifico profilo della tutela del Cittadino, si ripropone a seguito delle recenti iniziative normative in materia. Il legislatore statale, infatti, dopo aver recepito e realizzato, in rapporto ad una figura cardine della trasparenza e imparzialità amministrativa, il fondamentale criterio della prossimità, riconoscendo al Cittadino la possibilità di rivolgersi al Difensore civico radicato sul territorio e nel contesto sociale di appartenenza per ottenerne tutela stragiudiziale (nella forma propria di magistrato di persuasione e avvocato di influenza), ma non per questo meno efficace, ha improvvisamente fatto marcia indietro: con una vera e propria involuzione normativa sulla via della vicinanza e

interazione tra Amministratori e Amministrati, ha cancellato tale possibilità, tornando a forme superate di centralismo, di fatto inaccessibili al singolo, specie se appartenente alle categorie deboli, e perciò destinate a rimanere lettera morta e semplici *sine cura* per i titolari. La facoltà di chiedere, tramite il Difensore civico regionale o locale, il riesame del diniego reso dalle Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato ad istanze di accesso alla documentazione amministrativa, prima di adire alle vie giudiziarie, è stata, infatti, recentemente sostituita dalle facoltà di rivolgersi alla Commissione centrale per l'accesso, con sede in Roma presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. La modifica dell'art. 25 della L. n. 241/90, così come riformulato dalla L. n. 340/00 nell'ottica della prossimità tra Pubblica Amministrazione e Cittadino, è stata compiuta dal d. d. l. 1281-B (ora L. n. 15/05). Con essa si è voluto ridimensionare - direi drasticamente, vista l'importanza della materia su cui si è operato - la funzione riconosciuta ai Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome dall'art. 16 della L. n. 127/97, nell'ottica della semplificazione amministrativa, sotto il duplice profilo dello snellimento delle procedure di intervento e della facilità di fruizione del servizio. E' evidente che tutto ciò contrasta con il principio di prossimità tra amministrazione e utenti e, più in generale, con il processo di riforma in atto volto al decentramento e alla capillarizzazione del pubblico servizio, in vista di una maggiore vicinanza e di una migliore gestione, alla quale devono poter partecipare i Cittadini, con conseguente impiego e valorizzazione di risorse umane e culturali altrimenti inutilizzate. Ma c'è di più. Simile scelta, al momento compiuta per la sola ma fondamentale materia dell'accesso alla documentazione amministrativa, se generalizzata, riproporrebbe il problema della effettività della difesa civica, con tutte le garanzie ad essa connesse e non rinvenibili in altri tipi di Organi pubblici (prima tra tutte quella dell'indipendenza). Di qui anche la riapertura del dibattito in merito alla necessità di un Difensore civico nazionale, necessità discutibile sulla via del decentramento e del regionalismo solo a patto di proseguire nella direzione dell'attribuzione di competenze centrali ai Difensori civici territoriali, come auspicato dalla *Risoluzione n. 80/99* del C.L.P.R.E.. Complementare risulta il secondo argomento all'ordine del giorno, quello concernente i controlli sostitutivi sugli atti obbligatori *ex lege* da parte degli Enti locali. Il riferimento normativo è costituito dagli artt. 127 e 136 TUEELL, con cui il legislatore sembra ricondurre il Difensore civico a compiti di controllo, in senso stretto, della Pubblica Amministrazione piuttosto che verso le naturali funzioni di Organo di mediazione tra pubblico potere e Cittadini. Torna così alla ribalta il dilemma, mai sopito, se il Difensore civico debba essere Organo di persuasione e influenza, con poteri di sollecitazione e promozione di correttezza ed equità, oppure Organo di controllo e di tutela dei diritti e, dunque, anche sanzionatorio. Apparentemente l'attribuzione di poteri forti, di natura costrittiva, potrebbe avere la valenza di riconoscimento ufficiale e permanente dell'Istituto all'interno del nostro sistema amministrativo e quindi rafforzarne la posizione. Ma detta facilitazione si risolverebbe nella riduzione dell'intervento a mero controllo di competenza e legittimità, con eventuale applicazione di sanzione, senza spazio e potere di alternativa, valorizzabile invece nell'ottica della mediazione. La figura del Difensore civico va inquadrata come Organo indipendente, svincolato tanto dall'Esecutivo quanto dal Legislativo ed estraneo al Giudiziario, un Organo che, operando a stretto contatto con i Cittadini, di cui privilegia l'ascolto come fondamento della democrazia, ne prende a carico le esigenze e gli interessi, anche di fatto, adoperandosi con gli strumenti del confronto e della persuasione affinché la Pubblica Amministrazione abbia a tenerli nella dovuta considerazione, quando fondati. Un Organo che si muove, in maniera duttile e tempestiva, a tutela della giustizia sostanziale del caso concreto: e ciò non solo a seguito di doglianza del Cittadino, al fine di risolvere una lite non ancora divenuta vertenza giudiziaria, ma anche e soprattutto in via preventiva e proattiva, ricercando e prospettando al Legislatore e all'Amministratore miglioramenti normativi e amministrativi idonei ad evitare, in futuro, l'insorgere di disfunzioni da parte della Pubblica Amministrazione, così come di pretese infondate da parte del Cittadino. Le perplessità espresse da alcuni studiosi circa l'ambivalenza della figura tra garante del buon andamento e dell'imparzialità della Pubblica Amministrazione, da un lato, e tutore, seppure informale, dei singoli Amministrati, dall'altro, rappresentano un falso problema, essendo la protezione del Cittadino e la garanzia di buona amministrazione

due aspetti inscindibili e complementari dell'operato del Difensore civico, ciascuno comportando e presupponendo l'altro. Quanto agli attrezzi del mestiere, in quest'ottica diventa marginale, e comunque sussidiario, il ricorso a competenze, normativamente previste, di controllo, e dunque impositive, che finirebbero col rendere il Difensore civico un Organo tecnico, facente parte della struttura amministrativa, così minandone alla base la forza che è tipica delle Autorità indipendenti, quale frutto della terzietà. Tant'è che l'attribuzione dei poteri di controllo sostitutivo contenuta nei citati artt. 127 e 136 TUEELL è avvenuta in corrispondenza al depotenziamento delle competenze dei Comitati regionali di controllo, iniziato attraverso l'istituzione presso tali organismi di servizi di consulenza ai quali gli Enti locali potevano rivolgersi al fine di ottenere preventive valutazioni in ordine all'adozione di atti o provvedimenti di particolare complessità o attinenti ad aspetti nuovi dell'attività deliberativa (cfr. art. 17, c. 35, L. n. 127/97). Né sono di poco conto le modifiche apportate alla materia dei controlli sugli atti degli Enti locali dalla L. cost. n. 3/01, che, come noto, ha abolito ogni forma di verifica preventiva, eliminando gli stessi organismi deputati al controllo, sia statale che regionale, sugli atti amministrativi di Regioni, Province e Comuni, potendosi ragionevolmente ritenere che l'abolizione dei Co.re.co. e relative competenze comporti che i poteri di controllo siano previsti, come alternativa, in capo al Difensore civico. Resta aperto il dibattito sulla valenza da riconoscere, nell'attuale contesto normativo e alla luce della recente giurisprudenza costituzionale, al potere di nomina di *Commissari ad acta* previsto dall'art. 136 TUEELL e, in generale, alle altre forme di controllo sostitutivo attribuite al Difensore civico da leggi regionali. Benché formalmente in vigore e legittima, la norma va interpretata nel senso indicato dalla Consulta, che, pur non avendo eliminato il potere ivi previsto, ne ha correttamente ridimensionato l'ambito di operatività, riconoscendo, sia pure implicitamente, che certi tipi di controllo implicano, come già rilevato, appartenenza al sistema di governo regionale o locale. Il che riporta alla natura di magistrato (termine con cui si vuole sottolineare l'indipendenza e l'autorevolezza dell'*Ombudsman*) di persuasione e influenza propria del Difensore civico, che, a fronte di un malfunzionamento della Pubblica Amministrazione, interviene presso l'Ufficio competente onde sollecitarlo a trattare correttamente la pratica e a risolvere il caso concreto, facendosi forte della sua capacità di intermediazione volta a favorire il dialogo tra le parti, il contemperamento tra interesse pubblico e privato: una giustizia sostanziale e "dolce", una giustizia "umana" - come è stato detto - che il "regolamento di equità" realizza, in alcuni Stati e Regioni, con il supporto della stessa normativa di riferimento. E' evidente, però, che l'efficacia della persuasione e dell'influenza su cui si fonda l'attività di questo Organo, per lo più monocratico, è direttamente proporzionale alla preparazione, all'autorevolezza e al prestigio della persona che riveste la carica di "difensore" soprattutto dei deboli. Di qui la rilevanza dei criteri di eleggibilità, così come anche l'importanza di una formazione specifica e permanente, di continui approfondimenti e aggiornamenti, di confronto costante tra i Difensori civici d'Italia, d'Europa e del mondo.

In occasione sempre di questo Convegno nazionale è stata affidata alla scrivente, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Collega della Basilicata, la conclusione dei lavori. E' stata mia cura sottolineare gli elementi più importanti, quelli su cui le relazioni e gli interventi si sono maggiormente soffermati, in modo che ciascuno, nel proprio ambito di responsabilità e con finalità sinergica, possa considerare l'incontro come un punto di arrivo e insieme di partenza del proprio impegno. Un Convegno la cui valenza è connessa ai due temi focalizzati che segnano, nel concreto, l'ambivalenza dell'istituto nel mondo. Dico questo perché, se il tema fosse stato generale, filosofico, sulla difesa civica di oggi, come esempio di globalizzazione positiva, probabilmente non saremmo riusciti a portare a casa tutto quello che abbiamo raccolto, mentre dai due temi concreti scelti per il Convegno, data la loro valenza esemplare di tematiche generali, risulta chiaro che cosa può essere e che cosa non può essere il Difensore civico come servizio al Cittadino e alla democrazia nel quotidiano. A tal fine devono lavorare in sinergia tre attori, che, in passato, hanno agito separatamente quando non in antitesi e con atteggiamenti quasi sempre di reciproca sufficienza e diffidenza: il mondo della politica, il mondo della difesa civica e il mondo dell'università. Ma vediamo qual è la situazione della difesa civica regionale in

Italia, visto che è stato detto abbastanza, nel corso del Convegno, su Comuni e Province (è stato citato l'art. 8 della L. n. 142/90 e succ. mod., per la cui revisione, nel '96, fui chiamata a collaborare con una Commissione del Senato, ma poi non se ne fece nulla, anche se sarebbero cambiate molte cose se si fosse seguito il corso di quei lavori). Dunque, per le Regioni la situazione è abbastanza positiva, per un verso, e abbastanza critica, per un altro: Sicilia e Calabria non hanno né Difensore civico né legge istitutiva; l'Umbria ha avuto un Difensore civico, oltre ad avere una legge, ma non lo ha più rieletto; Molise e Puglie hanno una legge ma non hanno mai eletto il titolare; la Liguria vede operante un Dirigente in luogo del titolare; tutte le altre Regioni e le due Province autonome hanno il Difensore civico. Questo il panorama della difesa civica regionale in Italia. Ora, il testo base che, ad oggi, sintetizza al meglio tutto quello che si è detto nel corso del Convegno, è la *Risoluzione n. 80/99* del C.P.L.R.E., che sottolinea la preferenza dell'Europa per una difesa civica non specialistica (più semplice per il Cittadino, purché gli Uffici siano dotati di personale sufficiente e competente), monocratica (diversamente da quanto avviene, oggi, in Svezia, Austria, Lituania) e prossima al Cittadino (è la carta vincente se si vuole che il servizio sia effettivo e per tutti). Noi, in Italia, abbiamo scelto proprio questo: monocraticità, generalità e prossimità, a partire dal '74, con la Toscana, per le Regioni, e dal '90 per i Comuni e le Province; non esistono organi collegiali; solo quattro Regioni hanno previsto il Difensore civico/Tutore per i minori). Ma il nostro punto debole sta nella disorganicità, che incide direttamente su efficacia ed efficienza del servizio (elementi determinanti), perché la presenza dell'istituto a macchia di leopardo, specie nel sud, fa sì che i Cittadini di Regioni, Comuni o Province sprovvisti di Difensore civico incontrino difficoltà, più o meno gravi, per essere coperti da questa forma di tutela stragiudiziale e gratuita o non siano affatto tutelati. Non per nulla da quando, nel giugno del 2002, la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome è stata riconosciuta ufficialmente dal Congresso dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, capita che il Coordinatore riceva richieste di aiuto da parte di Cittadini abitanti Regioni/Province/Comuni sprovvisti di Difensore civico. Personalmente, da quando esercito l'incarico, agisco senza andare oltre il mio ruolo, per rispetto della fondamentale autonomia degli Enti locali, scrivendo sì alle Istituzioni interessate, ma precisando che, in assenza di Difensore civico nazionale e regionale, chiedo che vogliano prendere in considerazione la mia richiesta in nome della sussidiarietà e, soprattutto, della collaborazione tra Istituzioni al servizio del Cittadino. Altro problema rilevante è quello di garantire la funzionalità degli Uffici, perché, se un Difensore civico non può contare su mezzi economici e/o personale sufficiente e adeguato, l'indipendenza e la funzionalità del servizio non possono esistere: allora, è inutile che ci affanniamo a definire se il Difensore civico sia un'Autorità indipendente, un Organo o altro. Inoltre, soprattutto quando l'*Ombudsman* è monocratico, il titolare deve poter scegliere i collaboratori, perché gli obblighi deontologici e giuridici di competenza devono essere gestiti con l'aiuto di persone che godano della sua fiducia e possano agire da *super partes*, anche come rilevanza e percezione esterne. E' certo, comunque, che un piccolo Comune non potrebbe mai avere un Difensore civico autonomo, non solo per mancanza di fondi, ma perché sarebbe sicuramente una persona priva di quel distacco che è necessario per assolvere ai compiti istituzionali. In merito, è ancora la citata *Risoluzione n. 80/99* del C.P.L.R.E. che precisa il minimo di territorio e di abitanti necessario per garantire la prossimità del servizio senza scadere nell'angustia da cui nascono tensioni e rapporti non corretti, al di là dei problemi di funzionalità. Tanto più che, da anni, soprattutto gli esperti del Canada (sia Universitari che *Ombudsmans/Médiateurs*, alcuni dei quali sono stati Ministri e hanno quindi toccato con mano i limiti cui soggiacciono gli stessi vertici dell'Amministrazione), si sono posti il problema se il Difensore civico sia inutile, utile o indispensabile, concludendo che è indispensabile. Ora, questa posizione è impegnativa, perché, se si dice che un Istituto è indispensabile, occorre poi dimostrarlo con i fatti. Eppure, sono ormai molti quelli che lo sostengono, a livello dottrinale, anche tra quanti erano un tempo poco favorevoli. Se, dunque, l'*Ombudsman/Médiateur* svolge il ruolo che è stato sottolineato molto bene anche dall'intervento conclusivo del Presidente del Consiglio regionale, allora diventa efficiente strumento non solo per alleggerire il contenzioso, ma,

addirittura, per eliminarlo, a vantaggio soprattutto delle fasce deboli (tutti lo sono nei confronti della Pubblica Amministrazione, ma qualcuno lo è di più). Se così è, come dovrebbe, attraverso autonome procedure che rendano effettivo questo cammino, ben venga il Difensore civico, perché è sempre meglio, per i Cittadini come per le Istituzioni, trovare soluzioni piuttosto che colpevoli. In merito, come noto, la saggezza dei nostri padri si sposa con la consumata esperienza dei giuristi in tema di giustizia e di crisi della giustizia. Se si viene a contatto, a titolo esemplificativo, con alcune delle zone più povere dell'Africa o con gli estremi confini del N-E del Canada, si comprende come mai questi popoli vedano l'*Ombudsman* come soluzione al problema della giustizia. Abbiamo oggi, in quasi tutti i Paesi una giustizia in crisi: perché lenta, costosa, inefficace sempre (non restituisce la dignità perduta, non garantisce la possibilità di aspirare di nuovo ad un certo posto nell'Amministrazione, perché è sufficiente che quest'ultima non bandisca più un concorso per vanificare l'esito di un processo amministrativo; non ridà soldi e affanni spesi; soprattutto, sottrae denaro pubblico a migliori cause senza mai rinvigorire il gusto di vivere in comunità, di avere rinnovato impegno in una società dove tutti possano portare il loro contributo, oltre che trovare spazio per diritti e doveri). Allora, in molti Paesi del mondo, vengono ripristinati antichi Istituti che sono poi alla base dell'*Ombudsman*: al personaggio ritenuto più autorevole ed equo si chiedeva in passato di risolvere quelle liti che, diversamente, sarebbero approdate in Tribunale. Qualche Paese ha registrato che non serve punire, che bisogna prevenire, perché, se uno è ubriacone, non è pericoloso solo quando spara, lo è già quando si aggira per le strade stordito. Non è dunque un caso che l'*Ombudsman/Médiateur* si vada moltiplicando nel mondo in forma esponenziale e che la linea vincente stia diventando, sempre più, quella di proporre miglioramenti normativi e/o amministrativi che eliminino le cause del contenzioso o, anche solo, del disagio. Ecco perché si dice che l'Istituto è indispensabile, perché vi sono diffusi e gravi segni di crisi della giustizia e di sfiducia nelle Istituzioni. Ma, chi è convinto che sia indispensabile, se vuole portare un contributo, deve muoversi con l'obiettivo, utopico e fecondo, di lavorare per rendere inutile l'Istituto. Certo, se la 241 (la cosiddetta legge sulla trasparenza) fosse praticata, se altre normative sulla buona amministrazione, in Italia come in Europa e nel mondo, fossero realtà, a noi *Defensores* resterebbe ben poco da fare. Lavoriamo, dunque, perché divenga inutile l'Istituto che incarniamo, rendendoci, peraltro, conto del fatto che, al momento, esso rimane indispensabile, anche per rispondere al senso di giustizia sostanziale della gente, al buon senso del nostro popolo. E' quanto ci ricordavano i Presidenti Scalfaro e Ciampi quando hanno ricevuto i Difensori civici regionali al Quirinale. Ora, il buon senso, il senso di giustizia sostanziale, è quello che non si perde negli articolati e nei combinati disposti di leggi e regolamenti, perché, talvolta, se uno considera tutti i testi normativi e regolamentari e poi comincia a valutarne parallelismi, interpretazioni e contraddizioni, alla fine si può trovare in una situazione che i giuristi francesi definiscono "di ingiustizia insopportabile": allora, il Difensore civico può agire chiedendo un "regolamento in equità" (l'equità è la bussola, la stella polare del Difensore civico, riconosciuta per legge da molti Paesi), perché il Difensore civico è qualcuno che, senza inventare nulla (come non inventa l'istituto dell'autotutela, che chiede sistematicamente alla Pubblica Amministrazione di applicare), propone soluzioni facendo leva sull'autorevolezza e sul potere di persuasione (altra grande valenza dell'Istituto, non sempre adeguatamente considerata in Italia). Ancora, senza certe caratteristiche non c'è difesa civica, soprattutto senza indipendenza, ma essa si applica in modo diverso alle varie realtà, con conseguente efficacia. Per questo, in alcuni Paesi che si affacciano alla democrazia il Difensore civico ha il potere addirittura di sottoporre a controllo i Ministri. Ad ogni buon conto, soprattutto l'Istituto dell'equità risulta fondamentale nel lavoro dell'*Ombudsman*: si tratta, per dirla con Aristotele e Cicerone, di quel felice connubio tra giustizia e umanità che i classici ponevano alla base del senso di giustizia da sempre presente nell'uomo e nella società. Ecco, è bene ricondurre il mestiere dell'*Ombudsman* a tipi di attività radicate nella tradizione e fondate sull'autorevolezza di persone scelte dalla stessa comunità, per *vox populi*, attività presenti nelle pratiche tradizionali di giustizia di molti popoli, dall'Africa all'Europa al Canada all'Italia. Certo, se il Difensore civico è autentico, può provare sentimenti di grande solitudine, pur avendo il sostegno delle attese, della speranza "dei molti". Una solitudine che nasce, secondo gli

esperti, soprattutto da due elementi in contraddizione: il Cittadino vorrebbe sentirsi dare sempre ragione (e se il Difensore civico fa il suo mestiere non può essere a priori contro il Politico o il Funzionario) e il Politico vorrebbe che il Difensore civico gli desse sempre ragione, lo coprisse in qualche modo. In realtà, il Difensore civico è efficace nella misura in cui pratica l'indipendenza, essendo diretto e sinergico il rapporto tra indipendenza ed efficienza. Ma c'è di più. L'*Ombudsman* deve agire soprattutto in forma preventiva, in senso "proattivo", agire, cioè, "pro", per quello che deve venire, per qualcosa e qualcuno, non "contro". Quindi, la parte più importante del nostro lavoro è quella per cui noi ci mettiamo a disposizione della gente per collaborare con il Funzionario e con il Politico, senza mai invadere i rispettivi campi, per dare il senso della febbre, là dove c'è e se c'è, per segnalare dove i Cittadini non sono contenti, perché, non avendo noi il filtro del consenso e del potere, né politico né burocratico, godiamo di un osservatorio più autentico. Se ne ricava uno spaccato di misurazione dell'effettività della democrazia nel quotidiano: non spetta certo al Difensore civico predisporre leggi e/o regolamenti, però tocca a lui indicare con chiarezza la direzione nella quale il legislatore e l'amministratore devono intervenire, per rispondere ai bisogni e alle attese, in vista della pace sociale, che nasce solo dal rispetto della "persona". Tocca a lui mediare con le Istituzioni, grazie alla sua esperienza giuridica interpretata con spirito di volontariato. Perché ciò sia possibile, occorre, però, che la sua elezione (in qualche Paese si "nomina" l'*Ombudsman*, ma, allora, non c'è indipendenza, almeno formalmente) abbia carattere di esemplarità anche come rilevanza e percezione esterne, non essendo sufficienti l'indipendenza del cuore e l'onestà operativa, che non voglio mettere in discussione per nessuno. Allora (c'è tema per un Convegno, come già avvenuto in Lituania), vanno ripensati i criteri di eleggibilità e di elezione.

Per tornare alla prima Tavola rotonda degli *Ombudsmen* regionali europei di Barcellona (2-3.7.2004), per una difesa di prossimità, sempre più rivolta alla tutela dei diritti nel quotidiano grazie anche allo scambio di esperienze, da segnalare, in apertura l'intervento del Presidente del C.P.L.R.E. G. Di Stasi e del *Commissaire aux droits de l'Homme du Conseil de l'Europe* A. Gil-Robles. Il Difensore civico della Valle d'Aosta, anche come Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, vi ha preso parte con interventi programmati sui tre temi: *tâches et compétences respectives des Ombudsmans régionaux et nationaux*; *les Ombudsmans régionaux et le droit au logement*; *les Ombudsmans régionaux et le droit à l'environnement de qualité*. Stimolante l'intervento del *Vice-Sindic de Greuges de Cataluña* E. R. Bartlett Castellà, che ha proposto il superamento del distinguo tra tutela dei diritti e verifica degli atti (essendo l'una funzionale all'altra, come successivamente ripreso dalla scrivente), l'attenzione alle conseguenze della privatizzazione e la stigmatizzazione dell'efficacia dell'*Ombudsman* nell'equilibrio tra pacatezza e determinazione e nell'impegno a rendere efficace il potere di persuasione mediante un'adeguata motivazione (quella stessa, si può aggiungere, che esigiamo dalla Pubblica Amministrazione per qualunque atto o attività). In quella sede, in collaborazione con il Presidente del C.P.L.R.E. si sono approfonditi alcuni temi riguardanti la difesa civica, con l'intento di organizzare in Italia, in accordo con la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, un Convegno, cui far partecipare anche il *Commissaire aux droits de l'Homme du Conseil de l'Europe* e i Difensori civici locali.

Ne è stato esito la Conferenza nazionale di Campobasso, organizzata da Consiglio regionale, Università del Molise e Comune di Campobasso in accordo con la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome e con la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *I diritti dell'uomo in ambito territoriale. Il ruolo delle Amministrazioni Pubbliche e del Difensore civico.* In quell'occasione abbiamo affermato che il riconoscimento ufficiale dei diritti umani - così definiti perché insiti nella natura umana e quindi preesistenti allo Stato e a qualsiasi organizzazione politico-amministrativa che deve riconoscerli e tutelarli in capo ad ogni uomo in quanto tale - è un fatto risalente e ripetuto nella storia, ma non per questo ha perso il sapore della conquista. Stati, Federazioni statali, Organizzazioni sovranazionali e mondiali, Unione europea, O.N.U. hanno approvato e fatte proprie

Carte e Dichiarazioni sui diritti umani il cui ambito è andato allargandosi in corrispondenza con la presa di coscienza di taluni aspetti fondamentali della vita umana all'interno delle comunità, comprensive di diritti in passato sconosciuti o non riconosciuti (penso non solo ai diritti della persona umana in sé considerata, come il diritto alla riservatezza, ma anche ai diritti cosiddetti positivi dell'individuo nei confronti del pubblico potere, che implicano un preciso impegno da parte delle Istituzioni a favore del Cittadino, come il diritto alla buona amministrazione, espressamente sancito dalla *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.* e oggi inserito nel testo della *Costituzione europea*, con previsione, in entrambi i testi, di uno strumento di tutela capace di dare sostanza a quella che altrimenti rimarrebbe una mera dichiarazione di principio e, quindi, di assicurarne il concreto esercizio con l'istituzione del *Médiateur européen* cui adire, in aggiunta all'intervento d'ufficio). Tali diritti non sono sempre oggetto di esplicito riconoscimento nelle Costituzioni statali (basti pensare a quella italiana, che, con una norma aperta quale l'art. 2, evita, con lungimiranza, di elencare i diritti inviolabili dell'uomo), né esistono, a livello di Comunità regionali e locali, documenti ufficiali che li consacrino: il che, però, non ha impedito e non impedisce di offrirne adeguato rispetto e tutela, consentendone pieno ed effettivo esercizio. Si può sostenere che la declamazione dei diritti innati sul piano internazionale costituisce il risultato finale di un processo di affermazione e sedimentazione iniziato dal basso, a livello locale, e gradatamente risalito verso ambiti più ampi, là dove l'estensione del riferimento e la moltitudine dei soggetti interessati richiede adeguato formalismo. Dal vertice del sistema la proclamazione dei diritti umani riversa, poi, a pioggia, i suoi effetti sulle comunità statali, regionali e locali, dove si gioca concretamente il destino degli individui e la democrazia nelle quotidiane implicanze. L'assegnazione al Difensore civico/*Médiateur* della funzione di garante dei rapporti tra Cittadini e Pubblica Amministrazione in vista della buona amministrazione, quale diritto fondamentale di ogni individuo, implica un ruolo di centralità dell'Organo nella tutela dei diritti umani, posto che il loro riconoscimento nasce proprio come forma di protezione del singolo da abusi e arbitrii dei pubblici poteri. Ora, proteggere l'utente nei confronti della Pubblica Amministrazione significa spesso difendere i diritti inviolabili del Cittadino di fronte allo Stato e alle sue articolazioni. Di qui la necessità dell'istituzione del Difensore civico in uno Stato che voglia qualificarsi di diritto e, pertanto, fondare le basi del proprio vivere civile sulla democrazia effettiva. Di qui, ancora, la necessità che l'*Ombudsman* non resti una figura centralizzata ed elitaria, pensata come bandiera della democrazia e destinata ad operare solo con i grandi numeri, impossibilitata cioè di arrivare tra le fila della gente comune per ascoltare anche chi non ha voce ma è spesso capace di pensare pensieri socio-politici e giuridici di livello. Soprattutto nell'ambito delle piccole Comunità risiede, infatti, la possibilità di contatto e confronto diretto tra Amministratori e Amministrati: ed è, pertanto, lì il terreno più fertile della difesa civica, data la sua essenza di tutela della persona che rifugge da teorie e dichiarazioni di principio, apprezzabili ma spesso inattuabili, per agire sul piano della fattibilità, della quotidianità, della giustizia sostanziale e mirata. Si tratta, allora, di organizzare una rete diffusa e efficiente di difesa civica che copra l'intero territorio nazionale ed europeo, attraverso strutture localizzate e facilmente accessibili a tutti, che possano operare anche con competenze specifiche, ma mai formalistiche e settoriali. Il tutto supportato da dotazioni organiche e da efficienti coordinamenti, a rete, tra Difensori civici regionali e locali e tra questi e il Difensore civico nazionale (dove esiste), nonché con il *Médiateur européen*. Un'organicità volta non solo a favorire proficuo confronto tra gli addetti al servizio e sostanziale uniformità di condotta (irrinunciabile garanzia di certezza), ma anche a superare limitazioni e disfunzioni legate alla presenza dell'istituto a macchia di leopardo, con vuoti di tutela pericolosi; tutto ciò in armonia con i principi della sussidiarietà, differenziazione e adeguatezza e con l'autonomia degli Enti locali, elementi tra loro complementari e sui quali devono fondarsi l'organizzazione e la funzionalità degli Uffici. Deve trattarsi, insomma, un'azione di controllo degli atti amministrativi e di mediazione per la tutela dei diritti che persegua l'obiettivo dell'equità, per un dialogo costruttivo tra i singoli e gli Organi amministrativi, capace di ridare fiducia nelle Istituzioni e di contemperare i diritti e le libertà della persona con la sicurezza sociale. Il tutto secondo meccanismi operativi adeguati alle peculiarità del contesto socio-politico e culturale di riferimento. In questo modo è possibile dare protezione al Cittadino e, contemporaneamente, contribuire al

miglioramento del servizio pubblico. Ora, per realizzare una difesa civica che sia il più possibile vicina al Cittadino, ma anche all'Amministrazione, occorre una diffusione sul territorio tale da rendere facile a chiunque la fruizione del servizio. D'altro canto, la prossimità del servizio, consente di colmare eventuali "macchie nere", rendendo possibile rivolgersi al Difensore più vicino perché inoltri dove dovuto l'istanza. Ciò dovrebbe valere in entrambe le direzioni proprie della sussidiarietà, sia verso la periferia che verso il centro: in quest'ottica, la sussidiarietà della difesa civica riacquista valore nel pieno rispetto delle autonomie locali. Tanto più che, se le Superpotenze e gli Stati nazionali sembrano oggi fare la storia e decidere del futuro del mondo, è pur vero che, dietro, vi sono sempre le Regioni e le piccole Comunità, dove si gioca concretamente il destino degli individui e la democrazia nelle quotidiane implicanze. Per queste ragioni, e non solo perché Difensore civico/*Médiateur* regionale, sia come Coordinatore nazionale che come *Président de l'A.O.M.F.*, mi sono sempre sforzata di contribuire a ridare alle Regioni l'importanza che meritano. Ne va della pace sociale, che deve essere obiettivo primario soprattutto nel mondo di oggi e che può essere conseguita solo se non si ignorano le problematiche, gli interessi, le aspettative della gente, con cui si devono misurare anche i potenti. In questa logica si inserisce la presenza della scrivente, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, richiesta dal Collega G. Morales per la presentazione e illustrazione della nuova *Carta della difesa civica locale* della Toscana (Firenze, 14.10.2004), di rilievo sotto il duplice profilo della rete tra Difensori civici regionali e locali e della previsione statutaria. Due temi fondamentali anche nel lavoro sistematico della Conferenza, volti ad assicurare efficienza tra gli Uffici e copertura del servizio sull'intera penisola.

Va da sé che l'impegno per la democrazia nel quotidiano è per la scrivente obiettivo costante soprattutto per l'attività *in loco* e come *Président de l'A.O.M.F.*. Per questo secondo ambito abbiamo avuto l'onore di essere ricevuti a Parigi dai vertici dell'O.I.F. (*Organisation internationale de la francophonie*)-A.I.F. (*Agence intergouvernamentale de la francophonie*) il 6.5.2004 e di collaborare per la definizione del *cadre d'action stratégique* destinato ad orientare la programmazione dell'A.I.F. per i prossimi dieci anni, in vista anche del *Sommet de la francophonie di Ouagadougou* del novembre 2004 (sul tema *Francophonie: espace solidaire pour un développement durable*), dove abbiamo partecipato, in qualità di esperto e ospite, alla *5e réunion des réseaux institutionnels de promotion, de régulation et de contrôle de la démocratie, des droits humains et de l'Etat de droit dans l'espace francophone* (22-23.11.2004), con onore della presidenza della 3ª seduta plenaria, conclusiva dei lavori, come riportato nei documenti ufficiali. Vale ancora la pena di segnalare lo svolgimento di un *séminaire de formation* per *Médiateurs* e *bureaux*, voluto dalla scrivente in qualità di *Président de l'A.O.M.F.* (sul tema *Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi costitutive et la Déclaration de Bamako*, con discorso di apertura, cui hanno fatto seguito gli interventi di C. Désouches, *Déléguée de la Délégation aux Droits de l'Homme et la démocratie de l'A.I.F.*, e di esperti della materia, mirati alla specifica attività di verifica dell'effettività della democrazia nel quotidiano che fa capo al *Médiateur*), di un *Conseil d'Administration* e di una *Assemblée générale de l'A.O.M.F.*, nell'ambito dell'VIII Congresso internazionale I.O.I.-*International Ombudsman Institute* (*Québec* 7-10.9.2004), a garanzia di proficui legami internazionali e di minime spese. Il tema del Congresso I.O.I. (*L'équilibre des droits et responsabilitées individuels dans l'exercice de la citoyenneté. Le rôle de l'ombudsman ou du médiateur)* è stato indirizzato soprattutto a promuovere un equilibrio tra riconoscimento dell'importanza dei diritti individuali e sicurezza collettiva in un'epoca di terrorismo, mondializzazione e privatizzazione dei servizi. Sempre nel campo dei diritti abbiamo partecipato all'*Assemblea Generale E.O.I.*-Istituto europeo dell'*Ombudsman*, comprensiva di Convegno sul tema *Difesa delle minoranze e realtà dell'Ombudsman* il 10.5.2004, a Budapest, e abbiamo avuto l'onore di partecipare, come ospite, e di firmare, come Presidente A.O.M.F., un *Protocole de coopération* (in triplice versione: spagnola, francese e portoghese) A.O.M.F.-F.I.O. in occasione del Seminario della F.I.O.-*Federación Iberoamericana de Ombudsman* a Quito (9-12.11.2004) sul tema *Sistemas Internacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos*, così come di partecipare all'incontro romano con

la delegazione *Justitieombudsman* del Parlamento svedese (22.10.2004).

Rapporti tutti che abbiamo curato, privilegiando peraltro sempre la presenza, come ospite e oratore, nei Convegni italiani (così a Padova, il 20.3.2004, sul tema *Il Difensore civico quale utile mediatore nei rapporti tra il Cittadino e la Pubblica Amministrazione*) e il lavoro all'interno della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, che ho l'onore di coordinare, con ottica sinergica e proattiva a favore delle fasce deboli e con sistematico lavoro di monitoraggio e rappresentanza dei Difensori civici locali, in vista di almeno due giornate annuali di lavoro comune, al fine di rendere specifica, omogenea ed efficiente l'attività di difesa civica su tutto il territorio nazionale, adeguandola agli *standards* internazionali non ostante le lacune di presenze e di competenze. Analogo impegno è stato riservato agli interventi, anche dottrinali, in Valle, con reciproco arricchimento del Difensore civico/*Médiateur* e delle parti interessate Istituzioni e/o Cittadini: a titolo esemplificativo, l'approfondimento con la I Commissione regionale "Istituzioni e autonomia", il 15.4.2004, *ex* art. 15, c. 1, L. r. n. 17/01, della *Relazione annuale* 10.3.2003/12.3.2004; la Conferenza organizzata, l'1.4.2004, dalla Biblioteca di Châtillon sul tema *Il Difensore civico al servizio della democrazia nel quotidiano*; la definizione di una *Carta dei valori* U.S.L. relativa all'"Etica nel mondo del lavoro"; il *Focus group* R.A.V.A.-A.S.S.R.-Agenzia servizi sanitari regionali-U.S.L. sul tema delle liste di attesa; la Conferenza richiesta, il 18.11.2004, dal centro Servizi del Volontariato di Aosta-A.N.T.E.A.-Associazione naz. terza Età attiva sul tema *Quali i diritti del malato*; le Giornate di approfondimento e riflessione-Area tecnico-amministrativa U.S.L. sul tema *L'Area tecnico/amministrativa. Funzioni di supporto, la ricerca del giusto equilibrio tra rispetto dei profili e la ricerca dell'efficienza produttiva*, 26-28.10.2004, con intervento della scrivente su *L'Azienda pubblica. La responsabilità verso il Cittadino.*

In quest'ultima occasione, abbiamo affermato che, nell'ambito di giornate di formazione sanitaria, il ruolo del Difensore civico non può che essere generale, ma, al tempo stesso, mirato al rapporto sostanziale tra diritti e legittime aspettative del Cittadino, delle famiglie, della comunità, da un lato, e assunzione di responsabilità da parte dell'Azienda, dei gruppi sociali, del singolo individuo, dall'altro. In merito, è bene ricordare non solo che ad ogni diritto corrisponde un dovere e viceversa, ma anche e soprattutto che ogni diritto è dovere, così come ogni dovere è diritto, tanto che il mancato esercizio delle relative facoltà e connesse responsabilità ne vanifica la stessa affermazione normativa nella realtà quotidiana. Quali, allora, i diritti-doveri del Cittadino per la salute e le conseguenti responsabilità, sia generali che specifiche, dell'Azienda? Ma partiamo dalla *Costituzione italiana*. L'art. 32 tutela la salute sia come fondamentale diritto di ogni individuo sia come interesse primario della collettività ("La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana."), trattandosi di un bene, anche sociale, che presenta una molteplicità di valenze: dal diritto al rispetto dell'integrità psico-fisica, esercitabile *erga omnes*, al diritto all'assistenza e prevenzione sanitaria, in vista della salubrità dell'ambiente naturale e sociale. L'enunciato dell'articolo pone, dunque, in rilievo l'esistenza di una posizione giuridica soggettiva complessa, ove si intrecciano pretese di astensione, pretese a determinati comportamenti pubblici (oltre che doveri di autotutela della persona, trattandosi di diritto indisponibile) e situazioni di svantaggio a salvaguardia della comunità, essendo diritto talmente primario da identificarsi, in ultima analisi, con il diritto alla vita e alla sua pienezza, peraltro sempre relativa. Ma allarghiamo lo sguardo all'Europa. L'art. II-35 del testo della *Costituzione europea*, sottoscritto dai Capi di Stato il 29.10.2004, conferma la struttura poliedrica del diritto alla salute, stabilendo testualmente, sotto la rubrica "Protezione della salute", che "ogni individuo ha il diritto di accedere alla prevenzione sanitaria e di ottenere cure mediche alle condizioni stabilite dalle legislazioni e prassi nazionali. Nella definizione e nell'attuazione di tutte le politiche ed attività dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione della salute umana". Sulla base di tale disposizione, già rinvenibile nella *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.* confluita nella

Costituzione europea, che sprona i paesi membri a non fermarsi alle soglie di *standards* minimi garantiti, ma a livellare in alto le prestazioni sanitarie, sono state individuate una serie di legittime aspettative che il Cittadino, soprattutto se malato, può vantare nei confronti del Servizio sanitario nazionale e che, nel loro insieme, conferiscono concretezza e attualità al diritto alla salute. In materia, *Cittadinanzattiva-Active Citizenschip Network* ha elaborato e presentato a Bruxelles, nel novembre 2002, una *Carta europea dei diritti del malato* che, rifacendosi nel "Preambolo" a documenti internazionali, individua 14 diritti del paziente, volti a garantire l'alto livello di protezione della salute promosso dalla *Costituzione europea*: diritto a misure preventive; diritto all'accesso; diritto all'informazione; diritto al consenso; diritto alla libera scelta; diritto alla privacy e alla confidenzialità; diritto al rispetto del tempo del paziente; diritto al rispetto di *standards* di qualità; diritto alla sicurezza; diritto all'innovazione; diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari; diritto a un trattamento personalizzato; diritto al risarcimento. Si tratta degli stessi diritti di cui al *Protocollo dei diritti del malato*, elaborato dal *Tribunale per i diritti del malato*, istituito, con esiti rilevanti, dal M.F.I.-Movimento federativo italiano (sfociato poi in C.A.-Cittadinanza attiva), al di là del termine "tribunale", che sposta l'accento sulla ricerca del colpevole in luogo di sottolineare l'esercizio preventivo e proattivo dei diritti-doveri come assunzione di responsabilità in vista di soluzioni radicali. In merito, si possono aggiungere ulteriori considerazioni attinenti l'umanizzazione del servizio sanitario, quali l'opportunità che il Cittadino si veda sempre trattato come soggetto degno di ascolto e di fiducia (e, dunque, che l'impegno informatico degli Operatori non prevalga sulla cura dei rapporti umani, come rischia di avvenire); che le cure prestate al Cittadino non vadano ad alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita; che la stessa famiglia che assiste il malato trovi adeguato sostegno e rispetto; che anche il paziente terminale riceva la dovuta attenzione e assistenza e sia posto nelle condizioni di conservare la propria dignità, potendo decidere di sé e soffrendo il meno possibile. In quest'ottica, orientata ad un servizio sanitario di alta qualità per tutti, il diritto alla salute si intreccia e si fonde con il diritto alla buona amministrazione (anch'esso garantito, a livello europeo, come diritto inviolabile: cfr. artt. 41 e 43 della *Carta*), dovendo il servizio pubblico farsi carico di garantire efficienza e qualità per tutti e per ciascuno. Colpisce, nella ricerca che è alla base della *Carta dei diritti del malato*, il fatto che, malgrado le differenze, i sistemi sanitari nazionali dei paesi dell'U.E. mettano sostanzialmente a rischio gli stessi diritti di pazienti e famiglie: e ciò malgrado le solenni dichiarazioni sul "modello sociale europeo", che garantisce accesso universale ai servizi sanitari, ma la cui effettività nel quotidiano subisce numerose limitazioni. In particolare, non è accettabile che i Cittadini europei vedano affermati, ma non garantiti, i loro diritti a causa di limiti finanziari, quand'anche fondati. Ma c'è di più: le cure urgenti ed essenziali devono essere garantite anche ai Cittadini extracomunitari privi di regolare permesso di soggiorno (per i quali, va detto, l'U.S.L.-Valle d'Aosta, anche in sinergia con l'Ufficio Immigrazione della Questura e con il Difensore civico, sta facendo molto) e, in ogni caso, la libertà di movimento all'interno dell'U.E., peraltro in fase di allargamento ai Paesi dell'est, esige sicurezza effettiva e generalizzata. Trattasi, è bene ripeterlo, di diritti universali, non disponibili per gli Organi dell'Unione e gli Stati membri, di diritti che trascendono l'appartenenza nazionale e non sono, quindi, discriminabili da criteri di cittadinanza, perché riguardano la persona in quanto tale ed esistono, pertanto, anche quando le leggi nazionali non ne prevedano la tutela. Per questo nella *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.* (art. 35) si precisa che, nell'Unione, si deve garantire "un livello elevato di protezione della salute" e applicare le Costituzioni nazionali solo quando assicurano un più alto livello di tutela (cfr. artt. 51-53). Da notare, sempre nello studio preliminare alla *Carta dei diritti del malato*, il riferimento esplicito al ruolo del Difensore civico: un ruolo che, peraltro, non è sempre previsto nella normativa di riferimento (ma lo è in Valle d'Aosta e per lo più in Italia), indipendentemente dal fatto che lo sviluppo esponenziale dell'Istituto nel mondo di oggi è pur sempre a macchia di leopardo, dovendo fare i conti con il rispetto dell'autonomia degli Enti di riferimento. Analogo l'imperativo da cui ha preso avvio il processo di riordino del servizio sanitario nel nostro Paese, con la L. n. 421/92, su delega del Parlamento, per il "perseguimento della migliore efficienza del medesimo a garanzia del Cittadino". Tale processo, sfociato nell'"aziendalizzazione" delle U.S.L./A.S.L.,

operata dal D. lv. n. 502/92, è stato, come noto, recepito dalla R.A.V.A. con la L. r. n. 5/00, che enuncia, tra i principi fondamentali cui deve uniformarsi il servizio sanitario, "l'aziendalizzazione della produzione delle prestazioni ed attività, diretta ad assicurare la qualità e la razionalità dei processi organizzativi, produttivi e gestionali, nonché il controllo della formazione dei costi". Parallelo al riordinamento del S.S.N. è stato il cammino che ha condotto all'adozione della *Carta dei Servizi sanitari*, di cui al D.P.C.M. 19/5/1995, quale "schema generale di riferimento" per il settore sanitario, nell'ottica del D. L. n. 163/95, convertito dalla L. n. 273/95, che prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei Servizi". Si tratta di un cammino unitario che ha preso avvio dalla necessità di dare risposta all'insoddisfazione nei confronti della sanità pubblica e che pone al centro dell'attenzione il Cittadino, attorno al quale devono ruotare i vari momenti organizzativi del sistema. La *Carta dei Servizi* costituisce, insomma, un patto tra Azienda e utente sulla qualità del servizio, che deve ispirarsi ai principi dell'imparzialità nell'erogazione delle prestazioni, comprensiva dell'uguaglianza del diritto di accesso e della piena informazione sui servizi (perché il cosiddetto "consenso informato", ad esempio, non si riduca a semplice tutela giudiziale dell'Operatore, peraltro degna di rispetto); della definizione di *standards* e dell'assunzione di impegni da parte dell'Azienda rispetto alla promozione della qualità e relativa valutazione; dell'organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei Cittadini; della recezione di opinioni e giudizi sulla qualità (espressi direttamente dai Cittadini o dalle Associazioni, soprattutto di volontariato, impegnate nel diritto alla salute, per attività relative a programmazione, controllo e valutazione dei servizi a livello regionale e aziendale, *ex* art. 12 D. lv. n. 229/99: esemplare l'esperienza dell'*Audit civico*, voluto dall'U.S.L.-Valle d'Aosta, che ha coinvolto il volontariato e le scuole, oltre al Difensore civico). In particolare, aver posto l'accento sulla libertà di scelta del Cittadino per quanto riguarda il luogo e la struttura dove ricevere la prestazione impone non solo la disponibilità di mezzi di educazione e informazione diffusi e accurati, ma anche che gli erogatori del servizio competano per offrire prestazioni migliori e di qualità. L'evidenziato parallelismo tra *Carta dei Servizi* e aziendalizzazione del servizio sanitario nazionale non deve, però, condurre alla conclusione secondo cui la riqualificazione del rapporto Cittadino-Amministrazione in termini di qualità delle prestazioni è strumentale al perseguimento di obiettivi e finalità tipicamente aziendali. Se è vero, infatti, che l'enunciazione di principi e obiettivi deve essere sempre supportata da adeguate risorse umane e finanziarie che ne garantiscano la realizzazione, è altrettanto vero che i due strumenti normativi richiamati si muovono non già secondo la logica del profitto, bensì nell'ottica della soddisfazione di un diritto soggettivo fondamentale, tanto che, nell'attuale contesto normativo e culturale, sembrerebbe più appropriato parlare di utente o cliente piuttosto che di malato o paziente. Ciò in quanto il servizio sanitario pubblico deve prendersi cura non solo delle persone affette da patologie, ma anche, e forse soprattutto, dei sani; inoltre, il termine paziente evoca l'idea di oggetto (vuoi di cure e attenzioni, vuoi di trascuratezza e disfunzionalità o, addirittura, di sopraffazione e abusi), quale è stato a lungo considerato il destinatario del servizio pubblico, laddove il soggetto è - e deve essere - investito di dignità, capacità critica, facoltà di scelta, promozione di iniziative. L'obiettivo diventa, allora, quello di costruire un sistema sanitario che, a garanzia di qualità del servizio, venga gestito con la partecipazione e il controllo degli stessi Cittadini (*ex* art. 118, u. c.) e sia comprensivo del "diritto al reclamo", di cui alla *Carta di Bruxelles* (in tale ottica si pone, in Valle, l'esemplare istituzione, ormai risalente negli anni, del primo U.R.P. e della Commissione mista conciliativa, presieduta dal Difensore civico e composta anche da un rappresentante delle Associazioni di volontariato). Alla partecipazione dei Cittadini per l'organizzazione del S.S.N., in vista della migliore qualità delle prestazioni erogate, è dedicato l'art. 14 del D. lv. n. 502/92 e succ. mod., che, al fine di garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze degli utenti, prevede la definizione, attraverso decreto ministeriale, di appositi indicatori di qualità dei servizi, relativamente alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, all'andamento delle attività di prevenzione. Il sistema di indicatori così definito viene utilizzato dalle Regioni per la verifica, anche sotto il profilo sociologico, dello stato di attuazione dei diritti dei Cittadini, in vista della programmazione

regionale e per la definizione degli investimenti di risorse umane, tecniche e finanziarie. Una norma questa che immette nell'ordinamento del nostro Paese il principio, fortemente innovativo, che vuole l'offerta costantemente adeguata alla domanda, in funzione strategica. Il citato art. 14 prevede, giova ripeterlo, l'attuazione di forme di consultazione dei Cittadini e loro organizzazioni (in particolare le Associazioni di volontariato e di tutela), al fine di raccogliere informazioni e proposte sull'organizzazione dei servizi, con la precisazione che tali organismi debbono comunque essere sentiti nelle attività relative alla programmazione, al controllo e alla valutazione. L'articolo sottolinea, inoltre, l'importanza di un efficace sistema di informazione su prestazioni, tariffe, modalità di accesso ai servizi, da un lato, raccolta ed analisi dei segnali di disservizio, dall'altro. Qui l'istituto del reclamo è assunto a strumento di ascolto del Cittadino (elemento fondamentale in una democrazia) che permette di coglierne i segnali di disagio, insoddisfazione ed attesa, costituendo non solo un monitoraggio dei punti critici del sistema, ma anche e soprattutto un agente costante di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica dell'Azienda sanitaria. Ancora, l'articolo impone al Direttore generale di convocare, almeno una volta all'anno, apposita *Conferenza dei servizi*, quale strumento per verificarne l'andamento e la qualità, nonché "per individuare ulteriori interventi tesi al miglioramento delle prestazioni", tanto che, se il Direttore gen. non provvede, deve intervenire la Regione. Fa, altresì, carico al Direttore san. di adottare, su richiesta dei Cittadini, le misure necessarie a rimuovere i disservizi che incidono sulla qualità dell'assistenza; disciplina tempi e modalità di opposizione e/o ricorso amministrativo avverso atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni; favorisce la presenza e l'attività, all'interno delle strutture sanitarie, degli Organismi di volontariato e tutela (prevedendo che le A.S.L. stipulino accordi e protocolli per definire ambiti e modalità di collaborazione, fermo restando il diritto alla riservatezza); impone la promozione di iniziative di formazione e aggiornamento del personale sui temi inerenti la tutela dei diritti dei Cittadini. Dunque, alla qualità oggettiva dell'offerta, per il cui miglioramento si deve far ricorso a mezzi finanziari e tecnologici, si affianca la soddisfazione soggettiva dell'utente, la cui valorizzazione passa attraverso il rapporto relazionale tra Operatore e Cittadino. Anche a livello internazionale è stata solennemente riconosciuta l'importanza dell'opinione dell'utente nell'organizzazione dei Servizi sanitari. Così la *Carta di Lubiana* sulla riforma dell'assistenza sanitaria, sottoscritta nel 1996 da tutti i Ministri della Sanità dei Paesi europei, che sottolinea, tra i principi fondamentali su cui devono poggiare i sistemi sanitari, la centralità della persona: "Le riforme sanitarie devono garantire che l'opinione e le scelte dei cittadini possano esercitare un'influenza decisiva sul modo in cui i servizi sanitari sono strutturati e su come funzionano. I cittadini devono anche condividere la responsabilità per la propria salute." In ambito U.E. non mancano, poi, raccomandazioni per lo sviluppo di istituzioni e organizzazioni finalizzate alla partecipazione dei Cittadini nei processi decisionali riguardanti l'assistenza sanitaria. Ma è sull'art. 1 della *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.* che mi piace ritornare, quello da cui tutto discende per l'Europa di oggi, essendo relativo alla "dignità umana", tanto da precedere gli stessi artt. 2 e 3, rispettivamente relativi al "diritto alla vita" e al "diritto all'integrità della persona". Articolo 1 che è alla base anche dell'art. 8, concernente la protezione dei dati personali, sul quale, come ho avuto modo di dire in precedenti interventi programmati dall'U.S.L. e di raccogliere dall'ascolto dei Cittadini e degli stessi Operatori, bisogna fare ancora molto in Valle d'Aosta, essendo le piccole dimensioni più favorevoli all'efficienza che alla discrezione: in vista di quella prudenza e di quel rispetto che dovrebbero caratterizzare ogni rapporto di lavoro, ma soprattutto questo.

E' di auspicio, per la democrazia nella nostra Valle, il fatto che, con lettera pervenuta alla Presidenza del Consiglio regionale il 23.6.2004, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc abbia richiesto la stipula della *Convenzione* con l'Ufficio del Difensore civico (la prima tra le Comunità montane, in aggiunta ai Comuni già convenzionati, a partire dal capoluogo) e che il Presidente del Consiglio regionale abbia programmato, per il 2005, una serie di incontri tra Difensore civico e Coordinamento delle Associazioni Consumatori Valle d'Aosta sul tema *I Cittadini: da sudditi del mercato a consumatori*. In questo ambito di impegno sinergico *in loco*, continua e si accresce la

collaborazione con i Volontari e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne, con esiti di apertura nel campo socio-sanitario, dell'istruzione-formazione e del lavoro. In merito, il nostro contributo è stato anche di attivazione di una serie di incontri congiunti nell'ottica di una corretta cultura del rapporto carcere-territorio, comprensivi di proposta di revisione del *Protocollo d'Intesa* tra il Ministero della Giustizia e la Regione Autonoma Valle d'Aosta, alla cui predisposizione stiamo lavorando, delegati dall'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali: una vera novità questa nel panorama italiano, con forte valenza anche simbolica. Analoghi tavoli di lavoro congiunto sono stati proposti dalla scrivente e recepiti da Organi, Enti e Associazioni competenti per i settori lavoro, immigrazione, edilizia residenziale pubblica, tra i più rilevanti a tutela dei diritti della persona, dello stato di diritto e della pace sociale. Per crescere insieme.

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

- Seminario *Profili di povertà in Italia e in Valle l'Aosta*, a c. Assessorato reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali e Commissione reg. sullo stato della povertà e dell'esclusione sociale, Aosta, Biblioteca regionale, 18.3.2004.

- Convegno *Il Difensore civico quale utile mediatore nei rapporti tra il Cittadino e la Pubblica Amministrazione*, a c. Difensore civico e Provincia di Padova, Padova, Teatro don Bosco, 26.3.2004, con intervento del Difensore civico valdostano, in qualità di ospite e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *La difesa civica e il contesto europeo: quali sviluppi.*

- Conferenza del Difensore civico valdostano sul tema *Il Difensore civico al servizio della democrazia nel quotidiano*, a c. Commissione Cultura Comune Châtillon, Châtillon, Biblioteca, 1.4.2004.

- Audizione, *ex* art. 15, c. 1, L. r. n. 17/01, del Difensore civico/*Médiateur* da parte della I Commissione consiliare R.A.V.A. "Istituzione e autonomia" per l'illustrazione della *Relazione* sull'attività svolta dal 10.3.2003 al 12.3.2004, Aosta, Sala preconsiliare Consiglio reg., 15.4.2003.

- Presidenza dei lavori e intervento del Difensore civico valdostano, in qualità di ospite e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in occasione delle "Giornate del cittadino", organizzate dalla S.E.P.A. sul tema *La figura del Difensore civico in Italia e nel mondo: esperienze a confronto,* Gubbio, Centro Servizi Santo Spirito, 24.4.2004.

- Riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presieduta dalla scrivente, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 30.4.2004; 18.6.2004; 21.9.2004; 17.12.2004, 14.2.2005; Maratea, Municipio, 21.10.2004.

- Incontro programmatico tra i Vertici O.I.F.-A.I.F. e il *Médiateur valdôtain*, in qualità di *Président de l'A.O.M.F.*, e visita ufficiale al nuovo *Médiateur de la République, Paris* 6.5.2004.

- Assemblea generale E.O.I., con rinnovo Organi dirigenti, e Convegno a c. *Ombudsman* ungherese sul tema *Difesa delle minoranze e realtà dell'Ombudsman*, Budapest, Parlamento, 10.5.2004.

- 2ª Conferenza dei Servizi U.S.L.-Valle di Aosta, con intervento del Difensore civico valdostano in qualità di garante dell'operazione, sul tema *Audit civico: qualità e risultato*, Aosta, Biblioteca regionale, 15.5.2004.

- *Première Table ronde des Ombudsmans régionaux européens sur les droits de l'Homme*, a c. *Bureau du Commissaire européen aux droits de l'Homme*, organizzata dal C.P.L.R.E. e dal *Commissaire aux droits de l'Homme du Conseil de l'Europe*, con la cooperazione dell'*Ombudsman* di Cataluña e la consulenza della scrivente, *Barcelona* 2-3.7.2004.

- Partecipazione alla Cerimonia per i cent'anni di Castel Savoia, Gressoney-St-Jean 24.8.2004.

- Incontro interculturale e musicale presso la Casa circondariale di Brissogne, 26.8.2004.

- *VIII^e congrès I.O.I.* (Québec 7-10.9.2004) sul tema *L'équilibre des droits et responsabilités individuels dans l'exercice de la citoyenneté-Le rôle de l'Ombudsman ou du Médiateur*, con contestuale *C.A., A.G. et séminaire de formation de l'A.O.M.F.* (sul tema *Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi constituive et la Déclaration de Bamako*), a c. della scrivente, in qualità di *Président de l'A.O.M.F.*, in parte ospite, con *Allocution de bienvenue* e presidenza dei lavori.

- Cerimonia di adesione al Protocollo d'Intesa *Costituzione della rete tra Province e Comuni per la diffusione di azioni sulle Pari Opportunità*, Aosta, Salone ducale Hôtel de Ville, 30.9.2004.

- Conferenza nazionale, a c. Consiglio regionale, Università del Molise e Comune di Campobasso, in accordo con C.P.L.R.E. e Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *I diritti dell'uomo in ambito territoriale. Il ruolo delle Amministrazioni Pubbliche e del Difensore civico,* con interventi della scrivente, in qualità di ospite e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Campobasso, Università del Molise, 8.10.2004.

- Rassegna *Dire e fare*-Presentazione e sottoscrizione della *Carta della difesa civica locale*, con intervento della scrivente, in qualità di ospite e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Firenze, sala verde Consiglio regionale, 14.10.2004.

- Convegno nazionale, a c. Ufficio del Difensore civico e Consiglio regionale della Basilicata, sul tema *L'attività di controllo, il diritto di accesso agli atti e il Difensore civico: problemi e prospettive*, con intervento della scrivente, in qualità di ospite e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Acquafredda di Maratea, Hôtel Club San Diego, 22.10.2004.

- Giornate di approfondimento e riflessione-Area tecnico-amministrativa U.S.L., 26-28.10.2004, con intervento della scrivente sul tema *L'Azienda pubblica. La responsabilità verso il Cittadino*, Aosta, Sala Parrocchiale St. Martin de Corléans, 26.10.2004.

- Partecipazione del Difensore civico valdostano, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, alla visita della delegazione "*Justutieombudsman*"-Difensori civici del Parlamento e Ambasciata svedese, e alla tavola rotonda sul tema *La buona amministrazione nei Paesi dell'U.E.*, Roma, Ufficio del Difensore civico regionale, 29.10.2004.

- Partecipazione al Seminario F.I.O.-*Federación Iberoamericana de Ombudsman* sul tema *Sistemas Internacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos*, con invito in qualità di ospite e *Président de l'A.O.M.F.* per firma ufficiale *Protocole de coopération* A.O.M.F.- F.I.O., Quito 9-12.11.2004.

- Intervista telefonica da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Scuola Superiore di Pubblica Amministrazione, 17.11.2004.

- Conferenza del Difensore civico valdostano sul tema *Quali i diritti del malato*, a c. di A.N.T.E.A., Aosta,

Centro Servizi Volontariato, 18.11.2004.

- *Conférence des istitutions publiques de promotion, de régulation et de contrôle de la démocratie, des droits humains et de l'Etat de droit dans l'espace francophone, X^e Sommet de la francophonie-V^e réunion des réseaux institutionnels* con presidenza della 3ª *séance plénière* conclusiva dei lavori, in qualità di *Président de l'A.O.M.F.* e di ospite, Ouagadougou 22-23.11.2004.

- *Focus group* R.A.V.A.-A.S.S.R.-Agenzia servizi sanitari regionali-U.S.L., con intervento specifico, relativamente alle liste di attesa, Aosta, sede U.S.L., 10.12.2004.

- Incontro, a c. C.C.I.E., Assessorato alle Politiche sociali del Comune di Aosta e Cooperativa soc. "La Sorgente" sul tema *Immigrati: mettiamoci a confronto*, Aosta, Biblioteca regionale, 15.12.2004, con intervento del Consulente O. Giuffrida.

- Relazione introduttiva al Seminario universitario su *Costituzione bolivariana: municipi e difensore del popolo*, organizzato da A.S.S.L.A.-Società bolivariana e Facoltà di Giurisprudenza dell'Università "La Sapienza" di Roma, sul tema *La Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e le relazioni internazionali*, Roma, Università "La Sapienza", Sala delle Lauree, 17.12.2004.

- Assemblea generale E.O.I., *Innsbruchk, Kongresshaus*, 21.1.2005.

- Incontro sul tema *Giorno della memoria-La deportazione femminile,* a c. Consulta regionale femminile Valle d'Aosta, Aosta, Hôtel Europa, 24.1.2005.

- Incontro Presidente del Consiglio reg.-Difensore civico reg.-Coordinamento Associazioni Consumatori Valle d'Aosta sul tema *I Cittadini: da sudditi del mercato a consumatori*, Aosta, Sala preconsiliare Consiglio reg., 7.2.2005.

- Conferenza-stampa, a c. Comune di Aosta-A.R.E.R.-R.A.V.A., sul tema *Intervento di nuova costruzione di edilizia residenziale pubblica presso il Quartire Dora di Aosta*, Aosta, Municipio-Sala consiliare, 22.2.2005.

- Inaugurazione anno accademico 2004-2005 Università della Valle d'Aosta/*Université de la Vallé d'Aoste*, Aosta, *Théâtre de la Ville*, 22.2.2005.

- Conferenza-stampa, con la presenza programmata del Difensore civico, sul tema *Fiorincittà/Le gardenie dell'A.I.S.M.: un nuovo simbolo delle donne unite per vincere la malattia*, a c. di A.I.S.M.-Valle d'Aosta, Aosta, Centro Servizi Volontariato, 2.3.2005.

COMUNICATI STAMPA (19.3.2004; 22.3.2004; 23.3.2004; 24.4.2004; 4.5.2004; 28.5.2004; 24.6.2004; 5.7.2004; 31.8.2004; 17.9.2004; 26.10.2004; 20.12.2004; 14.2.2005)

Che cosa fanno l'Italia e l'Europa, sullo sfondo della crisi mondiale della giustizia (lenta, costosa e inadeguata sempre, ma soprattutto per i più deboli) per rendere efficiente la figura del Difensore civico/*Ombudsman*, quale Mediatore tra Cittadini e Pubblica Amministrazione, e per potenziare la rete della difesa civica?

Nell'ambito del tema *Il Difensore civico quale utile mediatore nei rapporti tra il Cittadino e la Pubblica Amministrazione* del Convegno (*scil.* della Provincia di Padova), merita di valutare la portata della difesa civica regionale e locale per un'efficace tutela della democrazia nel quotidiano, nell'ottica dell'equità e della prossimità e in ossequio alla complementare prospettiva della sussidiarietà e dell'autonomia.

Quali gli sviluppi possibili e auspicabili e per quali obiettivi lavorare? Quali i pericoli per una democrazia solo affermata, sia pure a livello costituzionale, e per una difesa civica neppure presente nella *Costituzione Italiana* e sporadicamente inserita negli *Statuti regionali*? E' meglio una difesa civica centralizzata da decentrare o una difesa civica vicina, ma caratterizzata da dispersione e disomogeneità? C'è da discutere e da fare in Italia: l'occasione di Padova è ghiotta per tutti.

***

Si comunica che - in ottemperanza agli artt. 15, c. 1, e 11, c. 3, L. r. n. 17/2001, al punto 4 delle Convenzioni R.A.V.A.-Comuni convenzionati e all'art. 16, c. 2, L. n. 127/97 e succ. mod. - il Difensore civico della Valle d'Aosta ha provveduto ad inoltrare una Relazione al Presidente e ai Membri della I Commissione consiliare R.A.V.A., ai Sindaci dei Comuni convenzionati e ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, per rendere conto dell'attività svolta dal 10.3.2003 al 12.3.2004. Più di cinquemila sono i Cittadini che hanno fatto ricorso, anche per delega, al Difensore civico; per circa millecinquecento si sono istruite pratiche.

La Relazione comprende:

- Dati essenziali sull'Ufficio valdostano
- Una globalizzazione positiva: l'*Ombudsman* nel mondo di oggi
- Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con Relazioni
- *Discours de M.G. Vacchina, Secrétaire Générale de l'AOMF, à la Conférence annuelle du Forum canadien des Ombudsmans (Ottawa 30 mars-2 avril 2003)*
- *La protezione dell'ambiente nell'U.E. e la funzione dei Difensori civici regionali.* Sintesi finale di M.G. Vacchina, Presidente della Tavola rotonda (*Valencia* 11.4.2003)
- Comunicati stampa (Aosta 8.10.2003; 2.12.2003; 20.1.2004)
- *Allocution de M.G. Vacchina, Médiateur de la Vallée d'Aoste et Secrétaire Générale de l'A.O.M.F., au 3ème Congrès statutaire de l'A.O.M.F. (Yasmine Hammamet 14-17 octobre 2003)*
- *Déclaration finale 3ème Congrès statutaire de l'A.O.M.F. (Yasmine Hammamet 17 octobre 2003)*
- *Communiqués de presse (Aoste 21 octobre 2003, 24 février 2004)*
- *Indirizzo di saluto* e *Introduzione ai lavori* di M.G. Vacchina, Difensore civico della Valle d'Aosta e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, Convegno sul tema *Statuti regionali e Garanzie: il ruolo della Difesa civica* (Venezia 31.10.2003)
- *Disposizioni statutarie in materia di Difensore civico.* Proposte del Gruppo di lavoro tecnico-politico della III Commissione del Congresso delle Regioni (Roma 16.5.2003)
- Il *Codice di buona condotta amministrativa* (Relazione 2002 *Médiateur européen*)

- Pubblicazioni e lavori di ricerca con riferimento all'Ufficio valdostano
- Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNI, MINISTERI)
- Le istanze
  - R.A.V.A.
  - U.S.L.
  - A.R.E.R.
  - COMUNE di AOSTA
  - COMUNE di BRUSSON
  - COMUNE di CHARVENSOD
  - COMUNE di GRESSONEY-SAINT-JEAN
  - COMUNE di QUART
  - MINISTERI
  - INDIRIZZO

La Relazione (che sarà pubblicata anche in edizione francese e discussa con la competente Commissione, *ex* art. 15, c. 1 e 3, L. r. n. 17/01), è disponibile per i Giornalisti nel corso della Conferenza stampa che si terrà, presso l'Ufficio del Difensore civico, il 2 aprile 2004, alle ore 10.00. Si resta, peraltro, disponibili per appuntamenti in altre ore della giornata.

***

Venerdì 19 marzo 2004, alle ore 10.00, nella sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, in Roma, si è svolta la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina e caratterizzata da una grande partecipazione di Colleghi e Collaboratori.

Dopo il benvenuto ai nuovi titolari di Toscana, Emilia-Romagna e Provincia autonoma di Trento, i lavori si sono incentrati sul tema dei rapporti con i Difensori civici locali, da un lato, e con il *Médiateur européen,* dall'altro, nell'ottica internazionale: il tutto con taglio operativo.

Una parte dei lavori è stata riservata alla filosofia e pratica del mestiere di Difensore civico, con particolare attenzione alla verifica del recepimento o meno, nei nuovi *Statuti*, delle proposte sulla difesa civica avanzate dal Gruppo di lavoro tecnico-politico presieduto dal Presidente della III Commissione del Congresso delle Regioni Antonio Di Sanza; al problema del reclutamento e della gestione del personale componente gli Uffici (nell'ottica dell'indipendenza, *ex Risoluzione n. 80/99* del C.P.L.R.E. e D. lv. n. 29/93 e succ. mod.); all'*iter* delle comuni proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi avanzate, a firma del Coordinatore, ai Ministeri centrali, soprattutto a favore di categorie deboli: carcerati, immigrati ecc.; alla deontologia del Difensore civico, con analisi di specifiche problematiche a rilievo interno ed esterno.

Una parte della discussione è stata, infine, dedicata alla scelta, interpretata dal Coordinatore, di rapporti costanti di informazione e collaborazione con i *mass-media,* con esito di interviste e articoli anche sulle grandi testate.

***

Si è svolta sabato 24 aprile 2004, al Centro Servizi S. Spirito, la terza edizione de " Le Giornate del Cittadino", organizzata dal Comune di Gubbio e dalla S.E.P.A., in collaborazione con la rete nazionale dei Difensori civici. Al

Convegno, al quale hanno partecipato oltre 200 persone provenienti da diverse parti d'Italia, si è parlato de *La figura del Difensore civico in Italia e nel mondo: esperienze a confronto*. Sono intervenuti: la prof.ssa Maria Grazia Vacchina, Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome e *Président de l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)*, che ha trattato il tema *Una mondializzazione positiva: l'Ombudsman nel mondo di oggi* e presieduto i lavori. A seguire sono intervenuti: il dott. Silvano Micele, Difensore civico della Regione Basilicata che ha trattato *La figura del Difensore civico nell'ordinamento italiano*; la dott.ssa Piersandra Dragoni, Difensore civico del Comune di Ascoli Piceno, su *Il Difensore civico e l'art. 97 della Costituzione*; il dott. Pietro Cavallaro, Difensore civico del Comune di Riccione, su *Il Difensore civico: esperienze nel riminese*; l'avv. Alessandra Robatto, Difensore civico della Provincia di Terni, su *Il Difensore civico, le carte di servizio e la tutela dei consumatori*; l'avv. Sandro Ponziani, Difensore civico del Comune di Città di Castello, con relazione su *Prospettive della difesa civica nell'ordinamento italiano e negli ordinamenti regionali*; il dott. Pietro Fabbri, Difensore civico del Comune di Campello sul Clitunno, su *Il Difensore civico e le situazioni di emergenza: le attività collegate alla protezione civile* e il dott. Carlo Salciarini, Difensore civico del Comune di Gubbio, che ha trattato *I ruoli del Difensore civico e del Giudice di pace*. Le relazioni illustrate dai singoli relatori sono raccolte nel n. 5 della Rivista Amministrativa Eugubina-periodico della S.E.P.A.. Nel corso del convegno il Sindaco Goracci ha esternato un invito, raccolto dai Difensori civici presenti, a fare di Gubbio la sede annuale di incontro, proposta, riflessione dei Difensori civici (comunicato stampa a cura del Comune di Gubbio).

***

Venerdì 30 aprile 2004, alle ore 10.00, nella sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, in Roma, si è svolta la consueta riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina.

Scopo precipuo dell'incontro approfondire funzione e ruolo della difesa civica regionale in rapporto con quella locale, con apertura alla presenza in Conferenza di Rappresentanti di Colleghi provinciali e comunali per la prossima seduta, al fine di rendere organica ed efficiente la tutela di prossimità del Cittadino sul territorio italiano, al di là delle lacune di presenze e/o competenze.

Si sono, altresì, approfonditi i temi del controllo sugli atti, dell'accesso ai documenti, delle previsioni statutarie e regolamentari in materia di difesa civica, con riferimento sia alla situazione attuale che alle prospettive.

Una parte dei lavori è stata dedicata, come sempre, alla filosofia e pratica del lavoro dell'*Ombudsman*, al fine di confrontare metodi e risultati (anche in vista di possibili sintesi comuni delle *Relazioni annuali* da inviare ai Presidenti di Camera e Senato, *ex* art. 16, c. 2, L. n. 127/97), correggere eventuali carenze e/o inefficienze operative, potenziare metodologie vincenti, con riferimento anche ai *mass-media*.

***

Les 27 et 28 mai 2004, M.me Maria Grazia Vacchina, Médiateur de la Vallée d'Aoste et Président de l'A.O.M.F. a reçu une visite officielle de la part du Médiateur de la Région wallonne, M. Frédéric Bovesse, et de la Médiatrice de la Communauté française de Belgique, M.me Marianne De Boeck, dans le sillon de la coopération toujours poursuivie en vue de futurs engagements au sein de l'A.O.M.F. de la part de la Belgique.

Lors de cette rencontre, les Médiateurs belges ont eu également l'honneur de rencontrer le Président du Conseil

régional, M. Ego Perron, et la Déléguée du Syndic d'Aoste, M.me Laura Riello, Responsable de la communication et des relations internationales, lors d'un déjeuner de travail offert par la Présidence de l'A.O.M.F..

Par ailleurs, toujours dans cet esprit de collaboration active entre les membres de l'A.O.M.F. en vue de la démocratie et de la francophonie, M.me Maria Grazia Vacchina a été accueillie, le 6 mai, à Paris par le nouveau Médiateur de la République Française, M. Jean-Paul Delevoye, et a renoué les rapports fructueux entre les deux institutions de médiation.

A cette occasion elle a également été reçue officiellement par les représentants de l'A.I.F. pour leur apporter, entre autres, la contribution de l'A.O.M.F. au cadre stratégique décennal 2004-2015 de la Francophonie, en vue du prochain sommet des chefs d'Etat et de Gouvernement de la Francophonie qui aura lieu du 23 au 27 novembre 2004 à Ouagadougou sur le thème "Francophonie: espace solidaire pour un développement durable".

***

Venerdì 18 giugno 2004, nella sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, in Roma, alle ore 10.00, si è tenuta la consueta riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina.

All'incontro erano presenti, per la prima volta, anche due Rappresentanti dei Difensori civici locali, designati da Colleghi rispettivamente per Comuni e Province, nella logica di una rete efficiente di servizio per il Cittadino, problema su cui si dovrà ritornare soprattutto in termini di effettività sull'intero territorio nazionale.

Nel corso della riunione, si è lavorato a fondo su alcuni dei temi fondamentali della difesa civica nel nostro Paese, con particolare riferimento alle problematiche relative agli Statuti regionali e al controllo degli atti.

Il Coordinatore ha, altresì, provveduto ad illustrare ai Colleghi lo stato delle richieste avanzate, a sua firma, su delega della Conferenza, per importanti interventi proattivi presso i Ministeri centrali in vista della pace sociale (con particolare riferimento alle categorie deboli: carcerati, immigrati ecc.).

Sempre in questo ambito di lavoro preventivo, si sono esaminati problemi relativi al recupero crediti e al lavoro degli immigrati, con conseguente progetto di ulteriori interventi nelle sedi ministeriali centrali.

Attenzione è stata riservata, come sempre, ai rapporti con i *mass-media,* per la rilevanza specifica nell'ottica della conoscenza del servizio sull'intero territorio nazionale.

***

Nei giorni 2 e 3 luglio 2004, nell'ambito del *Forum universale delle Culture* di Barcellona, finalizzato a fare del dialogo il modello privilegiato di confronto interistituzionale e interpersonale in vista di un mondo equo, solidale e pacificato, si è tenuta la *Prima tavola rotonda degli Ombudsmans regionali europei*, organizzata dal C.P.L.R.E. e dal Commissario dei diritti dell'uomo del Consiglio d'Europa, con la cooperazione del *Síndic de Greuges de Cataluña* e di alcuni *Ombudsmans* regionali, tra cui la Valle d'Aosta, nella persona di Maria Grazia Vacchina.

Il Congresso, che ha visto la presenza, in apertura, del Presidente del C.P.L.R.E. Giovanni Di Stasi e del Commissario europeo dei diritti umani Alvaro Gil-Robles, oltre alle massime Autorità politiche catalane, si è sviluppato attorno a tre temi:

1. compiti e competenze rispettive degli *Ombudsmans* regionali e nazionali;
2. gli *Ombudsmans* regionali e il diritto alla casa;

3. gli *Ombudmans* regionali e il diritto alla qualità dell'ambiente.

Il tutto per un impegno della difesa civica mirato al superamento del distinguo tra controllo degli atti e tutela dei diritti (essendo l'uno funzionale all'altra) e alla definizione del ruolo e del potere dell'*Ombudsman*, che deve fare della persuasione motivata la chiave solutoria dei problemi e delle tensioni tra Cittadini e Istituzioni.

L'incontro è stato altresì l'occasione per una strategia a favore dell'efficienza del Difensore civico sul territorio italiano, concordata con il Presidente del C.P.L.R.E., volta a superare lacune di presenze e di collegamenti, soprattutto nel sud, e pericoli di involuzione dell'Istituto, con programmazione di incontri congressuali a breve termine, da realizzare in sinergia.

***

L'A.O.M.F., dont le Médiateur de la Vallée d'Aoste, M.me Maria Grazia Vacchina, est le Président, organise - le 6 septembre 2004 - un séminaire de formation pour les Médiateurs/Ombudsmans et leurs collaborateurs au sujet de "Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi constituive et la Déclaration de Bamako" et, donc, sur les droits de l'Homme et la démocratie ainsi que sur la contribution possible de l'A.O.M.F. au dispositif d'observation et d'évaluation permanentes des pratiques de la démocratie, des droits et des libertés dans l'espace francophone (chapitre 5 de la Déclaration de Bamako) dans le cadre du congrès de l'I.O.I. qui se tiendra à Québec du 6 au 10 septembre 2004 sur le thème "Equilibre des droits et responsabilités individuels dans l'exercice de la citoyenneté-Le rôle de l'ombudsman ou du médiateur", ainsi que des réunions annuelles du Conseil d'Administration de l'A.O.M.F..

Ce séminaire de formation, qui sera ouvert par les allocutions officielles de la Présidente de l'A.O.M.F. et de la Directrice de la Délégation aux droits de l'Homme et à la démocratie de l'A.I.F., traduit la priorité de l'A.O.M.F. de mettre en œuvre la Déclaration de Bamako, par la promotion active des droits de l'Homme, et d'instaurer un partenariat efficace entre l'Association et l'O.I.F.-A.I.F., compte tenu du fait que l'A.O.M.F. et ses membres s'engagent, au delà des dysfonctionnements administratifs, à faire respecter les textes nationaux et internationaux sur les droits de la personne ou droits de l'Homme, dont la Déclaration universelle des droits de l'Homme et la Déclaration de Bamako.

Par ailleurs, le Président de l'A.O.M.F. tient tout particulièrement à remercier les organismes, dont l'aide généreuse a permis de réaliser cette initiative, à savoir l'A.I.F., la Fondazione C.R.T. *et le B.I.M.. Leur support témoigne d'une sensibilité particulière au sujet des fonctions que nous exerçons pour que les droits de l'Homme, la démocratie et la paix sociale se matérialisent toujours plus dans tous les pays et pour tout un chacun, au quotidien.*

Elle se doit également de souligner la présence audit séminaire de M.me Christine Desouches, Directrice de la Délégation aux droits de l'Homme et à la Démocratie de l'A.I.F., un véritable expert dans le domaine des droits de l'Homme, ainsi que des deux orateurs, M. Daniel Jacoby, ancien Protecteur du Citoyen de Québec, Président fondateur et honoraire de l'A.O.M.F et Conseiller à la Présidence et au Conseil d'Administration, qui a également pourvu à rédiger le programme détaillé du séminaire, et M. Jacques Frémont, dont la compétence et le sérieux sont bien connus, qui poseront des jalons permettant de suivre les voies les plus sûres pour atteindre les buts visés.

***

Venerdì 17 settembre 2004, alle ore 10.00, si è riunita in Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle

Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina.

Tra i temi all'ordine del giorno, il rilancio della figura del Difensore civico in Italia, da riproporre in tutta la sua importanza e attualità, verificabile a livello europeo e mondiale, nell'ottica di un impegno sinergico tra Politici e Difensori civici, fatta salva la dovuta indipendenza, e tra Difensori civici regionali e locali.

Il duplice obiettivo, prospettato all'inizio dell'incarico di Coordinatore e recepito all'unanimità dai Colleghi, risulta potenziato dalla *Costituzione europea*, il cui testo consolidato (artt. 1-8 e 48, II-43 e III-237), riprendendo la *Carta dei Diritti fondamentali dell'U.E.* (artt. 41 e 43), riserva ampio spazio al diritto del Cittadino europeo ad una buona amministrazione e al conseguente diritto di rivolgersi al *Médiateur européen* (che, peraltro, può anche agire d'ufficio), in caso di cattiva amministrazione.

Si sono altresì preannunciati due Convegni rilevanti che la Conferenza e il Coordinatore hanno promosso in Italia, per il mese di ottobre, con tematiche complementari e mirate: il primo, con sede a Campobasso, 8 ottobre 2004 (in collegamento con il C.P.L.R.E., nella persona del Presidente Giovanni Di Stasi, e con il Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa Alvaro Gil-Robles, organizzato da Consiglio regionale, Università del Molise e Comune di Campobasso, sul tema *I diritti dell'uomo in ambito territoriale. Il ruolo delle Amministrazioni Pubbliche e del Difensore civico*), mira ad aprire l'Italia agli *standards* europei di difesa civica, approfondendo il ruolo specifico di ascolto del Cittadino che costituisce il punto di partenza dell'azione di osservatorio sull'effettività della democrazia nel quotidiano e per il singolo individuo, tipica dell'*Ombudsman*, in vista di soluzioni sostanziali, eque e preventive rispetto al contenzioso giudiziario e, comunque, alla patologia dei rapporti tra Cittadini e Pubblica Amministrazione; il secondo, promosso da Consiglio regionale e Ufficio del Difensore civico della Basilicata, nella persona del Collega Silvano Micele, in Maratea, il 22 ottobre 2004, sul tema *Il diritto di accesso agli atti e il Difensore civico: problemi e prospettive*, con concomitante riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, per approfondire problemi e necessità di efficiente coordinamento tra Difensori civici regionali e locali, sull'intero territorio nazionale, a favore del sostanziale diritto del Cittadino, specie se appartenente alle fasce deboli, al controllo degli atti e alla tutela dei diritti mediante un servizio a rete che ne garantisca l'effettività per tutti.

Occasioni, entrambe, di riflessione anche per un monitoraggio del nostro percorso di vita democratica, all'interno delle quali il Coordinatore Maria Grazia Vacchina è intervenuto con specifiche relazioni.

***

M.me Maria Grazia Vacchina, Médiateur de la Vallée d'Aoste, Coordinateur de la Conférence nationale des Médiateurs régionaux et des Provinces autonomes et Président de l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), a été invitée, en tant que représentant du sommet de l'A.O.M.F., à la réunion des réseaux institutionnels organisée par l'A.I.F. (Agence intergouvernementale de la Francophonie) à Ougadougou, les 21 et 22 novembre 2004, où l'on a également discuté du cadre stratégique décennal 2005-2014 de la Francophonie, pour lequel le Président de l'A.O.M.F. avait déjà envoyé, à la requête de l'A.I.F., une contribution écrite. Cette réunion revêt une importance toute particulière, car elle se situe dans le sillon de l'action de l'A.O.M.F. et, en particulier, du séminaire de formation qui a été organisé par le Président à Québec en septembre 2004 en vue d'une formation élargie non seulement aux cadres de l'Association, mais à tous les médiateurs et collaborateurs. Par ailleurs, M.me Vacchina a également participé, en tant que invité d'honneur, au congrès de la F.I.O. (Federacion Iberoamericana de Ombudsmen, présidée par M. German Mundarain, Defensor del Pueblo du Venezuela), qui s'est déroulé à Quito du 8 au 11 novembre 2004, lors duquel elle a signé un Protocole d'accord entre la F.I.O. et l'A.O.M.F. et ce, après avoir eu un échange d'expériences fructueux avec le Vice-président de la .F.I.O., M. Herman Nascimiento, Provedor de Justicia du Portugal à

Québec, lors du VIII[e] congrès de l' I.O.I., afin que ces deux Associations qui unissent les Médiateurs de langue française et espagnole du monde entier puissent collaborer pour le bien-être de la démocratie au quotidien, et surtout pour les personnes en désarroi et pour les pays en voie de développement. La présence du Médiateur valdôtain, en tant qu'expert et invité, à ces rencontres internationales de haut niveau, ainsi qu'au rendez-vous à l'Ambassade de Suède à Rome (vendredi 29 octobre 2004), en tant que Coordinateur de la Conférence nationale des Médiateurs régionaux et des Provinces autonomes, sur invitation du Ministre Fredrik Jörgensen, au sujet de la bonne administration dans les Etats de l'Union Européenne, dans l'optique de la défense des droits de la personne, de l'Etat de droit et de la paix sociale, revêt une importance toute particulière non seulement à l'échelon mondial mais aussi pour ce qui est des issues à actualiser en Vallée d'Aoste.

***

Giovedì 21 ottobre 2004, alle ore 17.00, in occasione del Convegno nazionale organizzato dal Consiglio regionale della Basilicata e dall'Ufficio del Difensore civico sul tema *L'attività di controllo, il diritto di accesso agli atti e il Difensore civico: problemi e prospettive*, si è riunita, nel Municipio di Maratea, la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina.

Argomento dell'incontro l'organizzazione della rappresentanza, anche territoriale, dei Difensori civici locali per opportuna e collaborazione con la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in vista di almeno due giornate all'anno di lavoro in comune. Ciò al fine anche di pervenire - come da programma elaborato con il C.P.L.R.E.-Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa, presieduto da Giovanni Di Stasi, e con il *Commissaire aux droits de l'Homme* dell'U.E., Alvaro Gil-Robles, in occasione del Convegno nazionale organizzato l'8 ottobre u.s. in sinergia con il Consiglio regionale del Molise sul tema *I diritti umani a livello locale e regionale e il ruolo dei Difensori civici* - nell'arco di un biennio, alla copertura della difesa civica regionale sull'intero territorio nazionale.

Nel corso dei lavori si sono sottolineati anche i collegamenti sempre più frequentemente richiesti al Coordinatore nazionale da Ambasciate, Scuole di Pubblica Amministrazione, Università, Centri di difesa dei diritti, nonché la storica previsione, nell'ambito della *Costituzione europea*, del diritto alla buona amministrazione e conseguente diritto di ricorso al Médiateur in caso di cattiva o inadeguata amministrazione, sulla scorta peraltro della *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.*, del dicembre 2000, e del precedente *Codice di buona condotta amministrativa* elaborato dall'allora *Médiateur européen* J. Söderman.

***

Venerdì 17 dicembre 2004, alle ore 10.00, si è riunita in Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina.

Oggetto dell'incontro la verifica dello stato di programmazione della collaborazione a rete con i Difensori civici provinciali e comunali, in ossequio alla prossimità ed efficienza del servizio, nonché i collegamenti con Università, Centri Studi, Scuole di Pubblica Amministrazione, con particolare riferimento al diritto alla buona amministrazione e alla tutela di diritti e legittime aspettative. Si è, altresì, iniziato un lavoro di confronto in vista di una possibile predisposizione di punti per una legge quadro sulla difesa civica in Italia da proporre agli Organi competenti al fine di garantire a tutti un servizio che molti esperti qualificano come indispensabile sia per il Cittadino che per la Pubblica Amministrazione. Il tutto in

un'ottica sinergica tra Politici, Universitari e Difensori civici per un'operatività efficace a servizio della democrazia nel quotidiano.

Nel corso della stessa giornata si è tenuto presso l'Università "La Sapienza"-Facoltà di Giurisprudenza, un Seminario di studi (organizzato da ASSLA-Associazione Studi sociali latino-americani-ITTIG-CNR ecc.) sul tema *Costituzione Bolivariana e Difensori del popolo,* con approfondimento della figura dell'*Ombudsman* in ambito italiano e mondiale. I lavori, presieduti dal Vice-Presidente em. della Corte Costituzionale e Presidente del Coordinamento delle Sezioni regionali di controllo della Corte dei Conti Massimo Vari, sono stati introdotti dal Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e *Président de l'A.O.M.F.* Maria Grazia Vacchina sul tema *La Conferenza nazionale dei Difensori civici e le relazioni internazionali* e hanno visto la presenza, con relazioni e interventi, di Docenti delle Università di Bari, Roma, Sassari, Teramo, Urbino, nonché di Difensori civici regionali e provinciali.

***

Lunedì 14 febbraio 2005, alle ore 10.00, si è riunita in Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina.

Centrale, tra gli argomenti dell'o.d.g., l'iniziativa volta a valutare l'opportunità di proporre agli Organi competenti l'adozione di una legge quadro sulla difesa civica che fissi i principi e le norme fondamentali in materia, favorendo così il radicamento e il rafforzamento dell'istituto sull'intero territorio nazionale, con uniformità di disciplina e applicazione almeno nelle linee essenziali.

Le novità più rilevanti previste all'interno del documento riguardano l'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'obbligo per i Comuni con popolazione superiore ai 50.000 abitanti di dotarsi di un Difensore civico locale (anche tramite convenzioni tra Comuni o con Provincia e Regione) e il potere del Difensore civico di promuovere soluzioni equitative per i casi sottoposti ad esame, in via eccezionale e laddove la mera applicazione normativa dia comunque luogo a situazioni di ingiustizia sostanziale, previsione quest'ultima particolarmente diffusa nell'ambito dell'esperienza internazionale degli *Ombudsmen*.

Si tratta di un documento ancora da ponderare in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, prima di sottoporla eventualmente alle competenti sedi istituzionali. L'*iter* è, dunque, ancora lungo e l'esito incerto, anche per il momento storico relativo alle scadenze elettorali, ma l'impegno profuso nell'iniziativa (che può indirizzarsi oltre che al Parlamento anche ai Consigli regionali) lascia ben sperare.

CARTA DELLA SUSSIDIARIETA'

Stato, Regioni, Province, Città metropolitane, Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli o associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarità
(Art. 118, ultimo comma, della Costituzione italiana)

PRIMA CONVENZIONE NAZIONALE DELLA SUSSIDIARIETÀ

L'ITALIA DEI BENI COMUNI
ROMA 12.3.2004

1. LA SUSSIDIARITÀ È UNA NUOVA FORMA DI ESERCIZIO DELLA SOVRANITÀ POPOLARE, CHE COMPLETA LE FORME TRADIZIONALI DELLA PARTECIPAZIONE POLITICA E DELLA PARTECIPAZIONE AMMINISTRATIVA.

2. IL PRINCIPIO DI SUSSIDIARIETÀ SI REALIZZA QUANDO I CITTADINI SI ATTIVANO AUTONOMAMENTE DANDO VITA AD INIZIATIVE DI INTERESSE GENERALE, CHE LE ISTITUZIONI SONO TENUTE A SOSTENERE, FACILITARE ED INTEGRARE NELLE LORO POLITICHE, IN ATTUAZIONE DELLA COSTITUZIONE.

3. LA SUSSIDIARIETÀ COSTRUISCE UN SISTEMA DI ALLEANZE PER L'INTERESSE GENERALE FRA I CITTADINI, LE IMPRESE, LA POLITICA E L'AMMINISTRAZIONE E NON COMPORTA PER I SOGGETTI PUBBLICI LA POSSIBILITÀ DI SOTTRARSI AI LORO COMPITI ISTITUZIONALI.

4. LA SUSSIDIARIETÀ REALIZZA PIENAMENTE LA LIBERTÀ DEI CITTADINI DI AGIRE IN MODO SOLIDALE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA VITA DI TUTTI, NEL RISPETTO DEI PRINCIPI DI UGUAGLIANZA E DI LEGALITÀ.

5. SONO NELL'INTERESSE GENERALE LE ATTIVITÀ DEI CITTADINI VOLTE ALLA RIPRODUZIONE, CURA E VALORIZZAZIONE DEI BENI COMUNI.

6. PRENDENDOSI CURA DEI BENI COMUNI, I CITTADINI PROMUOVONO LA DIGNITÀ DELLA PERSONA E CONTRIBUISCONO A CREARE LE CONDIZIONI PER IL PROPRIO PIENO SVILUPPO.

7. LE IMPRESE, NELL'AMBITO DELLA LORO RESPONSABILITÀ SOCIALE, ATTUANO IL PRINCIPIO DI SUSSIDIARIETÀ SOSTENENDO LE AUTONOME INIZIATIVE DEI CITTADINI; SE DI PROPRIETÀ DI CITTADINI, REALIZZANO DIRETTAMENTE IL PRINCIPIO.

8. PER LE AMMINISTRAZIONI ATTUARE LA SUSSIDIARIETÀ SIGNIFICA RICONOSCERE NEI CITTADINI I TITOLARI DI UN DIRITTO AD AGIRE CONCRETAMENTE PER LA SOLUZIONE DEI PROBLEMI DI INTERESSE GENERALE, AGENDO INSIEME AD ESSI E NON SOLO PER CONTO E IN NOME LORO.

9. PARTECIPAZIONE E SUSSIDIARIETÀ SONO COMPLEMENTARI, MA LA SUSSIDIARIETÀ COMPORTA UN "FARE", NON UN "DIRE", UN CONTRIBUTO DIRETTO ED AUTONOMO ALLA SOLUZIONE DEI PROBLEMI DI INTERESSE GENERALE.

10. SUSSIDIARIETÀ E DEMOCRAZIA SONO INDISSOLUBILMENTE LEGATE: PER POTER ESSERE CITTADINI ATTIVI E RESPONSABILI È NECESSARIO CHE SIANO INNANZITUTTO GARANTITE LE LIBERTÀ FONDAMENTALI E SODDISFATTI I DIRITTI SOCIALI.

PREAMBULE DES STATUTS DE L'A.O.M.F. (adoptés à Yasmine Hammamet le 16 octobre 2003)

Considérant que les Ombudsmans et Médiateurs sont des institutions dont le mandat est de recevoir les réclamations des personnes qui s'estiment lésées par l'administration publique et, le cas échéant, d'enquêter pour en déterminer le bien-fondé

Considérant que ces institutions, pour mener à bien leur mission, se doivent d'être indépendantes des citoyens, des autorités sur lesquelles elles exercent leur compétence et des autorités auxquelles elles doivent rendre compte

Considérant que cette indépendance leur garantit la liberté d'action dans le cadre de leur mandat, ainsi que leur neutralité et leur efficacité

Considérant que cette indépendance est tributaire de la stabilité des statuts qui gouvernent ces institutions et de la suffisance des ressources qui leur sont allouées

En conséquence, l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie et ses membres s'engagent, à travers la Francophonie, à promouvoir la création de nouvelles institutions d'Ombudsman ou de Médiateur, la consolidation des institutions existantes et à promouvoir et défendre l'indépendance de ces institutions

Considérant par ailleurs que l'évolution de la fonction d'Ombudsman ou de Médiateur, en plus de la correction des injustices causées pas les dysfonctionnements administratifs, a associé ces institutions à la reconnaissance, à la promotion et à la défense des droits de la personne (aussi connus sous l'appellation droits de l'Homme)

Considérant que les droits de la personne ne sont reconnus, promus et protégés que dans les régimes démocratiques ou en voie de l'être par des gouvernements responsables, soucieux de l'État de droit et de la paix sociale

Considérant que les valeurs démocratiques ne sont jamais pleinement acquises, que leur reconnaissance, promotion et défense doivent être permanentes et que ces valeurs doivent être mesurées en fonction de l'effectivité des droits de la personne

En conséquence, l'Association et ses membres s'engagent à promouvoir et à défendre, à travers la Francophonie, la démocratie, l'État de droit et la paix sociale, ainsi qu'à faire respecter les textes nationaux et internationaux sur les droits de la personne, dont la Déclaration universelle des droits de l'Homme et la Déclaration de Bamako

Enfin, pour renforcer et promouvoir ces valeurs démocratiques, l'Association et ses membres s'engagent à favoriser la coopération internationale avec d'autres institutions et organisations vouées à la promotion et à la défense des droits de la personne

Pour ces raisons, l'Association et ses membres adoptent ce Préambule comme idéal de valeurs qui doit être poursuivi et, comme moyen, adhèrent aux Statuts suivants et s'engagent à les respecter.

CONTRIBUTION DU PRESIDENT DE L'A.O.M.F.
au
Cadre stratégique décennal 2005-2014 de la Francophonie

1. Vision et objectifs définis par la Francophonie

Les objectifs prioritaires devraient être, comme l'énonce le document de l'A.I.F., l'approfondissement du dialogue et de la coopération autour des pratiques de la démocratie, de la paix sociale ainsi que des libertés et des droits de la personne (aussi appelés droits de l'Homme) en aidant les Etats et gouvernements membres de la francophonie à ratifier et mettre en œuvre les instruments internationaux en matière des droits de la personne, en collaborant activement avec les organismes et organisations internationales, les associations, les O.N.G. et O.I.N.G., ainsi qu'avec les universités, les écoles et les centres de formation permanente en vue d'une action plus élargie au quotidien, où le rôle et l'action du Médiateur et de l'Ombudsman s'avèrent déterminants.

Renforcement et développement des institutions qui œuvrent dans le domaine de la défense des droits de la personne, pour y favoriser un meilleur exercice de la démocratie et de la paix sociale par le biais de

- *séminaires de formation*
- *conception et implantation de programmes d'échanges d'information et d'expériences entre les membres des différentes institutions*
- *développement de liens avec les organisations au sein de l'espace francophone qui poursuivent les mêmes objectifs, notamment la paix sociale, la démocratie et les droits et libertés.*

2. Domaines et priorités

Promouvoir l'effectivité des droits de la personne signifie faire respecter ces droits et les protéger non seulement par la voie juridictionnelle, mais aussi et surtout par les voies de justice douce que représentent les institutions nationales et internationales pour la promotion et la protection des droits de l'Homme (Médiateurs, Ombudsmans, Commissions des droits de la personne, etc.), institutions qui peuvent être saisies même par les personnes en détresse (voir l'importance accordée à ce problème lors de la réunion des réseaux à Marrakech où, dans la voie empruntée par Nelson Mandela, il a été rappelé que "la pire des violences est la pauvreté") et qui constituent un pont facile d'accès entre le citoyen et l'Administration publique pour amener le premier à avoir confiance en la deuxième en éliminant, surtout par le biais de l'autotutelle, du règlement en équité et des propositions de réformes (comme je l'ai souligné à Marrakech au cours des réunions des réseaux et comme il a été repris lors de la table ronde finale), les causes de la plainte et de la méfiance du citoyen envers l'Administration publique.

Pour rendre effectifs ces droits, il faut faire en sorte qu'ils soient non seulement connus et mis en pratique par la population, mais aussi que les voies de recours extra-judiciaire, notamment en ce qui concerne l'institution du Médiateur et de l'Ombudsman, soient encore plus facilement accessibles par la collectivité, sans préférence, distinction ou exclusion.

Afin de promouvoir une véritable éducation aux droits de la personne, à la démocratie et à la paix sociale, il serait opportun d'impliquer non seulement les autorités et les institutions nationales et internationales qui travaillent dans ce domaine, mais aussi tous les niveaux de l'enseignement, ainsi que d'intégrer les activités de sensibilisation et de formation portées de l'avant par les différents acteurs de la culture démocratique.

Pour ce faire, la mondialisation, non pas celle sans guide qui pourrait transformer graduellement les gouvernements en spectateurs d'un ordre mondial de plus en plus déterminé par la loi de l'argent et de plus en plus marqué par les fractures sociales, mais une mondialisation des droits de la personne, de la lutte contre la discrimination et de la sauvegarde de la paix sociale, doit être développée en raison de sa capacité à favoriser la communication et la collaboration entre les différentes organisations qui sont désormais à même d'utiliser les technologies les plus modernes pour passer au grand public un message de démocratie, de paix, de tolérance et d'acceptation des diversités.

En particulier, il faudrait

- *Assurer la protection et le respect des droits des enfants, en tant que sujets pleinement titulaires de droits, dont la sécurité ou le développement sont compromis, ainsi que la protection de leur intérêt. Cet élément devrait aussi comprendre le respect des droits reconnus aux adolescents.*
- *Etablir et appliquer, à partir des écoles, des programmes de formation permanente, d'information et d'éducation sur les droits et les libertés de la personne, afin de mieux les faire comprendre et accepter et, en particulier, élaborer et appliquer des programmes d'information destinés à renseigner les enfants et les adultes sur ces droits et libertés.*
- *Encourager et diriger recherches et publications sur les droits et libertés pour le public en général et les groupes-cible, afin de contribuer au développement des droits et libertés de la personne, de cerner les conditions socio-économiques qui influencent l'exercice de ces droits et de proposer des outils d'intervention adaptés, en effectuant des recherches sur les droits reconnus de façon à contribuer à l'interprétation et à l'évolution de ces droits.*

- *Créer un forum permanent de discussion et d'échanges sur l'éducation aux droits de la personne, ainsi que la diffusion d'un ensemble de documents d'information sur les droits et libertés.*
- *Assurer la direction, encourager et produire des publications sur les droits des groupes-cible.*
- *Organiser des sessions de formation sur les droits et libertés des groupes-cible, ainsi qu'un module de formation en ligne sur les droits et libertés des personnes visées (dont les personnes âgées).*
- *Diffuser, vulgariser et rendre accessible au grand public les différents instruments régionaux, nationaux et internationaux de référence relatifs à ces domaines en promouvant aussi des séminaires de formation pour les formateurs, séminaires s'adressant à des catégories dont les activités touchent particulièrement et directement le respect des droits de la personne, ainsi que l'application des principes démocratiques en mettant l'accent sur la déontologie et les comportements qui doivent en découler et en favorisant des formations croisées entre les différentes catégories.*
- *Enrichir la banque de données des instruments didactiques significatifs produits dans les divers pays francophones pour promouvoir les droits des femmes et diffuser les instruments les plus performants, notamment par le recours aux structures francophones d'information et de mobilisation communautaires.*
- *Renforcer les capacités des associations et des centres d'aide et de consultation pour les femmes (information sur leurs droits, recours pour exercer ces droits, etc.)*
- *Diffuser au grand public des brochures d'information sur les différents organismes de protection et promotion des droits de la personne avec référence aussi aux sites internet contenant des informations utiles et enrichissantes à ce sujet.*
- *Prévenir la discrimination en diffusant et valorisant le droit à la différence et soutenant les initiatives nationales et régionales ayant trait à l'évaluation des textes de loi en vigueur en vue de leur adaptation.*
- *Mettre à la disposition des pays qui le souhaitent une étude de réflexion sur le thème de la discrimination, dans un esprit d'échange de vues et de mise en commun des textes et des pratiques institutionnels contre les discriminations dans les différents pays de la francophonie.*
- *Soutenir l'action et les activités contre la discrimination des réseaux de la francophonie et des ONG, OING aux niveaux national, régional et international.*
- *Encourager et renforcer les initiatives qui favorisent l'acceptation des autres et une meilleure connaissance et valorisation démocratique des diversités. Pour ce faire, l'importance des médias est fondamentale.*
- *Développer la coopération entre les différentes institutions et soutenir leurs actions centrées sur ce thème.*

3. Association des partenaires à la stratégie de la Francophonie

La Francophonie doit être impliquée en partenariat avec les Etats, les O.N.G., les O.I.N.G., les associations régionales, nationales et internationales œuvrant déjà dans le sens de l'éducation et la diffusion des droits de la personne, mais aussi avec les écoles, les universités et les centres d'éducation permanente pour adultes, c'est-à-dire les institutions qui ont le pouvoir de former les citoyens, dans les différentes étapes de leur vie, à la démocratie, pour élaborer les plans nationaux en matière d'éducation à la tolérance et de formation aux droits de la personne et à la démocratie, sans, bien sûr, oublier la référence spécifique, à titre d'exemple, aux droits des détenus (notamment le respect de la personne, le droit à l'étude et au travail) et au devoir social de leur réinsertion et intégration, ainsi qu'aux droits des personnes handicapées pour les introduire pleinement non seulement dans le monde du travail mais aussi dans la vie sociale, ainsi qu'il s'impose - cela va sans dire - à propos des immigrés (ce qui doit amener à élaborer une nouvelle culture de la citoyenneté susceptible de surmonter, entre autres, la crise des Etats nationaux tels qu'on les conçoit traditionnellement).

Pour ce faire, il faudrait aider la coopération et l'échange d'informations entre ces différents acteurs en organisant, par exemple, des forums de discussion en ligne, des séminaires de formation et des groupes de travail qui soumettraient périodiquement leurs issues et leurs rapports à l'O.I.F..

Il faut savoir que l'A.O.M.F., depuis septembre 2003, a modifié sa loi constitutive en reconnaissant explicitement que l'A.O.M.F. et tous ses membres, Médiateurs ou Ombudsmans, s'engagent à promouvoir et défendre les valeurs de la démocratie, la paix sociale et les droits et libertés de la personne consacrés par tous le instruments nationaux, régionaux et internationaux, dont la Déclaration universelle des droits de l'Homme et la Déclaration de Bamako, ainsi qu'à mesurer l'effectivité des droits et libertés de la personne.

Dès lors, l'A.O.M.F. et ses membres, dans le rôle qu'ils jouent au quotidien dans le domaine des droits et libertés de la personne, du renforcement de la démocratie et de l'Etat de droit, se devront de poursuivre, dans le cadre des plans d'action, l'évaluation des pratiques de la démocratie et promouvoir également une croissante collaboration avec les O.N.G.-O.I.N.G., tout en continuant l'informatisation et la formation des bureaux de ses membres et en encourageant le développement des activités (séminaires, rencontres, publications, etc.) de la société civile afin de l'aider à contribuer de façon positive à l'amélioration des mécanismes de garantie des droits de la personne et de la rendre plus consciente et plus active dans ses relations avec les différentes organisations régionales, nationales et internationales œuvrant dans le domaine de la protection des droits de la personne.

ALLOCUTION DE BIENVENUE DU PRESIDENT A.O.M.F. AU SEMINAIRE DE FORMATION DE QUEBEC "LE TRIPLE DEFI DE L'A.O.M.F. EN RAPPORT AVEC LES DROITS DE LA PERSONNE, LE PREAMBULE DE SA LOI CONSTITUTIVE ET LA DECLARATION DE BAMAKO" (6 septembre 2004)

Mesdames et Messieurs les Médiateurs et Ombudsmans,
Mesdames et Messieurs les Représentants de l'A.I.F.,
Chers/ès Collègues et amis/es,

C'est avec une certaine émotion et fierté que je prends la parole pour la deuxième fois depuis mon élection à Président de l'A.O.M.F. (dont je tiens à vous remercier encore) et avec un vrai plaisir que je vous donne la bienvenue à ce séminaire de formation au sujet de "Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi constitutive et la Déclaration de Bamako" auquel vous participez. Cela signifie que cette rencontre, que nous avons organisée pour concrétiser notre engagement aux droits de l'Homme dont la Déclaration de Bamako, est une pièce d'importance, répond à l'exigence, que nous ressentons tous fortement, de bien comprendre ce qui a trait à notre travail pour l'accomplir de la meilleure des manières. Il m'incombe ici d'excuser les Médiateurs/Ombudsmans absents qui n'ont pas pu venir au congrès de l'I.O.I. (et qui m'ont, tous, écrit en justifiant leur absence) ou qui sont occupés en ce moment dans différentes activités dudit congrès et qui souhaitaient, cependant, vivement partager avec nous cette expérience.

Compte tenu que les échanges de vue sont indispensables pour examiner à fond n'importe quel problème et pour la vie d'une Association, je crois qu'une fois de plus, après ce travail en commun, nous nous sentirons plus riches en idées et prêts à affronter notre tâche, dans l'autonomie des différentes réalités où nous assurons nos responsabilités, avec un enthousiasme et une confiance accrus. Je crois, par ailleurs, que cette rencontre s'avérera on ne peut plus utile pour examiner la mise au point d'un système de partage des connaissances, axé sur les rapports que chacun de nous pourrait dresser et envoyer à l'A.I.F. et à l'A.O.M.F., qui constituerait un fondement solide de notre action.

Merci donc d'être présents!

Merci encore et surtout à M.me Christine Desouches, Délégué aux droits de l'Homme et à la démocratie de l'A.I.F., dont nous connaissons et apprécions tous l'expérience et le dynamisme dans le domaine des droits de l'Homme et qui apportera une contribution enrichissante et originale à notre rencontre, ainsi qu'à M. Roger Dehaybe, Administrateur Général de l'A.I.F., pour avoir complètement partagé et soutenu notre projet et pour le travail systématique qu'il a entamé avec la Présidence de l'A.O.M.F. par le biais de ses collaborateurs, M. Michel Xavier et M.lle Patricia Herdt qui ont travaillé en synergie avec ma Déléguée, M.lle Micol Tagliani. J'en profite pour les remercier de tout cœur, car ils se sont engagés au mieux pour la bonne réussite de ce rendez-vous.

Merci encore et surtout aux illustres orateurs, choisis respectivement par l'A.O.M.F. et par l'A.I.F., qui nous accompagneront pendant les travaux de ce séminaire: M.e Jacoby, dont la collaboration s'est révélée très précieuse, pour ce séminaire aussi (pour lequel il a également rédigé le programme détaillé en ligne cohérente avec le Préambule des nouveaux Statuts et avec la Déclaration finale du 3ème congrès statutaire de l'A.O.M.F. ainsi qu'avec les suivis du séminaire, dont au programme du Président), et le Professeur Jacques Frémont, qui jouit d'une grande considération auprès de l'A.I.F. et de l'A.O.M.F., des véritables experts en la matière. Il s'agit de personnalités dont vous avez peut-être déjà admiré plusieurs fois la compétence et le sérieux et qui poseront des jalons nous permettant de suivre les voies les plus sûres pour atteindre les buts que nous visons. Je suis sûre que nous saurons tous profiter au mieux de leur expérience, à laquelle, par ailleurs, s'ajoutera l'apport de chacun de nous[*].

[*] *De plus, j'ai le plaisir de vous présenter M. Pierre-Yves Monette, Médiateur fédéral de Belgique, que tout le monde connaît, qui a été pressenti par l'A.I.F. comme expert et qui contribuera à une approche éclairé et pratique, en raison de sa connaissance du processus de Bamako, des modalités*

L'idée de ce séminaire est née suite à ma proposition, issue d'un travail systématique avec M. Daniel Jacoby, Conseiller à la Présidence et au C.A. de l'A.O.M.F. et ancien Président de l'A.O.M.F. et du Comité de révision des Statuts, d'intensifier la formation de base de l'A.O.M.F., dont un sondage récent a souligné tout particulièrement l'importance, et de relancer (après la Déclaration finale de l'A.O.M.F. proposée par la Présidence au congrès de Yasmine Hammamet et acceptée à l'unanimité) la mise en œuvre de la Déclaration de Bamako. Il s'avère, en effet, indispensable de viser à la cohérence et à la coordination tant pour ce qui est des interventions des membres de l'A.O.M.F. dans le domaine des droits de l'Homme qu'en ce qui concerne la production des Rapports d'activités en la matière, sans porter atteinte - cela va sans dire - aux caractéristiques propres et à la spécificité de chacune de nos institutions qui sont garanties par nos Statuts.

Je suis sûre qu'il s'agira, et pour l'A.O.M.F. et pour l'A.I.F., d'une occasion fondamentale pour revigorer notre collaboration en vue d'une action plus ciblée aux fins de la bonne réussite de l'Observatoire ainsi que des autres apports éventuels de notre Association à la protection des droits de l'Homme et de la démocratie.

Dans ce but, après un échange de courrier fructueux avec l'A.I.F., j'ai été invitée, le 6 mai 2004, par M. Roger Dehaybe, Administrateur Général de l'A.I.F., à une réunion de travail à Paris, à la présence également du Secrétaire Général de l'A.O.M.F., M. Hassan Farah Miguil, lors de laquelle nous avons souligné l'importance d'un séminaire de formation (dont nous avons également présenté le programme détaillé) non seulement pour l'A.O.M.F. mais aussi pour l'O.I.F.-A.I.F. en ce qui concerne la poursuite de ses objectifs en matière de démocratie et nous avons pourvu à tracer les lignes directrices de cette rencontre.

Comme vous le savez, d'après le Préambule des Statuts de l'A.O.M.F. récemment modifiés, "l'Association et ses membres s'engagent à promouvoir et à défendre, à travers la Francophonie, la démocratie, l'Etat de droit et la paix sociale, ainsi qu'à faire respecter les textes nationaux et internationaux sur les droits de la personne, dont la Déclaration universelle des droits de l'Homme et la Déclaration de Bamako. Pour renforcer et promouvoir ces valeurs démocratiques, l'Association et ses membres s'engagent à favoriser la coopération internationale avec d'autres institutions et organisations vouées à la promotion et à la défense des droits de la personne".

Il s'agit là d'engagements formels, notamment au sujet des modalités de mise en œuvre du dispositif d'observation et d'évaluation permanentes des pratiques de la démocratie, des droits et des libertés dans l'espace francophone (Chapitre 5 de la Déclaration de Bamako) qui doivent, toutefois, respecter l'indépendance de l'A.O.M.F., établie par nos Statuts, et, en son sein, des différents bureaux entre eux.

Par ailleurs, je tiens à souligner que, pour la première fois, j'ai voulu privilégier une méthode de travail qui puisse être utile à tous les bureaux, même après le séminaire et même pour les Médiateurs/Ombudsmans qui ne peuvent pas participer aux rencontres: à savoir, l'enregistrement des travaux du séminaire de formation et la reproduction de vidéo-cassettes qui seront distribuées, entre autres, à tous les membres de l'A.O.M.F..

Le professionnalisme des bureaux est important pour leur efficacité et la formation s'avère, donc, essentielle; c'est pourquoi je souhaite que l'A.O.M.F. se démarque en déployant tous les efforts possibles pour contribuer à l'Etat de droit, à la paix sociale et à la démocratie au quotidien et pour tout un chacun (ce qui est typique de l'Ombudsman/Médiateur surtout) et ce, au sein des bureaux des Ombudsmans/Médiateurs du monde entier et au sein de la Francophonie.

Je voudrais alors remercier, en mon nom personnel et au nom de vous tous, les organismes que j'ai pourvu à saisir et dont l'aide généreuse nous a permis de réaliser cette initiative: à savoir l'A.I.F., partenaire habituel et fondamental, mais aussi la Fondazione C.R.T. (Cassa di Risparmio di Torino) *de Turin et le B.I.M.(Bassin de la Doire*

---

possibles de contribution du réseau au dispositif d'observation et d'évaluation permanentes des pratiques de la démocratie, des droits et des libertés dans l'espace francophone.

Baltée) de la Vallée d'Aoste que, avec un choix et une conviction d'innovation, j'ai voulu ajouter à l'A.I.F. et au bureau de Québec qui, selon l'opinion de l'A.I.F. aussi, a rendu possible cette réunion par une aide indirecte soutenue, c'est-à-dire en subventionnant le congrès de l'I.O.I. et en rendant possible l'organisation de nos réunions en concomitance avec ledit congrès. Ce support témoigne de leur sensibilité particulière au sujet des fonctions que nous exerçons pour que les droits de l'Homme, la démocratie et la paix sociale se matérialisent toujours plus dans tous les pays.

Je tiens à souligner, par ailleurs, avec regret, qu'il n'a pas été possible, cette fois, de prévoir un remboursement des frais de voyage des Médiateurs/Ombudsmans qui font partie de la Zone de Solidarité prioritaire, et ce même si j'ai réussi, exceptionnellement, à obtenir des subvention des autres bailleurs de fonds susmentionnés, en sus de l'A.I.F.. Soyez sûrs que je m'emploierai avec constance (j'espère avec l'aide de vous tous) pour qu'à l'avenir nous puissions assurer la présence de tous les membres de l'A.O.M.F., y inclus ceux qui ne peuvent pas supporter directement les frais de voyage, non seulement pour les congrès statutaires, comme cela a toujours été l'usage de l'A.O.M.F., mais aussi pour les autres rencontres et, en particulier, pour celles de formation, ce qui nous permettra de porter une contribution toujours plus personnelle à la cause de la Francophonie et de la démocratie, de la démocratie dans la Francophonie, et de rendre effective la démocratie interne de l'A.O.M.F..

Je tiens également à remercier l'agence Octopus DMC pour l'organisation matérielle excellente de ce séminaire, notamment les réservations, l'enregistrement des séances de travail, la reproduction des vidéo-cassettes et toutes les autres tâches, petites et grandes, qui nous permettent d'être ici aujourd'hui.

Pour conclure, étant donné que j'estime - à l'instar de vous tous, je crois - qu'il faut accorder davantage d'importance aux faits, au travail concret plutôt qu'aux paroles, surtout pour le Président d'une Association, je ne veux pas m'étendre trop et vous renvoie à mon Rapport annuel pour tout autre renseignement que vous jugerez utile.

Il ne me reste, donc, qu'à souhaiter à tout le monde bon travail et à faire place à M.me Christine Desouches pour son allocution de bienvenue: c'est un honneur et un plaisir pour moi que d'accueillir ce véritable expert dans le domaine des droits de l'Homme, dont j'ai pu apprécier, une fois de plus, la compétence et l'engagement à la cause lors de notre rencontre à Marrakech (et qui, si je peux me le permettre, est "une des nôtres", car elle a vu naître l'A.O.M.F. en 1998 à Nouakchott).

Bonne et belle journée à tout le monde!

Merci de votre attention.

PRESENTAZIONE, DA PARTE DEL COORDINATORE DELLA CONFERENZA NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME, DELLA "CARTA DELLA DIFESA CIVICA LOCALE" REGIONE TOSCANA (Firenze 14.10.2004)

Trent'anni fa' la Toscana, prima tra le Regioni d'Italia, dava il via all'avventura della difesa civica nel nostro paese: una scelta di democrazia nel quotidiano, in vista dell'equità e della pace sociale, a favore anche del singolo, che doveva poi estendersi a quasi tutta la penisola, lasciando purtroppo scoperta, a macchia di leopardo, buona parte del sud.

E' stato, quello della Toscana, un ruolo da *leader* anche nelle modalità di interpretazione dell'Istituto, nell'ottica della tutela dei diritti, soprattutto delle fasce deboli, oltre che del controllo degli atti (due facce, peraltro, della stessa medaglia), a favore del Cittadino non meno che della Pubblica Amministrazione correttamente impegnata a garantire trasparenza e qualità di servizio.

Per quella buona amministrazione, insomma, che dall'osservatorio particolare del Difensore civico può e deve essere perseguita soprattutto mediante la proposta di riforme normative e/o amministrative che, senza sovrapposizione di ruoli rispetto al legislatore e/o all'amministratore, valgano a segnare la febbre e ad indicare la cura, eliminando, in via preventiva e stragiudiziale, le cause del contenzioso o, quanto meno, l'infondata pretesa del Cittadino e la sua sfiducia nelle Istituzioni.

Non a caso, appena aperto l'Ufficio del Difensore civico/*Médiateur* in Valle d'Aosta, nel novembre 1995, venni di persona a Firenze per "imparare il mestiere" dal Collega Massimo Carli, così come ebbi poi frequenti contatti e specifiche collaborazioni con Romano Fantappiè, peraltro mio predecessore nella funzione di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, e con Giorgio Morales, dal quale partono iniziative stimolanti soprattutto nel campo dei diritti sociali.

Ma c'è un altro ambito nel quale la difesa civica toscana è maestra: quello della "rete" sul territorio, del collegamento efficiente tra Difensore civico regionale e Difensori civici locali (*ex* art. 8 L. n. 142/90 e succ. mod.), un sistema che, se esteso a livello nazionale, come io spero e sostengo operativamente, nella veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, farebbe della difesa civica italiana un modello in Europa e nel mondo, per felice connubio di prossimità, sussidiarietà ed efficienza. Lo vuole la *Risoluzione n. 80/99* del C.P.L.R.E. e lo invoca il buon senso. Perché non può, comunque, essere valida (è anzi intrinsecamente contraddittoria) una difesa civica lontana e di difficile fruizione per il Cittadino: non per nulla, chi l'ha scelta (Francia, Faso, Mali ecc.) ha poi dovuto prevedere e attuare forme di decentramento sul territorio.

Né si deve ignorare il fatto che, dovendo la sussidiarietà fare i conti con l'autonomia degli Enti locali, l'organicità della difesa civica (condizione indispensabile per garantirne l'efficienza) può venire compromessa. Occorre, dunque, intervenire con sinergia, sia pure nel doveroso distinguo tra Politici e *Ombudsmen:* anche in questo la Toscana è un punto di riferimento, essendo stata ed essendo la sua classe politica concretamente attenta a cogliere l'opportunità di complementare servizio alla Comunità che viene dalla difesa civica.

Questa *Carta della difesa civica locale* costituisce un punto di arrivo e di partenza, al tempo stesso, per la Toscana e per l'Italia tutta, come nuova "provocazione" al servizio di un Istituto fondamentale per l'effettività della democrazia nel quotidiano. Una *Carta* presentata e sottoscritta per uniformare l'offerta e l'attuazione di una funzione che deve essere incarnata e adattata alla realtà di riferimento e, al tempo stesso, aperta agli *standards* europei e mondiali, sullo sfondo dello sviluppo esponenziale dell'Istituto quale antidoto alla generale crisi della giustizia: lenta, costosa e inadeguata sempre, ma soprattutto per i più deboli.

Ed è importante che la sottoscrizione avvenga nell'ambito di una Rassegna che testimonia l'attitudine della

Toscana a verificare lo stato delle diverse componenti della democrazia, essendo tanto facile quanto riduttivo definire la democrazia, mentre la sua effettività si traduce in ottica di percorso, orientamento mirato, una prospettiva per la quale l'ascolto del Cittadino è privilegio - data la non frapposizione del consenso - soprattutto del Difensore civico.

La *Premessa* della *Carta* è una sintesi programmatica, che lascia spazio all'importanza della previsione statutaria (meglio delineata nell'art. 56 del nuovo *Statuto* del 2004, ma già presente, in forma sintetica, nel precedente *Statuto*, art. 61), una *Premessa* tanto più importante in assenza di un'affermazione costituzionale per l'Italia, di contro, peraltro, alla previsione della *Costituzione europea*, che assegna spazio e rilievo all'Istituto (cfr. artt. 1-8 e 48, II-43 e III-237), in linea con la *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.* (artt. 41 e 43) che ne è alla base.

Previsione statutaria regionale (peraltro ripresa da quasi tutti gli *Statuti comunali*) che è alla base della *Carta* odierna, soprattutto per quanto attiene il riconoscimento di un sistema integrato di difesa civica che, nel rispetto delle autonomie locali, promuova l'indispensabile "rete" di servizio, la cui efficacia risponde ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e coordinamento, "ad onda" rispetto agli altri livelli di difesa civica, *in primis* quello regionale.

Di rilievo la sottolineatura degli "elementi essenziali", che documentano un'esperienza matura, venendo stigmatizzati i criteri e i problemi che possono rendere effettiva ed efficiente, o per contro solo formale, la previsione normativa e la concreta attuazione dell'Istituto. Se ne deduce che in Toscana si vuole che il Difensore civico ci sia e possa lavorare. Buona applicazione!

"PROTOCOLE DE COOPERATION ENTRE LA F.I.O. ET L'A.O.M.F." E DISCORSO DI SALUTO DELLA PRESIDENTE A.O.M.F.

La Fédéracion Ibero-américaine de Ombudsman, représentée par son Président, Son Excellence M. German MUNDARAIN HERNANDEZ, Médiateur de la République Bolivarienne du Venezuela, dans l'accomplissement des objectifs signés dans les statuts de la Féderación Ibero-américaine de Ombudsman, adoptés dans la ville de Cartagena de Indias, Colombie, le cinq août de l'an mil neuf quatre-ving-quinze, reformés à Tegucigalpa, Honduras, le quinze septembre de l'an mil neuf cent quatre-vingt-dix-neuf, et aux Méxique D.F., Etats Unis Mexicains, le vingt quatre novembre de l'an deux mil, et

L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, représentée par son Président, Son Excellence Mme Maria Grazia VACCHINA, Médiateur de la Vallée d'Aoste, Italie, dans l'accomplissement des objectifs signés dans les statuts de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, adoptés à Nouakchott, Mauritanie, le vingt mai mill neuf cent quatre-vingt-dix-huit, ainsi que dans les nouveaux statuts adoptés à Yasmine Hammamet le dix-sept octobre de l'an deux mil trois,

Vu que La Fédéracion Ibero-américaine de Ombudsman et l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie intègrent les Médiateurs des pays du cadre Ibero-américaine et de la Francophonie respectivement, ayant comme premiers buts la promotion de la connaissance de la fonction et le renforcement de l'Institution du Médiateur, dans le cadre du domaine d'action respectif;

Vu l'engagement des deux organisations pour le respect, la défense et la promotion des droits et des libertés fondamentales de la personne à travers l'encouragement et la diffusion de la culture des droits de l'Homme;

Vu que l'Institution du Médiateur a comme fonction principale la défense des droits des citoyens contre les illégalités ou les injustices commises par les pouvoirs publics, en constituant un axe fondamental d'intermédiation entre le citoyen et l'Administration publique et que, dans ce contexte-là, son institutionnalisation contribue à approfondir la protection des droits de l'Homme et à renforcer l'Etat de droit et la démocratie;

Vu que les statuts respectifs de la Fédéracion Ibero-américaine de Ombudsman et l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie prévoient, parmi les objectifs établis par chacune des deux organisations, l'établissement, le développement et le maintien de rapports de coopération avec d'autres organismes qui poursuivent des buts similaires ou compatibles avec ceux qui ont été attribués à chacune d'elles;

Vu que les deux organisations visent à resserrer les liens et, afin de concretiser ce but, considèrent important établir une coopération plus étroite entre les deux, en signant, à cet effet, un cadre stable de rapports moyennant la célébration de ce protocole de coopération qui a comme bases les suivantes

CLAUSES

1. *La Fédéracion Ibero-américaine de Ombudsman et l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie accordent établir et resserrer les rapports de coopération moyennant la célébration de ce protocole.*
2. *Dans le cadre du respect et de l'accomplissement des objectifs communs par les deux organisations, en incluant, la défense des droits de l'Homme, la diffusion et le renforcement de l'Institution du Médiateur, les rapports de coopération signés dans ce protocole comprennent, entre autres, les actions suivantes:*
   a) *Participation, en qualité d'invités, du Président ou d'autres représentants de chaque organisation aux congrès de l'autre organisation;*
   b) *Echange d'expériences importantes pour le traitement d'affaires d'intérêt commun;*

c) *Echange d'information, de matériaux et de documents d'intérêt commun;*

d) *Prise de position communes dans des affaires d'intérêt réciproque;*

e) *Développement d'initiatives conjointes;*

f) *Introduction sur les sites d'Internet de chacune des organisations d'un "link" sur le site de l'autre afin de faciliter la diffusion des buts et activités respectifs, soit pour contribuer à promouvoir l'institution du Médiateur en général, soit pour divulguer, tout particulièrement, les institutions des Médiateurs membres des deux organisations.*

3. *Ce protocole entrera en vigueur lors de sa signature.*

Ce protocole est valable pour la période d'un an, à proroger successivement, s'il n'est pas dénoncé par écrit trois mois avant chaque période de vigueur.

Comme preuve de leur totale conformité, ce protocole est ratifié en langue espagnole, française et portugaise, en trois exemplaires originaux en chaque langue, comprenant quatre pages et ayant tous une valeur authentique.

Signé à Quito, Ecuador, le dix novembre de l'an deux mil quatre

Pour la Fédération Ibero-américaine de Ombudsman

Le Président

German MUNDARAIN HERNANDEZ

Pour l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie

Le Président

Maria Grazia VACCHINA

***

Señor Presidente,

permitame de dirigirme a este congreso de la F.I.O., en lengua castellana, en la que, sin duda, la ilusión y interés en hacerles llegar mi mensaje, diluirá mi especial acento linguístico.

Señor Presidente, amigos y colegas de la F.I.O., una cordial salutación en nombre proprio y como Presidenta de la Asociación de Ombudsmans y Mediadores de la Franconia.

Mis colegas defensores del pueblo de los paises de habla francesa, me han pedido que agradezca a la F.I.O., a nuestros queridos homólogos defensores del pueblo de Iberoamérica, la especial invitación que por primera vez un Presidente de la F.I.O. hace llegar a la presidencia de la A.O.M.F..

Cabe destacar, que independientemente de las relaciones ya existentes entre nuestras organizaciones, hay que resaltar la firma del protocolo de cooperación, colaboración y ayuda entre la F.I.O. y la A.O.M.F..

Este es el inicio de la que sin duda será larga relación que enriquecerá nuestros vinculos comunes a favor de la defensa de los derechos humanos y de su promoción en nuestros respectivos paises, el fortalecimiento de las instituciones de los defensores del pueblo, asi como una major información y conocimiento de todo lo relacionado con la francofonia y el espacio Iberoamericano.

Hoy deseo Señor Presidente, hacer estensivo a este Noveno Congreso de la F.I.O. y a todos sus partecipantes, mis mejores augurios y esperanzas para que esta maravillosa etapa que comienza en las relaciones entre la F.I.O. y la A.O.M.F. sea una realidad.

Muchas gracias.

5EME REUNION DES RESEAUX INSTITUTIONNELS DE LA FRANCOPHONIE - RAPPORT DE SYNTHESE
(Ouagadougou, les 22 et 23 novembre 2004)

Les 22 et 23 novembre 2004, s'est tenue à Ouagadougou, capitale du Burkina Faso, la cinquième Réunion des Réseaux institutionnels de la Francophonie.

Organisée dans le cadre du dixième Sommet de la Francophonie, cette réunion a regroupé deux jours durant les représentants d'institutions démocratiques et de réseaux institutionnels du monde francophone.

Le thème de cette cinquième rèunion a porté sur:

Réseaux francophones: quelles contributions pour la promotion de l'Etat de droit, de la démocratie et des droits humains.

La cérimonie d'ouverture a eu lieu le lundi 22 novembre 2004 dans la salle de conférence de la C.G.P. sous la Présidence de Monsieur Rock Marc Christian KABORE, à la présence des Présidents d'Institutions, des membres du Gouvernements, du corps diplomatique, de représentants de la société civile et des associations francophones.
Cinq allocutions ont ponctué cette cérémonie, respectivement prononcées par:

- *Monsieur Drissa TRAORE, Président du Conseil constitutionnel du Burkina Faso et Président du comité d'Organisation de la Conférence;*
- *Monsieur Jean Martin NBEMBA, Ministre des droits de l'Homme du Congo;*
- *Monsieur Cissé SOUMAÏLA, Président de l'U.E.M.O.A.;*
- *Madame Christine DESSOUCHES, Déléguée aux droits de l'Homme;*
- *Madame Monique ILBOUDO, Ministre des droits de l'Homme au Burkina Faso;*

Dans son discours d'ouverture Madame Monique ILBOUDO, Ministre chargé des droits de l'Homme du Burkina Faso, représentant le Premier Ministre, a rappelé l'importance des réseaux de soutien à l'Etat de droit, à la démocratie et aux droits humains et l'opportunité qui leur est offerte par le X^{ème} Sommet de la Francophonie, pour se rencontrer et échanger leurs expériences. Elle a indiqué que les travaux de Ouagadougou sont en droite ligne avec les résolutions de la 4ème réunion qui s'est tenue à Marrakech en février 2004. Elle a enfin souhaité aux participants plein succès à ces travaux avant de déclarer ouverte la présente Réunion des Réseaux de la Francophonie.

A l'issue de cette cérémonie d'ouverture, les travaux se sont poursuivis au Relax Hôtel. Plusieurs échanges et réflexions se sont organisés autour de plusieurs thèmes développés en plénière et en ateliers.

En plénière les sous thèmes suivants ont été développés:

1) *La contribution des réseaux à la solidarité francophone.*
2) *La participation des réseaux à la mise en œuvre du dispositif d'observation et d'évaluation permanente des pratiques de la démocratie, des droits et des libertés dans l'espace francophone.*
3) *Les modalités de partenariat des réseaux avec l'O.I.F. et entre eux.*

Deux ateliers ont été également animés autour des intérêts suivants:

1) *Institutions de la démocratie et de l'état de droit (A.P.F.-C.I.B., C.I.F.A.F., A.I.S.C.C.U.F., A.C.C.P.U.F., A.A.J.U.C.A.F.-A.A.J.F.).*
2) *Conférences des structures gouvernamentales et institutions nationales des droits de l'Homme (A.F.C.N.D.H., A.O.M.F., A.I.F.D.H.D.P., U.C.E.S.I.F., U.F.I.R.C.)*

Lors de la première séance plénière, présidée par Monsieur Luc Adolphe TIAO, Monsieur Cheick OUEDRAOGO,

Président de la Court de Cassation du Burkina Faso, a fait un exposé introductif de la réunion, fondé sur le rapport introductif proposé par le Burkina Faso.

Madame Monique ILBOUDO, Ministre Burkinabé de la Promotion des droits humains a fait un exposé sur le thème de "la contribution des Réseaux francophones à la consolidation d'un espace solidaire pour un développement durable". Elle a souligné la consolidation d'un travail étroit en partenariat en amont par les Réseaux afin de proposer aux chefs d'Etat des sujets de réflexion et d'action nécessaires à la consolidation de la solidarité entre les pays de l'espace francophone.

Les débats ont porté essentiellement sur les thèmes siuvants :

- *de l'effectivité du contrôle par les Réseaux des engagements pris par les Etats sur la base de la déclaration de Bamako ;*
- *de la nécéssité de l'évolution du rôle des Réseaux, de la collecte des informations vers une action effective sur le terrain pour une meilleure application des principes de la démocratie et des droits de l'Homme;*
- *de la vulgarisation de la Déclaration de Bamako et de l'appui aux Institutions/Sécrétariat Général du Gouvernement pour leur adoption dans le droit interne ;*
- *de la création dans les différents pays francophone de comités d'éthique.*

Succédant à Madame la Ministre Monique ILBOUDO, Madame Christine DESOUCHES, Déléguée aux droits de l'Homme et à la démocratie, a introduit le débat sur "l'appui aux institutions des pays en crise ou en sortie de crise". Elle a fait le constat de l'accroissement du rôle des Réseaux dans la mise en œuvre au quotidien de l'Etat de droit et elle a souhaité que ce travail soit amélioré et complété dans le cadre du dispositif du Chapitre V de la Déclaration de Bamako.

Plusieurs représentants d'institutions de la R.C.A., des Comores et de la R.D.C. ont fait était des situations de crise dans leur pays, de l'appui dont ils ont bénéficié de la part de la Francophonie et des différents Réseaux, et ont fait l'état actuel de leurs besoins.

Ces différents témoignages ont tous souligné la nécessité de mette en place des mécanismes de gestion et de prévention des crises et conflits.

La deuxième séance plénière, présidée par Monsieur Idrissa TRAORE, a porté sur "la participation des Réseaux à la mise en œuvre du dispositif d'observation et d'évaluation permanentes des pratiques de la démocratie, des droits et des libertés dans l'espace francophone".

Au cours de cette séance, trois exposés relatifs au thème ont été présentés :

- *le rappel des principes et des engagements de la Déclaration et du programme d'action de Bamako et les modalités d'implication des réseaux ;*
- *la présentation du dispositif d'observation et d'évaluation permanentes, en liaison avec d'autres mécanismes comme celui retenu au sein du N.E.P.A.D. et participation des Réseaux ;*
- *la présentation du systhème d'information de l'Observatoire de la Délégation aux droits de l'Homme et à la démocratie et du site Internet de l'Espace francophone des droits de l'Homme, de la démocratie et de la paix et des systhèmes partenaires.*

Il faut noter que la présentation du systhème d'Observatoire de la Délégation à la démocratie et aux droits de l'Homme, à travers le site Internet de l'espace francophone des droits de l'Homme de la démocratie et de la paix a suscité

un très vif intérêt de la part des représentants des Réseaux.

En ce qui concerne la troisième séance plénière, les participants ont échangé sur "les modalités de partenariat des réseaux avec l'O.I.F. et entre eux", sous la Présidence de Madame Maria Grazia VACCHINA, Présidente de l'A.O.M.F., Médiateur de la Vallée d'Aoste.

Les participants ont eu l'occasion de prendre connaissance du Projet de cadre stratégique décennal de la Francophonie qui a défini quatre priorités : droits de l'Homme, gouvernance, démocratie, paix et prévention des conflits. Ce projet est soumis à la discussion des Réseaux afin de leur permettre à leur tour d'adapter des projets d'accords cadres individuels. Le projet actuel a proposé les cinq modalités de coopération ainsi qu'il suit :

- *information mutuelle et coordination*
- *soutien de l'O.I.A/A.I.F. aux activités de l'Association*
- *participation de l'O.I.F/A.I.F. aux institutions membres de l'Association*
- *participation de l'Association aux activités de coordination et d'animation des Réseaux institutionnels*
- *participation de l'Association aux activités du Réseau d'information et de concertation.*

Des débats ont permis aux participants d'approfondir leurs préoccupations respectives quant à une bonne coopération avec les structures de l'O.I.F./A.I.F..

Les deux ateliers ont été égalements animés autour des intérêts suivantes :

1) *institutions de la démocratie et de l'état de droit, animé par les organisations suivantes : A.P.F.-C.I.B., C.I.F.A.F., A.I.S.C.C.U.F., A.C.C.P.U.F., A.A.J.U.C.A.F.-A.A.J.F.*
2) *conférence des structures gouvernementales et institutions nationales des droits de l'Homme animée par les organisations suivantes : A.F.C.N.D.H., A.O.M.F., A.I.F.D.H.D.P., U.C.E.S.I.F., U.F.I.R.C..*

Ces ateliers ont été l'occasion de faire le point des réalisation des Réseaux en rapport avec les engagements de Bamako (chapitre 4) formulé des recomandations et propositions :

- *la création de liens entre les différents réseaux internet*
- *la mise en place de mécanismes de questionnaire*
- *la création d'une banque de données d'experts nationaux pouvant répondre aux demandes de telle ou telle institution*

Les membres de l'ateliers s'accordent a considérer que les Réseaux, constitués d'institutions de souveraineté, ne peuvent pas intervenir en temps de crise. Ils sont en revanche favorables a ce que les réseaux constituent un appui en période de transition ou de sortie de crise. Il est par exemple important d'intégrer au plus vite une institution au Réseau.

La 5ème réunion des Réseaux de la Francophonie a recommandé que les travaux de cette importante réunion soient mis à la diasposition de l'ensemble des participants. Puis des recommandations et motions ont été adoptées.

PUBBLICAZIONI E LAVORI DI RICERCA CON RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO

- M.G. Vacchina, *Verso la difesa civica europea. L'Ombudsman nel mondo di oggi* in Rivista *Parlamenti regionali,* n. 9, ed. F. Angeli, Roma ottobre 2003, pp. 120-123.
- M.G. Vacchina, *Indirizzo di saluto* e *Introduzione ai lavori*, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in AA.VV., *Statuti regionali e garanzie. Il ruolo della Difesa civica,* a c. Ufficio Difensore civico e Consiglio regionale Veneto, Atti del Convegno di Venezia 31.10.2003, in "Difesa civica news" 2, a. c. Consiglio reg. Veneto-Università degli Studi di Padova, pp. 4-5.
- M.G. Vacchina, *Quali riforme in Italia per un sistema di difesa civica forte e diffusa* (ed. plurilingue europea) in AA.VV. *"Les Médiateurs d'Europe", Bulletin d'information par les soins du Médiateur européen, n°. 1, Strasburg octobre* 2003, pp. 38-40, e in *Rivista amministrativa eugubina,* Periodico della S.E.P.A., n. 4, Gubbio 2004, pp. 30-31.
- A.O.M.F., Atti del *III*^{ème} *Congrès statutarie* sul tema *L'Ombudsman/Médiateur, acteur de la trasparence administrative (Yasmine Hammamet* 14-17.10.2003), con *Allocution du Médiateur valdôtain* in qualità di *Secrétaire Générale* e intervento sul tema *Les techniques de persuasion de l'Ombudsman/Médiateur: ami ou ennemi de l'administration?),* Tunis-Aosta 2004, a c. M.G. Vacchina, pp. varie.
- M.G. Vacchina, *Quali riforme per un sistema di difesa civica forte e diffusa a tutela dei diritti dei Cittadini* in Atti del Convegno nazionale *Il ruolo della difesa civica per un rapporto equilibrato tra Cittadino e Pubblica Amministrazione*, a c. Difensore civico Regione Basilicata, Policoro 10-11.7.2003, Potenza 2004, pp. 23-26.
- M.G. Vacchina, *Una globalizzazione positiva: l'Ombudsman nel mondo di oggi* (ed. plurilingue europea) in AA.VV., *I Difensori civici d'Europa,* Bollettino d'informazione, a c. *Médiateur européen*, n. 2, aprile 2004, Strasburgo, pp. 40-42, e in *Rivista amministrativa eugubina*, periodico della S.E.P.A., n. 5 (Atti del Convegno 24.4.2004 sul tema *La figura del Difensore civico in Italia e nel mondo: esperienze a confronto*), Gubbio 2004, pp. 13-20.
- M.G. Vacchina, *La difesa civica regionale e il contesto europeo: quali sviluppi* in *Rivista amministrativa eugubina*, periodico della S.E.P.A, n. 5 (Atti del Convegno 24.4.2004 sul tema *La figura del Difensore civico in Italia e nel mondo: esperienze a confronto*), Gubbio 2004, pp. 21-32, e in AA.VV., Atti del Convegno a c. Difensore civico e Provincia di Padova, 26.3.2004, sul tema *Il Difensore civico quale utile mediatore nei rapporti tra il Cittadino e la Pubblica Amministrazione*, Padova 2005, pp. 8-18.
- M.G. Vacchina, *La difesa civica regionale e il contesto europeo* in Rivista *Parlamenti regionali,* n. 10, ed. F. Angeli, Roma settembre 2004, pp. 160-168, in *Forum della Rivista Parlamenti regionali,* www.parlamentiregionali.it, e in www.observatoriodelosderechoshumanos.org.
- M.G. Vacchina, *Allocution de bienvenue* e presidenza lavori, al *séminaire de formation de l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)* sul tema *Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec la Déclaration de Bamako*, Québec 6 septembre 2004, ed. *vidéo* Québec 2004.
- M.G. Vacchina, *Difesa civica e contesto europeo* in *I Difensori civici d'Europa* (ed. plurilingue europea), Bollettino d'informazione, a. c. *Médiateur éuropéen,* n. 3, ottobre 2004, Strasburgo, pp. 39-40.

- M.G. Vacchina, intervento sul tema *I diritti umani in ambito territoriale. Il ruolo delle Amministrazioni Pubbliche e del Difensore civico* in AA.VV., Conferenza int. a c. di C.P.L.R.E., Consiglio regionale ersità del Molise, Conferenze dei Presidenti dei Consigli regionali e dei Difensori civici regionali, Campobasso 8.10.2004 (in corso di stampa).
- M.G. Vacchina, *L'attività di controllo, il diritto di accesso agli atti e il Difensore civico: problemi e prospettive* e *Conclusioni* del *Convegno* in AA.VV., Atti del Convegno naz., a c. Consiglio regionale e Ufficio del Difensore civico della Basilicata, Maratea 22.10. 2004 (in corso di stampa).
- M.G. Vacchina, *L'Azienda pubblica. La responsabilità verso il Cittadino,* intervento al Corso di formazione manageriale Area tecnico-amministrativa U.S.L. sul tema *L'Area tecnico/amministrativa. Funzioni di supporto, la ricerca del giusto equilibrio tra rispetto dei profili formali e ricerca dell'efficienza produttiva*, Aosta 26.10.2004, ed. Cd-Rom Aosta 2005.
- M.G. Vacchina, *La Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e le relazioni internazionali,* Relazione introduttiva al Seminario universitario su *Costituzione bolivariana: municipi e difensore del popolo*, organizzato da A.S.S.L.A.-Associazione di Studi sociali Latino-americani in collaborazione con la Società bolivariana di Roma e con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università "La Sapienza" di Roma, Roma 17.12.2004 (in corso di stampa).
- Alcune Tesi di specializzazione S.E.P.A. (Scuola eugubina di Pubblica Amministrazione).
- L. Salamanca, ricercatrice presso il *Département de Communication de l'Université catholique de Louvain*, coordinatrice della ricerca italo-belga (Università "La Sapienza" di Roma e *Université catholique de Louvain*) su *La médiation et la fonction de l'Ombudsman dans les Institutions publiques des deux Pays.*
- N. Di Biase, tesi di laurea su *Il Difensore civico*, Università degli Studi del Molise-Campobasso, Facoltà di Giurisprudenza, Relatore M. C. Spena, a. acc. 2003/4.
- MA *on Regional Institution of Ombudsman in democratic countries*, Candidato M. Biernacki, *Political science at Pultusk School of Humanities, Warszawa,* a. acc. 2004/5.
- R. Morrone, tesi di laurea in Diritto pubblico (titolo da definire), Università degli Studi di Torino, Facoltà di Giurisprudenza, Relatore S. Foà, a. acc. 2004/05.
- E. Distrotti, tesi di laurea in Diritto costituzionale regionale su *Il Difensore civico nella Regione Valle d'Aosta*, Università degli Studi di Torino, Facoltà di Giurisprudenza, Relatore A.M. Poggi, a. acc. 2004/05

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

R.A.V.A.

- A richiesta del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, si esaminano, in funzione preventiva, alcuni aspetti delle ipotesi di accordo in materia di norme di garanzia del funzionamento dei servizi pubblici essenziali in caso di sciopero, al fine di eventuali integrazioni al testo, che, al momento, pare idoneo.

- Su istanza di Cittadini e Associazioni, si contattano il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione e il Direttore dell'Ufficio del Lavoro, al fine di valutare la possibilità di realizzare alcune proposte lavorative inoltrate al Difensore civico da Cittadini disabili.

- Su istanza di Cittadini, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di sollecitare un richiamo alla corretta applicazione della normativa in materia di bilinguismo, con riferimento alla possibilità di sostenere i pubblici concorsi in lingua francese, che sembra disattesa da qualche Comune.

- A seguito di segnalazioni di irregolarità nello svolgimento di un concorso pubblico, verificata la sussistenza di lacune e imprecisioni nella verbalizzazione, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione per promuovere l'adozione di criteri valutativi e di verbalizzazione più chiari e un'adeguata spiegazione degli stessi ai candidati prima dell'espletamento delle prove, nell'ottica della trasparenza e imparzialità dell'attività amministrativa, con esito di accoglimento delle osservazioni e di impegno ad impartire direttive alle future Commissioni.

- A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata

collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

- A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

- A seguito di segnalazioni pervenute da Cittadini e Associazioni, si evidenzia all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Dirigente del Servizio Famiglia e Politiche giovanili, così come al Direttore gen. U.S.L., l'opportunità di improntare l'attività di assistenza socio-sanitaria espletata sul territorio valdostano a spirito meno sanzionatorio e più collaborativo e solutorio dei disagi sociali emergenti, con esito di programmazione coinvolgente l'operato dell'Ufficio minori e Politiche giovanili e dell'U.B. psicologia dell'U.S.L..

- A seguito di istanze, si propone all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili di valutare la possibilità di istituire un organigramma riguardante la dislocazione delle Assistenti sociali in tutta la Valle idoneo ad assicurare adeguata copertura anche delle sedi distaccate.

- Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana.

- A seguito di istanze e su segnalazione dei Servizi sociali, a tutela dell'equità si è intervenuti presso i competenti Uffici dei Ministeri dell'Interno e dell'Economia e Finanze, affinché venga valutata la possibilità di ottenere, mediante modifica della L. n. 40/98 confluita nel D. lv. n. 286/98, la decorrenza delle provvidenze economiche spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili a partire dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della richiesta della carta di soggiorno, una volta rilasciata, con esito di sostegno della proposta nell'ambito della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e da parte degli Uffici ministeriali competenti.

- A seguito di segnalazioni e di verifica dei tempi di certificazione dell'invalidità ed erogazione delle relative provvidenze economiche, con conseguente aggravamento o insorgenza di casi sociali, in vista anche del riconoscimento tempestivo ai famigliari che lavorano delle agevolazioni di cui alla L. n. 104/92, si chiede all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, al Direttore della Direzione Politiche sociali e al Capo Servizio Invalidi civili di considerare l'esigenza di definire in tempi ragionevoli le pratiche di competenza, in

ossequio peraltro alla *ratio* della normativa, nonché, se del caso, di rivedere l'organizzazione complessiva delle modalità di accertamento.

- In relazione all'adeguamento del minimo vitale compiuto dalla Giunta regionale a favore dei soggetti in stato di disagio economico, che si recepisce favorevolmente, si interviene presso l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali per promuovere l'innalzamento dei requisiti economici minimi richiesti per l'accesso alle diverse sovvenzioni erogabili dalle Amministrazioni regionale e locali, nonché il ridimensionamento delle contribuzioni dei Cittadini ai servizi sociali.

- Su segnalazione di Istituzioni e Associazioni, si propone al Presidente della Regione, all'Assessore alle Attività produttive e Politiche del Lavoro di volersi attivare, per quanto di competenza, affinché le Commissioni preposte al giudizio di progetti destinati al pubblico utilizzo siano composte da soggetti in possesso dei titoli di studio atti a garantire, anche formalmente, a tutela della stessa Pubblica Amministrazione, idonea competenza operativa. In particolare, si chiede l'inserimento di un membro in possesso di laurea giuridica o economica, con conoscenza del diritto del lavoro, nella Commissione preposta alla valutazione dei progetti presentati all'Agenzia del Lavoro, con esito di condivisione per il futuro.

- Su segnalazione di problemi relativi al blocco di *Carte Vallée* rubata o smarrita, si interviene presso l'Assessore alle Attività Produttive e Politiche del Lavoro, proponendo la predisposizione di sistemi che permettano il blocco della Carta in tempi più rapidi e che siano attivi anche nei giorni festivi, onde impedire successivi furti carburante, con esito sostanzialmente positivo.

- In riferimento a problematiche connesse alla procedura di espropriazione per pubblica utilità, in particolare a tempi e modalità di determinazione ed erogazione della relativa indennità, già portate all'attenzione degli Organi competenti, si esamina la nuova normativa regionale in materia (L. r. n. 11/04), constatando l'introduzione di istituti e procedure in linea con le proposte di miglioramento avanzate dal Difensore civico e restando in attesa delle relative applicazioni regolamentari.

- Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, di Volontari operanti all'interno dell'Istituto e in relazione alle esigenze sanitarie dei detenuti, si rinnova al Direttore gen. U.S.L. la richiesta di inserire nell'*équipe* che si occupa del Penitenziario un Infettivologo e un Esperto in psicologia-psichiatria al fine di promuovere la massima collaborazione tra struttura carceraria e servizio sanitario; si è proposto altresì e ottenuto dal Direttore gen. U.S.L. e dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale; successivamente, a seguito di esiti di riunioni congiunte, si provvede a convocare l'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne al fine di valutare la possibilità di redigere un nuovo *Protocollo di Intesa* tra R.A.V.A. e Ministero della Giustizia, volto a meglio definire e organizzare i relativi servizi, promuovendo l'iniziativa presso il Presidente della Regione; a tal fine si riceve mandato dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*.

- A seguito di istanze, si propone all'Assessore all'Istruzione e Cultura di rivedere alcuni aspetti della normativa reg. in materia di provvidenze economiche da destinare agli studenti universitari (L. r. n. 30/98 e

relativi bandi), insistendo affinché i benefici economici vengano riconosciuti anche ai soggetti che presentano richiesta di equipollenza della laurea conseguita all'estero (proposta reiterata e precedentemente accolta).

- In relazione a casi coinvolgenti minorenni, si interviene presso il Sovrintendente agli Studi al fine di promuovere l'adozione di direttive comportamentali volte ad improntare i rapporti scuola-famiglia a maggior dialogo, collaborazione e reciproca fiducia, per la positiva soluzione di situazioni di disagio, con esito di proficua progammazione.

- In relazione a problematica concernente la configurazione del servizio di asili nido, si esamina documentazione di interesse e si propone ai Presidenti della Regione e del Consiglio e agli Assessori alla Sanità, Salute e Politiche sociali e all'Istruzione e Cultura di valutare la possibilità di un nuovo inquadramento del servizio, nell'ottica di un unico processo formativo - da zero a sei anni - caratterizzato dalla continuità tra asilo nido e scuola materna, restando a disposizione per l'esame congiunto della proposta.

- A seguito di lamentata indisponibilità nel servizio di apertura al pubblico dell'Ufficio Trasporti e Infrastrutture sportive dell'Assessorato del Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei, al fine di evitare incomprensioni tra Amministrazione e utenza, si è proposto e ottenuto di rendere note, mediante affissione di avviso scritto, le relative modalità di prestazione.

U.S.L.

- Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, di Volontari operanti all'interno dell'Istituto e in relazione alle esigenze sanitarie dei detenuti, si rinnova al Direttore gen. U.S.L. la richiesta di inserire nell'*équipe* che si occupa del Penitenziario un Infettivologo e un Esperto in psicologia-psichiatria al fine di promuovere la massima collaborazione tra struttura carceraria e servizio sanitario; si è proposto altresì e ottenuto dal Direttore gen. U.S.L. e dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale; successivamente, a seguito di esiti di riunioni congiunte, si provvede a convocare l'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne al fine di valutare la possibilità di redigere un nuovo *Protocollo di Intesa* tra R.A.V.A. e Ministero della Giustizia, volto a meglio definire e organizzare i relativi servizi, promuovendo l'iniziativa presso il Presidente della Regione; a tal fine si riceve mandato dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*.

- A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che

comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

- A seguito di segnalazioni pervenute da Cittadini e Associazioni, si evidenzia all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Dirigente del Servizio Famiglia e Politiche giovanili, così come al Direttore gen. U.S.L., l'opportunità di improntare l'attività di assistenza socio-sanitaria espletata sul territorio valdostano a spirito meno sanzionatorio e più collaborativo e solutorio dei disagi sociali emergenti, con esito di programmazione coinvolgente l'operato dell'Ufficio minori e Politiche giovanili e dell'U.B. psicologia dell'U.S.l..

- In relazione ad istanze pervenute, si interviene presso il Direttore gen. per proporre una più efficiente organizzazione dell'attività svolta dalle Commissioni preposte alle visite medico-legali per il rilascio di patente di guida a favore di soggetti portatori di *handicap* ovvero per l'accertamento dell'idoneità al lavoro, con particolare riferimento ai tempi per la valutazione e successivi adempimenti di legge.

- Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana.

A.R.E.R.

- A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

COMUNI E COMUNITA' MONTANE

- A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

- A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

- Su segnalazione di Cittadini, si interviene presso l'Assessore alle Politiche sociali del Comune di Aosta per promuovere l'adozione di una modulistica di iscrizione presso gli asili nido più chiara e completa in riferimento alla presenza e disponibilità di educatori e ausilii tecnici per bambini disabili, con esito di sollecito accoglimento della proposta e assicurazione per il futuro.

- Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure*

informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana.

MINISTERI

- A seguito di istanze e su segnalazione dei Servizi sociali, a tutela dell'equità si è intervenuti presso i competenti Uffici dei Ministeri dell'Interno e dell'Economia e Finanze, affinché venga valutata la possibilità di ottenere, mediante modifica della L. n. 40/98 confluita nel D. lv. n. 286/98, la decorrenza delle provvidenze economiche spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili a partire dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della richiesta della carta di soggiorno, una volta rilasciata, con esito di sostegno della proposta nell'ambito della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e da parte degli Uffici ministeriali competenti.

- Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, di Volontari operanti all'interno dell'Istituto e in relazione alle esigenze sanitarie dei detenuti, si rinnova al Direttore gen. U.S.L. la richiesta di inserire nell'*équipe* che si occupa del Penitenziario un Infettivologo e un Esperto in psicologia-psichiatria al fine di promuovere la massima collaborazione tra struttura carceraria e servizio sanitario; si è proposto altresì e ottenuto dal Direttore gen. U.S.L. e dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale; successivamente, a seguito di esiti di riunioni congiunte, si provvede a convocare l'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne al fine di valutare la possibilità di redigere un nuovo *Protocollo di Intesa* tra R.A.V.A. e Ministero della Giustizia, volto a meglio definire e organizzare i relativi servizi, promuovendo l'iniziativa presso il Presidente della Regione; a tal fine si riceve mandato dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*.

- A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici e, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

- Su istanza di Cittadini, Associazioni e C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati extracomunitari di Aosta, che segnalano la mancata iscrizione nelle liste delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento di Cittadini extracomunitari nelle more del rinnovo del permesso di soggiorno, oltre al mancato avvio al lavoro dei soggetti già iscritti e alla perdita dell'indennità di disoccupazione, si interviene ripetutamente presso il

Direttore della Direzione reg. del Lavoro per chiarimenti aggiuntivi e in vista di possibile soluzione, con esito finalmente positivo.

- Su istanza di Cittadini e Associazioni, si contattano il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione e il Direttore dell'Ufficio del Lavoro, al fine di valutare la possibilità di realizzare alcune proposte lavorative inoltrate al Difensore civico da Cittadini disabili.

- Su istanza di Cittadini, che espongono problemi concernenti tempi di riammissione a selezioni su chiamata pubblica, si convoca il Direttore della Direzione reg. del Lavoro per un esame congiunto in vista di un'equa soluzione, con esito positivo per miglioramento del servizio.

- In relazione a gravi casi sociali, da tempo seguiti dall'Ufficio, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura, il Sindaco del Comune di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E., per l'esame congiunto della possibile applicazione della normativa in materia di rilascio della carta di soggiorno adeguata ai criteri ispiratori della normativa regionale in materia E.R.P., cui la prima rinvia.

- A seguito di istanze e in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si interviene, con esito di riscontro solo formale, presso un Rettore di Università, chiedendo di voler prendere in considerazione l'opportunità di rivedere i criteri di ammissione alle Scuole di specializzazione mediche, prevedendo la possibilità di accettare, in qualità di soprannumerari, Medici italiani che lavorano in paesi dell'U.E.; si ripropone pertanto ai competenti Ministeri di voler assicurare su tutto il territorio nazionale tale possibilità, a garanzia di equità e di rispetto della normativa europea.

- Su segnalazione di un Collega, si esaminano le proposte di modifica alla L. n. 210/92, in materia di indennizzo a favore dei soggetti danneggiati da complicanze irreversibili da vaccinazioni, trasfusioni e somministrazioni di emoderivati, illustrate in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, promuovendo l'iniziativa presso i competenti Ministeri, con esito positivo.

ISTANZE

Le rôle de l'ombudsman ou du médiateur est difficile à exercer. Appelé à dénoncer certains abus de l'administration publique et à obtenir la correction d'erreurs de l'Administration à l'égard du citoyen, il doit pouvoir le faire en toute indépendance. Par ailleurs, il doit créer, avec l'administration publique, un climat propice à la coopération
(I.O.I. - Québec 2004)

Les ombudsmans ou les médiateurs consacrent une partie de leurs énergies à la défense des droits des exclus. Or, qui est davantage un exclus que celui que l'on retire de la société civile pour le garder en détention? Contribuer au respect des valeurs démocratiques, telles la dignité de tout être humain, constitue parfois un défi de taille à l'égard de cette clientèle particulière
(I.O.I. - Québec 2004)

Les médiateurs et ombudsmans du monde ont fait apparaître un souci commun, celui d'être au-delà de leur rôle premier de "facilitateur" des relations entre administrateurs et usagers, des protecteurs des citoyens, des garants de l'Etat de droit et des défenseurs vigilants des droits de l'Homme
(J.-P. Delevoye)

Il Cittadino deve essere educato non con i favori, ma con la giustizia; non con le pretese di privilegi e vantaggi individuali, con le raccomandazioni per ottenere quel che non è giusto, ma con l'equa valutazione dei bisogni e delle esigenze collettive
(L. Sturzo)

Gli otto valori della Pa: imparzialità, legalità, integrità, trasparenza, efficienza, uguaglianza, responsabilità, giustizia
(Rapporto Ocse 2000)

Si la démocratie favorise l'égalité entre les personnes, la condition sociale constitue parfois un frein à son exercice
(I.O.I. -Québec 2004)

La povertà è la forma più dura di violenza
(N. Mandela)

Iexige tus derechos. Cumple tus responsabilidades!
(Motto Defensoria del Pueblo Ecuador)

L'équité corrige les erreurs que l'application du droit peut commettre
(Y. Gaudemet)

L'Ombudsman: le droit à la justice pour tous
(D. Jacoby)

R.A.V.A.

a) Generale

DIFENSORE CIVICO: trecentocinquantadue Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale, con riferimento anche alle *Convenzioni* con Comuni e Comunità montane e alla sussidiarietà *ex* art. 118 Cost.. In relazione alle problematiche concernenti il diritto di accesso alla documentazione amministrativa in riferimento al ruolo del Difensore civico, si esaminano le modifiche alla L. n. 241/90 di cui alla L. n. 15/05, anche in vista delle riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. Su richiesta di cinque Associazioni di Consumatori, riconosciute in Valle, si resta e disposizione per un incontro volto all'esame delle rispettive competenze e operatività.

TRASPARENZA: duecentotredici Cittadini e due Società chiedono di approfondire il diritto di accesso e duecentoventisette e due Società l'obbligo di motivazione, di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; trentasette la pratica della raccomandata a mano; ventotto l'autocertificazione; trentasette lo snellimento dei procedimenti amministrativi; sessantasei e due Società il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici. Su istanza di due Cittadini, si provvede ad illustrare la procedura di predisposizione di una lista elettorale; su istanza di diciassette, la normativa in materia di concessione dell'indennità di bilinguismo, con riferimento anche a tempi e modalità di erogazione; su istanza di dodici, aspetti della normativa in materia di vigilanza esercitata dall'Amministrazione sulla liquidazione coatta di Consorzi regionali. Su istanza di ventiquattro Cittadini, si esaminano variazioni apportate dal Consiglio regionale al bilancio di previsione per l'anno 2004; su istanza di otto e per quanto di competenza, si approfondisce un documento approvato dal Consiglio regionale in tema di controllo di atti e comportamenti dell'apparato regionale. Nell'ambito della consolidata collaborazione con l'Amministrazione regionale, si prende atto del funzionamento dell'U.R.P..

A.R.P.A.: duecentotrentacinque Cittadini e due Associazioni chiedono informazioni sulle competenze e procedure dell'Agenzia.

R.A.V.: su istanza di due Cittadini, si interviene nuovamente presso il Presidente R.A.V. per sollecitare la definizione di un procedimento di occupazione ed espropriazione di aree private che si protrae da anni, non ostante precedenti assicurazioni al Difensore civico, con esito finalmente positivo.

ENTI PRIVATI/PUBBLICO SERVIZIO: a duecentocinquantadue Cittadini si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico in materia di Enti privati gestori di pubblico servizio; a quindici in materia di obbligo di motivazione degli atti (e si interviene presso il Coordinatore di una Cooperativa per chiarimenti in merito alle modalità di organizzazione e svolgimento selezioni, con esito di collaborazione per futuro miglioramento); a cinquantaquattro in merito a Cooperative sociali.

b) Presidenza del Consiglio

Su richiesta di sei Associazioni valdostane di Consumatori, riunite in un Coordinamento, si partecipa ad una serie di incontri promossi dal Presidente del Consiglio reg., volti all'esame congiunto delle problematiche di interesse per opportuna collaborazione a servizio dei Cittadini.

In relazione a problematica relativa all'impiego delle risorse economiche derivanti dal Fondo Sociale Europeo per progetti destinati allo sviluppo delle fasce deboli e a seguito di istanza di Cittadini ed Enti, si provvede a richiedere copia della risposta ad interpellanza regionale.

In relazione a problematica concernente la configurazione del servizio di asilo nido, si esamina documentazione di interesse e si propone ai Presidenti della Regione e del Consiglio reg. e agli Assessori alla Sanità, Salute e Politiche sociali e all'Istruzione e Cultura di valutare la possibilità di un nuovo inquadramento del servizio, nell'ottica di un unico processo formativo - da zero a sei anni - caratterizzato dalla continuità tra nido e scuola materna, restando a disposizione per l'esame congiunto della proposta.

A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

Su istanza di sei Cittadini, relativamente a valutazioni ritenute non adeguate, si provvede ad approfondire la normativa che disciplina l'erogazione del salario di risultato. Nell'ambito della collaborazione e dello scambio di informazioni tra i Membri della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si provvede ad approfondire il trattamento economico-amministrativo riservato ai Consulenti.

c) Presidenza della Regione*

COORDINAMENTO ASSESSORATI: in relazione a problematica concernente la configurazione del servizio di asilo nido, si esamina documentazione di interesse e si propone ai Presidenti della Regione e del Consiglio reg. e agli Assessori alla Sanità, Salute e Politiche sociali e all'Istruzione e Cultura di valutare la possibilità di un nuovo inquadramento del servizio, nell'ottica di un unico processo formativo - da zero a sei anni - caratterizzato dalla continuità tra nido e scuola materna, restando a disposizione per l'esame congiunto della proposta.

COMPETENZE PREFETTIZIE: su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Enti locali, Sanzioni amministrative e Servizio di Prefettura, al fine di sollecitare l'evasione di una nota, con esito positivo. Su istanza di tre Cittadini, relativamente ad opere pubbliche di sistemazione di terreno franato e conseguente

sopralluogo da parte dei competenti Organi regionali, si forniscono informazioni circa le competenze prefettizie del Presidente e degli Assessorati interessati, con disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione delle richieste, così come, su istanza di due a nome anche di altri, per problemi di sicurezza stradale e sanità ambientale. Su istanza di quattro Cittadini, si interviene presso il Presidente, in qualità di Prefetto, per chiedere conto di un problema di sicurezza pubblica, concernente la configurazione dell'area mercatale di Aosta, con esito positivo. Su istanza di sei Cittadini, si interviene presso il Presidente al fine di verificare le motivazioni che ritardano il rilascio di una concessione edilizia da parte di un Comune, con esito positivo; su istanza di dieci, al fine di verificare lo stato di una richiesta inevasa, con esito di adeguata puntualizzazione; su istanza di due, al fine di sollecitare un richiamo alla corretta applicazione della normativa in materia di bilinguismo, con riferimento alla possibilità di sostenere i pubblici concorsi in lingua francese, con esito da definire. Su istanza di duecentottantanove Cittadini, si danno informazioni sui vari tipi di ricorso avverso sanzioni amministrative, anche per sospensione dell'esecutorietà di provvedimenti; su istanza di due, in ordine al procedimento di applicazione della sanzione amministrativa prevista per emissione di assegno senza provvista e si indirizza ai competenti Uffici regionali; su istanza di tre, in materia di accertamento e contestazione di violazione amministrativa (e si interviene, per le vie brevi, presso la Direzione Foreste per chiarimenti in merito alle modalità di rateizzazione dell'importo); su istanza di due, per ricorso avverso provvedimento della Giunta; su istanza di tre, per una questione riguardante la sicurezza di un Comune, con riferimento ai possibili interventi a tutela dei diritti. In riferimento a svariate vicende riguardanti nuclei familiari in grave disagio economico-abitativo e interessanti minori, si interviene presso Sindaci non convenzionati per attivazione prefettizia *ex* L. r. n. 39/95. A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale. A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il

C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizioni e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento per la Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*. Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, di Volontari operanti all'interno dell'Istituto e in relazione alle esigenze sanitarie dei detenuti, si rinnova al Direttore gen. U.S.L. la richiesta di inserire nell'*équipe* che si occupa del Penitenziario un Infettivologo e un Esperto in psicologia-psichiatria al fine di promuovere la massima collaborazione tra struttura carceraria e servizio sanitario; si è proposto altresì e ottenuto dal Direttore gen. U.S.L. e dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale; successivamente, a seguito di esiti di riunioni congiunte, si provvede a convocare l'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne al fine di valutare la possibilità di redigere un nuovo *Protocollo di Intesa* tra R.A.V.A. e Ministero della Giustizia, volto a meglio definire e organizzare i relativi servizi, promuovendo l'iniziativa presso il Presidente della Regione; a tal fine si riceve mandato dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*.

PERSONALE: a seguito di istanze, si stigmatizza, a termini di legge, a tre Responsabili R.A.V.A. il diritto del Cittadino di rivolgersi al Difensore civico. Su istanza di diciassette Cittadini, si illustrano la normativa in materia di personale destinato a ricoprire il ruolo di bidello e le modalità di assegnazione dei posti di usciere; su istanza di ventuno, che lamentano valutazioni non adeguate, aspetti e criteri relativi al salario di risultato. A diciannove Cittadini si forniscono informazioni in ordine alla vigente normativa in materia di *mobbing* e relativi strumenti di tutela; a sette in merito al diritto allo studio dei lavoratori dipendenti, con riferimento a permessi e certificazioni di partecipazione ad esami; a dieci in merito all'applicabilità della sanzione accessoria della decurtazione punti della patente in capo ad autisti di mezzi speciali; a nove sulle competenze del Difensore civico in riferimento alla possibilità di chiedere alla Pubblica Amministrazione indagini amministrative interne volte ad accertare la condotta di pubblici Funzionari. Su istanza di ventidue Cittadini, si chiede al Direttore del Dipartimento Personale e Organizzazione la documentazione necessaria per la verifica della graduatoria di un pubblico concorso, con esito di collaborazione per migliore definizione dei criteri valutativi e relativa verbalizzazione; su istanza di due, grazie alla collaborazione del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, si provvede ad approfondire positivamente aspetti di un bando di concorso, con riferimento all'obbligo di accettare integrazioni alla domanda di partecipazione presentata in tempo utile; su istanza di due, si interviene sempre presso il Direttore per verificare la legittimità di un provvedimento adottato, con esito da definire. A richiesta del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, si esaminano, in funzione preventiva, alcuni aspetti delle ipotesi di accordo in materia di norme di garanzia del funzionamento dei servizi pubblici essenziali in caso di sciopero, al fine di eventuali integrazioni al testo, che, al momento, pare idoneo. Su istanza di un Cittadino, si provvede a convocare il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione e il Direttore dell'Ufficio del Lavoro, al fine di valutare la possibilità di realizzare alcune proposte lavorative inoltrate a questo Ufficio da Cittadini disabili, con esito di collaborazione; in relazione a problematica sociale relativa all'impiego di categorie protette, seguita da questo Ufficio con riferimento al caso di due Cittadini e di un'Associazione, si verifica l'impegno profuso dai competenti Organi ministeriali e regionali al fine di promuoverne la massima occupazione. Su istanza di tre Cittadini, si

interviene presso il Presidente al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione per futura programmazione, così come, su istanza di due che lamentano la mancata equiparazione del titolo di studio a quello richiesto per l'accesso ad un concorso pubblico.

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto "Revisione della macro struttura organizzativa dell'Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003", alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l'Università della Valle d'Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

d) Assessorato Agricoltura, Risorse Naturali e Protezione civile*

INEVASIONI: su istanza di un Cittadino, che lamenta l'inevasione di una richiesta di verifica della bontà di lavori eseguiti a seguito di fatti alluvionali, si interviene presso l'Assessore per la dovuta risposta e, se del caso, il sopralluogo della zona interessata, con esito di riscontro sollecito e puntuale da parte del Coordinatore del Dipartimento Territorio, Ambiente e Risorse idriche dell'Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche. Su istanza di dieci Cittadini, si interviene presso l'Assessore al fine di verificare lo stato di una richiesta inevasa, con esito di adeguata puntualizzazione.

NORMATIVE/PROCEDURE: a dodici Cittadini si forniscono informazioni in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa, di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99, e si verifica la regolarità formale di una risposta negativa per mancata specificazione dell'interesse alla documentazione; ad otto in merito alla procedura di rilascio dell'autorizzazione alla circolazione su percorsi regionali non carrozzabili, ai sensi della L. r. n. 17/85, con riferimento ai requisiti della relativa domanda e agli Organi delegati a riceverla; a diciotto in materia di accertamento e contestazione di violazione amministrativa, con riferimento anche ai tempi di prescrizione. Su istanza di sette Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso la Direzione Foreste per chiarimenti in merito alle modalità di rateizzazione della sanzione amministrativa, con esito di puntualizzazione; su istanza di uno, relativamente ad opere pubbliche di risistemazione di terreno franato e conseguente sopralluogo da parte degli Organi competenti, con disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione di una richiesta; su istanza di tre, per una questione riguardante la sicurezza di un Comune, con riferimento alle possibili vie di intervento a tutela dei diritti. Su istanza di ventidue Cittadini, si interviene presso il Direttore del Dipartimento Personale e Organizzazione al fine di verificare la graduatoria di un pubblico concorso, con esito di verifica di verbalizzazione insoddisfacente e richiesta di autotutela, non accolta, a fronte peraltro di impegno per miglioramento nell'esplicazione dei criteri di valutazione e relativa verbalizzazione, a garanzia di equità e trasparenza. Su istanza di un Cittadino, si convoca il Coordinatore del Dipartimento Agricoltura per chiarimenti in merito a diniego di contributi comunitari richiesti nell'ambito delle misure agroalimentari e del Piano di sviluppo rurale per la Valle d'Aosta, con esito di positiva mediazione, mirata anche a migliorare qualità e trasparenza del servizio, così come, su istanza di un altro, per promuovere adeguata evasione di una richiesta di chiarimenti in merito a riorganizzazione aziendale e conseguente accesso ai contributi erogabili nell'ambito del Piano di sviluppo rurale. Su richiesta di cinque Cittadini, si interviene presso l'Assessore per ulteriori precisazioni in merito a negazione di un permesso, con esito di puntualizzazione discrezionale. A diciassette Cittadini si illustra la nuova normativa regionale in materia di espropri, con riferimento al calcolo della relativa indennità e si rendono informazioni su problematiche di diritto ambientale.

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto "Revisione della macro struttura organizzativa dell'Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003", alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l'Università della Valle d'Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

e) Assessorato Attività produttive e Politiche del Lavoro*

PROCEDURE: su istanza di cinque Cittadini, si forniscono informazioni in materia di accertamento e contestazione di violazione amministrativa, con particolare riferimento alla possibilità di presentare memorie e osservazioni, e si interviene presso il Servizio Contingentamento per chiarimenti in merito alle possibili conseguenze sanzionatorie, con esito di puntualizzazione; su istanza di tre, in materia di erogazione buoni carburante, con riferimento alla procedura in caso di rottamazione di un veicolo assegnatario di *Carte Vallée*; su istanza di due, in materia di concessioni di licenze commerciali, con riferimento alle recenti innovazioni normative; su istanza di tre, in ordine a sovvenzioni regionali erogabili in caso di ristrutturazione immobiliare, anche in rapporto ad agevolazioni fiscali per imprenditori. Su istanza di tre Cittadini, a seguito di problematica relativa al blocco di *Carte Vallée* rubata, si interviene presso l'Assessore proponendo l'attivazione di sistemi che permettano il blocco della Carta in tempi rapidi anche nei giorni festivi, onde impedire successivi furti carburante, con esito sostanzialmente positivo. Su istanza di tre Cittadini, si provvede a verificare la regolarità di un provvedimento di non ammissione a beneficio economico previsto da legge regionale (con l'occasione, si approfondiscono problemi di corretta informazione al Cittadino da parte di un Comune).

AGENZIA DEL LAVORO: su istanza di trecentoventidue Cittadini e tre Associazioni, si forniscono indicazioni in merito a funzionamento e competenze dell'Agenzia, con riferimento anche all'avviamento al lavoro di soggetti disabili. In relazione a problematica sociale relativa all'impiego delle categorie protette, seguita da questo Ufficio con riferimento al caso di due Cittadini e di un'Associazione, si verifica l'impegno profuso dai competenti Organi ministeriali e regionali al fine di promuoverne la massima occupazione. Su istanza di tre Cittadini e in collaborazione con i Responsabili dell'Agenzia, contattati per le vie brevi, si provvede ad illustrare la normativa vigente in materia di assunzione di invalidi da parte di Aziende private, con particolare riferimento ai contributi versati dall'Amministrazione al datore di lavoro. A fronte di mancata approvazione di un progetto scolastico all'interno della Casa circondariale di Brissogne, a lungo seguito dal Difensore civico e da Associazioni di volontariato, anche su segnalazione di un'Istituzione scolastica si convoca nuovamente il Dirigente dell'Agenzia per chiarimenti e si chiede conto dell'intera documentazione, con verifica di contraddittoria e insufficiente motivazione del diniego ed esito da definire dopo numerosi solleciti. A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto "Revisione della macro struttura organizzativa dell'Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003", alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l'Università della Valle d'Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

f) Assessorato Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali*

PERSONALE: su istanza di un Cittadino, che lamenta la notifica di un atto amministrativo sprovvisto della dovuta motivazione, a tutela della stessa Amministrazione si interviene presso il Direttore del Dipartimento Bilancio, Finanze e Programmazione, con esito positivo.

ESPROPRIO: su istanza di cinquantasette Cittadini, si approfondiscono aspetti della nuova normativa statale e regionale in materia di espropriazione per pubblica utilità, con riferimento a migliore tutela di diritti e legittime aspettative degli espropriati; su istanza di settantaquattro, relativamente all'espropriazione per pubblica utilità di aree private e alla procedura di determinazione e liquidazione della relativa indennità.

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto "Revisione della macro struttura organizzativa dell'Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003", alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l'Università della Valle d'Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

g) Assessorato Istruzione e Cultura*

PROCEDURE: su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione Archivi e Biblioteche per informazioni in merito alle modalità di iscrizione presso il Registro Editori e Stampatori, di cui alla L. n. 374/39 e relativo Regolamento, con esito di pronta collaborazione; su istanza di quattro, si forniscono informazioni in materia di accesso alla documentazione amministrativa e di obbligo di motivazione degli atti, con particolare riferimento a proposte contrattuali avanzate dal privato all'Amministrazione; su istanza di uno, si interviene presso l'Assessore al fine di sollecitare l'evasione di una nota, con esito da definire. A seguito di istanza presentata da quattro Cittadini, si interviene presso l'Assessore al fine di verificare la legittimità di un provvedimento assunto dal Direttore dell'Istituto musicale, con esito da definire; su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'Assessore al fine di sollecitare la rimozione di ostacoli strutturali che renderebbero difficoltoso l'accesso a soggetti disabili nei locali adibiti a manifestazione culturale, con esito da definire. Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne e di Volontari operanti all'interno dell'Istituto, a seguito di riunioni congiunte si provvede a convocare l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne al fine di valutare la possibilità di redigere un nuovo *Protocollo di Intesa* tra R.A.V.A. e Ministero della Giustizia, volto a meglio definire e organizzare i relativi servizi, promuovendo l'iniziativa presso il Presidente della Regione; a tal fine si riceve mandato dall'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*.

SCUOLE: su istanza di tre Cittadini, si approfondiscono aspetti di una vicenda riguardante un infortunio avvenuto all'interno di un Istituto scolastico. A tre Cittadini e ad un'Istituzione scolastica si forniscono informazioni (e

successivamente si interviene) in merito agli obblighi gravanti sui genitori di figlio maggiorenne che intenda conseguire il diploma di Scuola media superiore, con esito positivo di un complesso caso sociale; a diciotto (anche in situazioni di emergenza abitativa), in merito alla procedura per l'iscrizione scolastica di minori. Su istanza di quattro Cittadini, si verifica la legittimità del provvedimento di mancato accoglimento della richiesta di iscrizione di minore in plesso di scuola valdostana; su istanza di cinque, si interviene per sollecitare l'evasione di una richiesta rimasta senza riscontro e per chiarimenti in merito a tempi e modalità di iscrizione degli alunni a corso organizzato da un'Istituzione scolastica (con esito di formale riscontro, omissivo peraltro della mancata evasione). Su istanza di otto Cittadini, si provvede a convocare i Dirigenti scolastici di Istituti medio-superiori al fine di approfondire aspetti della deontologia del Docente, con esito di collaborazione per futuro miglioramento; su istanza di tre, si esamina un grave caso sociale riguardante un minore e coinvolgente la scuola frequentata e si convocano Dirigente scolastico e Sovrintendente per analisi congiunta, con esito di collaborazione anche per miglioramento deontologia Docenti e rapporti gerarchici; su istanza di tre, si interviene, per le vie brevi, presso un Dirigente scolastico relativamente a problematica di minore, con esito di collaborazione per idonea soluzione; su istanza di cinque, si interviene presso il Dirigente di un'Istituzione scolastica per chiedere conto della documentazione relativa al percorso scolastico di un allievo, con particolare riferimento alle modalità di comunicazione scuola-famiglia, con esito di collaborazione per futuro miglioramento. Su istanza di venticinque Cittadini, si convocano l'Assessore e il Sovrintendente per l'esame congiunto di problematica concernente la composizione delle classi di un'Istituzione scolastica, con esito positivo in ossequio all'equità. In merito a problematiche interessanti gruppi di Cittadini, segnatamente l'inserimento scolastico di portatori di *handicap* e il funzionamento delle "scuole di montagna", si chiede conto all'Assessore, con esito di dettagliata informazione. Su istanza di due Cittadini, in rappresentanza di altri sessanta e grazie alla fattiva collaborazione del Direttore del Personale scolastico, si approfondiscono aspetti della normativa relativa al rapporto organici-alunni e all'autonoma gestione di risorse da parte delle Istituzioni scolastiche, così come, su istanza di tre, per problematiche relative alla possibilità di reinserimento scolastico di alunni disabili. Su istanza di tre Cittadini, si convocano il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili nonché un Educatore professionale dei Centri socio-educativi per portatori di *handicap* al fine di esaminare congiuntamente la possibilità di inserimento scolastico di soggetto disabile in età non scolastica, con esito da definire. In relazione a problematica concernente la configurazione del servizio di asilo nido, si esamina documentazione di interesse e si propone ai Presidenti della Regione e del Consiglio reg. e agli Assessori alla Sanità, Salute e Politiche sociali e all'Istruzione e Cultura di valutare la possibilità di un nuovo inquadramento del servizio, nell'ottica di un unico processo formativo - da zero a sei anni - caratterizzato dalla continuità tra nido e scuola materna, restando a disposizione per l'esame congiunto della proposta.

PERSONALE/CONCORSI: su istanza di un Cittadino, si convoca il Sovrintendente, al fine di esaminare un problema connesso alla composizione del Collegio dei Revisori dei conti di cui all'art. 56 del Regolamento reg. n. 3/01, con esito positivo; su istanza di un altro, si interviene presso il Direttore del Personale scolastico al fine di verificare lo stato di una richiesta di riammissione in servizio, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*; su istanza di otto, si provvede a convocare il Sovrintendente al fine di approfondire svolgimento ed esito di un corso-concorso bandito dall'Amministrazione e si verifica la relativa documentazione, con esito di puntualizzazione di un bando che lascia aperte alcune problematiche. Su istanza di tre Cittadini, si approfondiscono alcuni aspetti della normativa in materia di formazione delle graduatorie insegnanti; su istanza di un altro, una vicenda riguardante la stesura delle graduatorie docenti, con riferimento alle modalità di compilazione della domanda di aggiornamento; su istanza di quattro, l'organigramma stabilito per l'Istituto musicale, con riferimento a figure lavorative previste. Su istanza di due Cittadini, si esamina documentazione di interesse e si rendono informazioni in materia di rapporti gerarchici e di obbligatoria

esecuzione delle direttive impartite dai superiori; su istanza di quattro, si provvede a convocare l'Assessore al fine di approfondire aspetti di particolare gravità riguardanti una posizione lavorativa, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino che lamenta la mancata equiparazione del titolo di studio a quello richiesto per l'accesso ad un concorso pubblico, si interviene presso il Presidente della Regione a sostegno di evasione chiarimenti avanzati dall'Istante, con esito di puntualizzazione e collaborazione per futura programmazione. Su istanza di alcuni Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso l'Ufficio ragioneria della Direzione del Personale scolastico per chiarimenti in merito ai termini di presentazione della richiesta di cui al c. 4 dell'art. 23 D.P.R. n. 600/73, con esito di puntualizzazione, e si promuove presso le Istituzioni scolastiche interessate un maggior coordinamento con l'attività svolta dai competenti Uffici in merito alle certificazioni necessarie ai fini fiscali e previdenziali, con esito positivo.

UNIVERSITA': su istanza di quarantun Cittadini, si forniscono informazioni in merito ai contributi regionali previsti a favore degli studenti universitari (su istanza di otto, si provvede a verificare la correttezza di provvedimenti di rigetto e su istanza di dodici a convocare l'Assessore); su istanza di trentadue, in merito alla normativa riguardante l'Università della Valle d'Aosta, con particolare riferimento alle modalità di assunzione del personale docente; su istanza di ventisette, in ordine ai corsi S.S.I.S. e alla spendibilità della relativa abilitazione, con disponibilità all'intervento in caso di fondate irregolarità; su istanza di uno, chiarimenti in materia di S.S.I.S., verificando la regolarità delle procedure di organizzazione e svolgimento dei corsi in riferimento anche a problemi di deontologia docenti; su istanza di ventisette, in materia di equipollenza di titoli di studio, con particolare riferimento alla laurea conseguita all'estero. Su istanza di cinque Cittadini, si propone all'Assessore di rivedere aspetti della normativa reg. in materia di provvidenze economiche da destinare agli studenti universitari, insistendo affinché i benefici vengano riconosciuti anche ai soggetti che presentano richiesta di equipollenza della laurea conseguita all'estero, con esito da definire in un caso, di puntualizzazione negli altri. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Rettore al fine di verificare la legittimità di un risultato concorsuale, con esito positivo anche per programmazione (con l'occasione, si verificano regolarità e completezza di verbalizzazione).

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto "Revisione della macro struttura organizzativa dell'Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003", alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l'Università della Valle d'Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

h) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali

PROCEDURE: su istanza di sette Cittadini, si illustra la procedura per il rilascio del tagliando disabili da apporre sull'autovettura; su istanza di uno, la procedura di richiesta contributi regionali per l'acquisto di materiale sanitario; su istanza di diciotto, le competenze dell'Assessore in caso di nomina a tutore di minori; su istanza di diciotto, le visite mediche che precedono il rilascio della patente in presenza di patologie; su istanza di sette, la procedura di erogazione di una pensione legata al trasferimento di residenza del beneficiario; su istanza di undici, le modalità per ottenere contributi regionali per la costruzione, all'interno delle abitazioni, di opere destinate a soggetti disabili. Su istanza di otto Cittadini, si interviene presso il Dirigente della Direzione Politiche sociali per sollecitare l'erogazioni di un contributo economico, con esito positivo. Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, di Volontari operanti all'interno dell'Istituto e in relazione alle esigenze sanitarie dei detenuti, si rinnova al Direttore gen. U.S.L. la richiesta di inserire nell'*équipe* che si occupa del Penitenziario un Infettivologo e un Esperto in psicologia-psichiatria al

fine di promuovere la massima collaborazione tra struttura carceraria e servizio sanitario; si è proposto altresì e ottenuto dal Direttore gen. U.S.L. e dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale; successivamente, a seguito di esiti di riunioni congiunte, si provvede a convocare l'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne al fine di valutare la possibilità di redigere un nuovo *Protocollo di Intesa* tra R.A.V.A. e Ministero della Giustizia, volto a meglio definire e organizzare i relativi servizi, promuovendo l'iniziativa presso il Presidente della Regione; a tal fine si riceve mandato dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*.

FAMIGLIA/SOCIALE: a duecentoquarantasette Cittadini si forniscono informazioni sulla L. r. n. 19/94 (con particolare riferimento agli artt. 3-5-7); a cinquantanove in materia di certificazione medico-legale di invalidità civile; a quarantasette Cittadini e cinque Associazioni in materia di assistenza sociale; a quarantotto in merito alla normativa di ricovero in microcomunità, con riferimento alla quota di contribuzione a carico dei famigliari. Su istanza di tre Cittadini e di un'Istituzione, si interviene, per le vie brevi, presso il Dirigente del Servizio Famiglia e Politiche giovanili per chiarimenti in merito a specifiche modalità di pagamento rette di microcomunità e per chiedere conto di possibili contributi regionali, *ex* L. r. n. 22/93 e n. 19/94 a sostegno dell'inserimento, con esito positivo non ostante la complessità del caso, così come, per altri tre, a fronte di problemi di collaborazione sorti con un'Assistente sociale. Su richiesta di due Cittadini e grazie alla fattiva collaborazione dell'Ufficio Sviluppo Servizio sociale e Assistenza, si provvede a verificare, per le vie brevi, lo stato di una richiesta *ex* L. r. n. 19/94 nell'ambito di una situazione socio-economica e lavorativa complessa, così come, su istanza di sette e grazie alla fattiva collaborazione dell'Ufficio minori, una situazione sociale concernente anche richiesta di contributo *ex* L. r. n. 19/94; parimenti, su istanza di diciotto Cittadini e di Volontari e grazie alla fattiva collaborazione delle Assistenti sociali, sentite o convocate, si assicura adeguato sostegno, anche preventivo, a nuclei familiari versanti in gravi condizioni socio-economiche, comprensive di minori talora disabili; su segnalazione delle stesse Assistenti sociali, si interviene presso il Dirigente del Servizio Famiglia e Politiche giovanili, al fine di verificare lo stato di una famiglia, composta anche da minori, versante in una grave situazione socio-economica, con esito di collaborazione. Su istanza di ventun Cittadini, un Ente e un'Associazione, si convocano sistematicamente le competenti *équipes* socio-sanitarie per l'esame congiunto di casi sociali implicanti minori, con esito positivo in un caso e solo parzialmente in altri (in merito, si esaminano anche, con il Direttore gen. U.S.L. e con il Referente U.B. Psicologia, problematiche generali a favore di famiglie e minori, con esito di programmazione). Su istanza di un Cittadino, affetto da problemi di salute incidenti sugli studi universitari, si provvede ad approfondire la procedura di richiesta contributi *ex* art. 5 L. r. n. 19/94. Su istanza di cinque Cittadini, si chiede di verificare se una domanda di contributi *ex* L. r. n. 19/94, presentata da uno degli Istanti, possa essere esaminata in tempi brevi, accertata la gravità del caso, peraltro ampiamente documentata, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in merito al diritto della Pubblica Amministrazione di ottenere la restituzione dei contributi indebitamente erogati a favore di soggetti decaduti dal relativo diritto, nonché in merito alle provvidenze economiche integrative del minimo vitale previste dalla L. r. n. 19/94. Su richiesta di ventiquattro Cittadini, di un'Associazione e di tre Enti, si provvede ad illustrare le competenze delle Assistenti sociali, con particolare riferimento alla stesura di relazioni destinate al Tribunale dei minori; su istanza di quattordici Cittadini, si interviene presso l'Ufficio minori, al fine di sollecitare l'adozione di provvedimenti a tutela di minori interessati da esecuzioni di sfratto, con esito positivo e sollecito. Su istanza di quattro Cittadini, si interviene presso l'Ufficio minori al fine di

sollecitare l'intervento degli Assistenti sociali volto a tutelare la presenza di minori in nucleo familiare versante in grave situazione socio-economica, con esito di collaborazione. Su segnalazione di Cittadini e Associazioni si convocano i Responsabili per puntualizzare aspetti dell'espletamento dell'attività di assistenza sociale sul territorio regionale, con esito di positiva programmazione; su istanza, poi, di cinque Cittadini, si propone all'Assessore e al Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili di valutare la possibilità di istituire un organigramma riguardante la dislocazione delle Assistenti sociali in tutta la Valle idoneo ad assicurare adeguata copertura anche delle sedi distaccate. Su istanza reiterata di Cittadini e Associazioni, si provvede nuovamente ad approfondire la questione relativa alla richiesta di contributi da parte delle Amministrazioni ai congiunti di soggetti ospitati in case di cura; inoltre, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si porta la problematica all'attenzione della Conferenza per un esame congiunto della stessa, con esito di verifica di posizioni disparate che non cambiano quella dell'Ufficio valdostano. Su segnalazione di Colleghi, si offre sostegno e diffusione ad iniziative volte alla divulgazione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrando copia della stessa agli Organi competenti. Su istanza di quattro Cittadini, si provvede ad illustrare la normativa in materia di asili nido, con particolare riferimento ai contributi erogati ai Comuni dall'Amministrazione regionale; su istanza di tre e con la collaborazione del Direttore dell'Ufficio Politiche sociali, si verifica una richiesta di ammissione all'asilo nido in Comune diverso da quello di residenza, constatando il corretto comportamento delle Amministrazioni interessate; su istanza di sei e grazie alla collaborazione dei Servizi sociali reg., si ottiene che due Amministrazioni comunali collaborino tra loro per provvedere all'accoglienza di un minore in asilo nido. In relazione a problematica concernente la configurazione del servizio di asilo nido, si esamina documentazione di interesse e si propone ai Presidenti della Regione e del Consiglio reg. e agli Assessori alla Sanità, Salute e Politiche sociali e all'Istruzione e Cultura di valutare la possibilità di un nuovo inquadramento del servizio, nell'ottica di un unico processo formativo - da zero a sei anni - caratterizzato dalla continuità tra asilo nido e scuola materna, restando a disposizione per l'esame congiunto della proposta. Su istanza di tre Cittadini, si convocano il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, nonché un Educatore professionale dei Centri socio-educativi per portatori di *handicap*, per un esame congiunto della possibilità di inserimento scolastico di soggetto disabile in età non scolastica, con esito da definire. Su istanza di cinque Cittadini e dell'A.R.E.R., si approfondisce con le Assistenti sociali, che prontamente collaborano, una situazione sociale grave e si interviene presso un Sindaco al fine di sollecitarne la sistemazione transitoria in presenza di minori e in posizione ottimale di graduatoria E.R.P., con esito positivo; parimenti, su istanza di sette, beneficiari di casa popolare e in attesa di assegno di invalidità, si interviene presso un Sindaco al fine di sollecitare, anche tramite l'attuazione della mobilità forzosa, una sistemazione rispondente alla metratura prevista dalla vigente normativa, con esito positivo. In relazione all'adeguamento del minimo vitale compiuto dalla Giunta regionale a favore dei soggetti in stato di disagio economico, che si recepisce favorevolmente, e alla luce delle numerose istanze pervenute, si interviene presso l'Assessore per promuovere l'innalzamento dei requisiti economici minimi richiesti per l'accesso alle diverse sovvenzioni erogabili dalle Amministrazioni regionale e locali di competenza, nonché il ridimensionamento delle contribuzioni dei Cittadini ai servizi sociali, con esito da definire.

INVALIDITA'/ACCOMPAGNAMENTO: a duecentoquattordici Cittadini si forniscono informazioni in ordine ai benefici economici previsti dalla normativa regionale a favore di soggetti invalidi e sui ricorsi avverso i relativi provvedimenti della Commissione medica, con riferimento anche ad assegno di accompagnamento, a rilascio di procure a terzi, alla tutela da parte dell'Amministrazione del soggetto beneficiario e ad aggravamento dell'invalidità, nonché a quanto previsto dalla L. n. 104/92 a favore di lavoratori familiari (per quattro si chiede conto al Dirigente del Servizio Invalidi civili di pratiche concernenti il riconoscimento dell'indennità e/o incidenti su problematiche lavorative o su

minori, con esito di verifica di tempi non ragionevoli, che si evidenziano nuovamente; su richiesta di cinque, versanti in grave situazione socio-economica, si chiede di conoscere i tempi di erogazione di un beneficio economico, con esito di puntualizzazione); a trentatre Cittadini e due Associazioni in materia di avviamento al lavoro di soggetti disabili; ad otto in materia di concessione di benefici economici a soggetti portatori di particolari patologie. Un Cittadino comunica via *e-mail* un particolare problema connesso all'erogazione di provvidenze economiche previste a favore degli invalidi civili: lo si convoca per chiarimenti. In riferimento a vicenda per la quale il Difensore civico aveva sollecitato il Capo Servizio Invalidi civili ad un intervento economico a favore di persona gravemente malata, come peraltro richiesto anche dall'Assistente sociale, si è purtroppo constatato, a distanza di mesi, il decesso dell'Istante senza che l'Amministrazione abbia provveduto. A seguito di istanze e su segnalazione dei Servizi sociali, a tutela dell'equità si è intervenuti presso i competenti Uffici dei Ministeri dell'Interno e dell'Economia e Finanze, affinché venga valutata la possibilità di ottenere, mediante modifica della L. n. 40/98 confluita nel D. lv. n. 286/98, la decorrenza delle provvidenze economiche spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili a partire dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della richiesta della carta di soggiorno, una volta rilasciata, con esito di sostegno della proposta nell'ambito della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e da parte degli Uffici ministeriali competenti.

i) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche

INEVASIONI: su istanza di un Cittadino, che lamenta l'inevasione di una richiesta di verifica della bontà di lavori eseguiti a seguito di fatti alluvionali, si interviene presso l'Assessore per la dovuta risposta e, se del caso, il sopralluogo della zona interessata, con esito di riscontro puntuale e sollecito da parte del Coordinatore del Dipartimento Territorio, Ambiente e Risorse idriche.

PROCEDURE: su istanza di trenta Cittadini, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di uso delle acque pubbliche, con riferimento alla costituzione e disciplina dei Consorzi irrigui. Su istanza di un Cittadino e relativamente ad opere pubbliche di risistemazione di terreno franato e conseguente sopralluogo da parte dei competenti Organi regionali, si forniscono informazioni circa le competenze del Presidente della Regione, in qualità di Prefetto, e degli Assessorati interessati, con disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione delle richieste. In relazione a problematica concernente investimento pubblico in opere di interesse regionale, si esamina il d. d. l. r. n. 27/04, con particolare riferimento all'istituzione del nucleo di valutazione e verifica degli investimenti. Su istanza di una trentina di famiglie, si provvede ad approfondire la possibilità dell'Amministrazione di porre in vendita alloggi popolari, con attenzione ai criteri per la determinazione del prezzo e alla tutela riservata agli assegnatari non in grado di effettuare l'acquisto (a richiesta, si provvede a rispondere ad eventuali profili di responsabilità contabile). Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di interpretazione della normativa regionale in materia di modifica della destinazione d'uso di immobili, in relazione alla normativa statale, si esamina la problematica e si forniscono le informazioni del caso.

E.R.P./CONTRIBUTI E MUTUI CASA: a duecentosettantacinque Cittadini si forniscono informazioni in ordine ai requisiti per l'accesso agli alloggi E.R.P. in condizioni di emergenza abitativa, alla composizione e al funzionamento della Commissione preposta; a diciotto, già assegnatari di alloggio E.R.P., in ordine alle modalità di richiesta di trasferimento in alloggio di metratura adeguata; a ottantanove, sul Fondo locazioni, con riferimento alla normativa nazionale e regionale. Su istanza di quattro Cittadini e in collaborazione con un Dirigente comunale, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di sovvenzioni economiche destinate al pagamento di canoni di locazione a favore di disabili. Su istanza di otto nuclei familiari, si interviene presso il Presidente della Commissione e il Capo Servizio

E.R.P. per chiedere conto dello stato di procedure di assegnazione alloggio in emergenza abitativa, con particolare riferimento alla posizione in graduatoria e alla disponibilità di alloggi di metratura adeguata, con esito positivo e/o di adeguata puntualizzazione; su istanza di cinque, si interviene presso il Presidente della Commissione E.R.P. per chiarimenti in merito alla posizione in graduatoria, che non appare corretta, con esito negativo e non condiviso (successivamente, però, a seguito di ricorso dei Cittadini, il problema si risolve nell'ottica prospettata dal Difensore civico); su istanza di altri cinque, si esamina la situazione di un nucleo familiare in relazione alla possibilità di accesso agli alloggi E.R.P., indirizzando gli Istanti presso i competenti Uffici comunali e regionali per l'aggiornamento della documentazione. In riferimento a positiva soluzione di una vicenda riguardante una famiglia in emergenza abitativa, si segnala la fattiva collaborazione del Capo servizio del Dipartimento delle Opere pubbliche. A seguito delle numerose istanze relative a Cittadini versanti in grave situazione socio-abitativa, si provvede a convocare l'Assessore al fine di approfondire aspetti normativi e procedurali specifici, nonché i criteri seguiti dalla competente Commissione nel valutare le richieste di emergenza abitativa, con esito di collaborazione e programmazione condivisibile. A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

DANNI/LAVORI: a quattro Cittadini si forniscono informazioni in merito agli Organi competenti e alle procedure per la definizione di aspetti organizzativi relativi all'esecuzione di lavori conseguenti ad eventi calamitosi, restando a disposizione, per quanto di competenza, in caso di mancato superamento dei disagi esposti. Su istanza di una trentina di Cittadini, si interviene presso un Sindaco e il Dirigente del Servizio Sistemazioni idrauliche al fine di verificare lo stato di una vicenda riguardante la messa in sicurezza di un nucleo abitativo, con esito di adeguata puntualizzazione della problematica e di approfondimento delle specifiche responsabilità procedimentali.

LAVORI/CONCESSIONI EDILIZIE: a trentanove Cittadini si forniscono informazioni in materia di concessioni edilizie e denunce inizio attività in relazione alle differenti tipologie di costruzioni da realizzare, con riferimento anche alle conseguenze per il privato in caso di tardiva presentazione della D.I.A..

l) Assessorato Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei*

INEVASIONI: Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione Promozione e Sviluppo Attività turistiche e sportive, al fine di sollecitare l'evasione di richieste di iscrizione nell'elenco reg. di Guida escursionistica naturalistica, con esito di puntuale documentazione anche programmatica.

NORMATIVE/PROCEDURE: a seguito di lamentata indisponibilità nel servizio di apertura al pubblico dell'Ufficio Trasporti e Infrastrutture sportive, al fine di evitare incomprensioni tra Amministrazione e utenza, si è proposto e ottenuto di rendere note le relative modalità mediante affissione di avviso scritto. A diciotto Cittadini si danno informazioni in merito ai contributi regionali previsti per viaggi a favore di studenti universitari; a quattro in merito alla L. r. n. 3/04, con riferimento ai criteri seguiti dall'Amministrazione per la suddivisione dei contributi da destinare alle Società sportive valdostane; a dodici in merito ai corsi di formazione professionale per Guida alpina organizzati dalla R.A.V.A. e alla spendibilità della partecipazione a moduli di formazione organizzati in altre Regioni. Su istanza di un Cittadino, si provvede a constatare l'errata informazione fornita da un Ufficio dell'Assessorato, dovuto ad un ritardo nell'aggiornamento dei dati informatici; su istanza di un altro, ad approfondire la normativa relativa alla sponsorizzazione R.A.V.A. di attività sportive di rilievo, con riferimento a tempi e modalità; su istanza di otto, si resta a disposizione in caso di mancata o insufficiente evasione di richiesta chiarimenti relativa a modalità di erogazione di emolumenti accessori.

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto "Revisione della macro struttura organizzativa dell'Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003", alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l'Università della Valle d'Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

m) Comuni e Comunità montane *

DIFENSORE CIVICO: a trecentodiciannove Cittadini si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico reg. in relazione a Comunità montane e Comuni, convenzionati e non, e sulla procedura di *Convenzione*. In vista della sottoscrizione di *Convenzione* con una Comunità montana, ai sensi dell'art. 11, c. 2, L. r. n. 17/01, si esamina la bozza predisposta e si chiede al Presidente di voler illustrare alla scrivente aspetti relativi all'organizzazione interna dell'Ente. Per una trentina di Cittadini, che inoltrano istanza per iscritto, si resta a disposizione per quanto di competenza.

INEVASIONI: su istanza di ottantanove Cittadini e senza entrare nel merito delle vicende, si forniscono indicazioni o si interviene presso Sindaci di Comuni non convenzionati e Comunità montane al fine di sollecitare l'evasione di lettere, con esito per lo più positivo; su istanza di due, si verifica la regolarità di un procedimento amministrativo e si resta a disposizione in caso di mancata evasione di una richiesta. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso un Sindaco per evidenziare l'obbligo di riscontro alle legittime istanze dei Cittadini, nonché il diritto di accedere alla documentazione amministrativa ai sensi delle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99, sottolineando la buona prassi relativa anche ad istanze formalmente inammissibili; su istanza di tre, si esamina un invito scritto di Ufficio tecnico

comunale e si forniscono informazioni in ordine al diritto di accesso alla documentazione, restando a disposizione per quanto di competenza.

NORMATIVE/PROCEDURE: a centottantatre Cittadini si forniscono informazioni sul diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; a cinque in materia di autocertificazione e responsabilità connesse a dichiarazioni non rispondenti al vero (e si esamina un caso di imprecisione nella compilazione di una domanda presentata ad un Ufficio comunale, restando a disposizione per quanto di competenza); a quattro in materia di silenzio-assenso, con riferimento al potere-dovere dell'Amministrazione di verificare i presupposti necessari per il rilascio di autorizzazioni amministrative (con l'occasione, si verifica la correttezza di un *iter)*; a cinque sull'istituto dell'autotutela; a diciotto sull'esecutorietà delle ordinanze sindacali e sui possibili strumenti di tutela; a dodici sulla normativa nazionale e regionale in materia di procedimento amministrativo, con riferimento alle modalità di partecipazione degli interessati e all'obbligo della Pubblica Amministrazione di prendere in considerazione le relative osservazioni scritte; a novantanove in materia di I.C.I. (determinazione dell'aliquota, ricorso e procedimento innanzi la Commissione tributaria provinciale; a sette con riferimento al caso di più immobili appartenenti allo stesso soggetto; a tre per l'ipotesi di comproprietà); a due su aspetti normativi riguardanti la proprietà di terreni contesi tra privati e Amministrazione; a trentuno su aspetti della normativa in materia di uso delle acque pubbliche, con riferimento a costituzione e disciplina dei Consorzi irrigui; a nove, in merito alla procedura di rilascio dell'autorizzazione alla circolazione su percorsi regionali non carrozzabili ai sensi della L. r. n. 17/85, con riferimento ai requisiti della relativa domanda e agli Organi competenti a riceverla; a nove in materia di servitù di uso pubblico; a quindici su diritti e doveri relativi alla possibilità di indirizzare scelte dell'Amministrazione attinenti l'organizzazione della pubblica viabilità; a diciotto su aspetti della normativa in materia di pubblica illuminazione, con particolare riferimento agli obblighi gravanti sui Sindaci; a diciassette su aspetti della procedura di correzione e/o modifica di dati anagrafici; a quindici sulle procedure di trasferimento della residenza e sulla possibilità di iscrizione presso scuole di Comuni diversi da quello di residenza; a due sulle Convenzioni comunali con privati; a tre in materia di equipollenza dei titoli di studio, con riferimento al conseguimento di lauree specialistiche di recente istituzione e a bandi di concorso; a tre per questioni riguardanti la sicurezza di un Comune, con riferimento alle possibili vie di intervento a tutela dei diritti; a due sulle competenze degli Uffici sanitari e del Sindaco in presenza di situazioni generanti pericolo per cose o persone; a trentotto in merito ai tempi per la notifica di violazione C.d.S. e conseguenze del mancato rispetto dei termini. Su istanza di dodici Cittadini, si verifica la regolarità di provvedimenti di non ammissione a benefici economici previsti da leggi regionali (con l'occasione, si approfondiscono problemi di corretta informazione al Cittadino da parte di un Comune). Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di interpretazione della normativa regionale in materia di modifica della destinazione d'uso di immobili, in relazione alla normativa statale, si esamina la problematica e si forniscono le informazioni del caso; su istanza di otto Cittadini e di un'Associazione di volontariato, si approfondisce la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili Convenzioni con Comuni e Comunità montane. Su istanza di tre Cittadini, si provvede ad illustrare la normativa in materia di accesso alle graduatorie redatte a seguito di pubblico concorso, con riferimento anche alle convenzioni intercomunali; su istanza di uno, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

SOCIALE: a diciotto Cittadini si forniscono informazioni in ordine alla proposta di miglioramento formulata a favore dell'assunzione di lavoratori extracomunitari presso Pubbliche Amministrazioni e Aziende per la copertura di posti che

comportino lo svolgimento del lavoro all'esterno della sede; a ventiquattro in materia di asili nido, con riferimento ai contributi erogati ai Comuni dell'Amministrazione regionale e alle Convenzioni comunali (per tre si verifica, con la collaborazione del Direttore reg. dell'Ufficio Politiche sociali, un caso riguardante la richiesta di ammissione all'asilo nido in Comune diverso da quello di residenza, constatando il corretto comportamento delle Amministrazioni comunali interessate); a duecentodieci in ordine ai requisiti per l'accesso agli alloggi E.R.P. in condizioni di emergenza abitativa (con l'occasione, si verifica la correttezza di un *iter* comunale e l'impegno di tre Sindaci nell'assistenza a residenti privi di abitazione); a ventiquattro in merito ai contributi previsti dalla normativa regionale a favore di Cittadini in situazione di disagio economico (L. r. n. 19/94) e in relazione al canone di locazione di alloggio ad uso abitativo. Su istanza di quindici Cittadini, di cui alcuni minori, si esaminano vicende di emergenza abitativa positivamente concluse, grazie alla collaborazione dei Sindaci; su istanza di venticinque, si segnalano alle Assistenti sociali e a Sindaci gravi situazioni al fine di sollecitarne l'intervento di sistemazione transitoria dei nuclei familiari sfrattati, composti anche da minori e talora in attesa di alloggio popolare, con esito per lo più di collaborazione; in riferimento a un nucleo familiare in grave disagio economico-abitativo, si interviene presso un Sindaco chiedendo di interessare il Presidente della Regione all'attivazione della procedura di assegnazione alloggio popolare, *ex* L. r. n. 39/95. A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale. A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di

extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

LAVORI/CONCESSIONI EDILIZIE: a trentasette Cittadini si illustra la normativa in materia di abusi edilizi, con particolare riferimento alle competenze del Sindaco; a ventotto in materia di concessioni edilizie e denunce inizio attività in relazione alle differenti tipologie di costruzioni, con riferimento anche alle conseguenze in caso di tardiva presentazione della D.I.A.. Su istanza di sei Cittadini, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di verificare le motivazioni che ritardano il rilascio di una concessione edilizia da parte di un Comune, con esito positivo.

ESPROPRIO: a cinquantun Cittadini si forniscono informazioni relativamente all'espropriazione per pubblica utilità di aree private ad opera dell'Ente Comune e alla procedura di determinazione e liquidazione della relativa indennità, nell'ottica anche dell'innovazione normativa.

PERICOLOSITA'/DANNI: a ventinove Cittadini si rendono informazioni sulla richiesta danni e sulle relative competenze del Difensore civico reg. nei confronti dei Comuni non convenzionati in caso di inevasione. Su istanza di tre Cittadini, relativamente ad opere pubbliche di sistemazione di terreno franato e conseguente sopralluogo da parte dei competenti Organi regionali, si forniscono informazioni circa le competenze prefettizie del Presidente della Regione e degli Assessorati reg. interessati, con disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione delle richieste, così come, su istanza di due a nome anche di altri, per problemi di sicurezza stradale e sanità ambientale.

* Eccezione fatta per la Comunità montana Valdigne-Mont Blanc e per i Comuni di Aosta, Brusson, Charvensod, Gressoney-Saint-Jean e Quart, dotati di apposita Convenzione, gli interventi presso Comuni e Comunità montane si sono limitati alle competenze di cui alla L. r. n. 17/01 e al sollecito di risposte inevase, a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni.

U.S.L.

COMPETENZE DIFENSORE CIVICO/URP/COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA: con riferimento a specifiche problematiche, si informano duecentottanta Cittadini sulle competenze del Difensore civico reg., dell'U.R.P. e della Commissione mista conciliativa presieduta dal Difensore civico; su richiesta del Segretario della Comm. m. c., si esaminano congiuntamente tempi e modalità di designazione del nuovo Rappresentante delle Associazioni di Volontariato, con esito di proficua collaborazione comprensiva di riunioni congiunte. Su istanza di un Cittadino, si esamina la pratica relativa ad una verifica effettuata dall'U.R.P. sull'operato di un Medico, a seguito di osservazioni formulate da un paziente, constatando il corretto comportamento del Responsabile U.R.P., che si stigmatizza a livello gerarchico. Su istanza di ventisette Cittadini, si forniscono informazioni in materia di risarcimento danni derivanti da intervento professionale, con particolare riguardo alle competenze dell'U.R.P., della Commissione m. c. e dell'Ufficio Affari generali e legali, e si interviene, in un caso, per le vie brevi, presso il Responsabile U.R.P., con esito di proficua collaborazione, così come, per sette, in ordine a servizi sanitari per Cittadini particolarmente indigenti, e, per due, al fine di approfondire aspetti di una vicenda riguardante l'inevasione di una lettera, con esito di adeguata puntualizzazione. Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti.

NORMATIVE/PROCEDURE: a nove Cittadini si illustrano le procedure di richiesta assistenza sanitaria domiciliare; a ventiquattro le competenze degli Ispettori dell'Ufficio di Igiene pubblica e Sanità ambientale in ordine all'accertamento delle condizioni di insalubrità di un alloggio, con riferimento anche al potere sindacale di ordinanza; a settantotto il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali (per dieci, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore gen., al fine di segnalare il mancato rispetto del diritto alla *privacy* da parte di alcuni dipendenti, con esito di proficua collaborazione e adeguata programmazione); a diciassette la deontologia del Medico di fiducia; a ventotto la procedura relativa alle visite che precedono il rilascio della patente di guida in presenza di patologie; a ventotto le modalità del servizio di rilevamento sonoro; a quindici la procedura di richiesta delle cartelle cliniche ospedaliere e/o richiesta danni; a due le competenze degli Uffici sanitari e del Sindaco in presenza di situazioni di pericolo per persone o cose; ad uno normativa e pratica relative all'erogazione di sanzioni amministrative da parte degli Ispettori dell'Ufficio di Igiene e Sanità pubblica e alla procedura di ricorso amministrativo e giurisdizionale (con riferimento anche ad eventuale rateizzazione); a sei le modalità di iscrizione di Cittadini extracomunitari al S.S.N. e relativi benefici, con riferimento all'accesso ai servizi per chi disponga di redditi minimi (si interviene, per le vie brevi, presso il Responsabile dell'U.R.P., con esito di pronta e fattiva collaborazione); a quindici la procedura per ricorso avverso un provvedimento della Commissione medica di primo grado. Su richiesta di ventun Cittadini, di un Ente e di un'Associazione, si convocano sistematicamente le competenti *équipes* socio-sanitarie per l'esame congiunto di casi sociali implicanti minori, con esito positivo in un caso e solo parzialmente in altri (in merito, si esaminano anche, con il Direttore gen. e con il Referente U.B. Psicologia, problematiche generali a favore di famiglie e minori, con esito di programmazione da parte del Direttore gen.). Su istanza di due Cittadini, che lamentano disfunzioni all'interno della struttura ospedaliera, si verifica la correttezza della prassi seguita dai competenti Organi amministrativi accertando l'insussistenza dei requisiti per accedere alle provvidenze economiche previste dalla L. r. n. 10/03, così come, su istanza di tre, relativamente a diniego di rimborso spese mediche. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso i Direttori gen. e amm. per opportuni controlli in merito all'operato di imprese aggiudicatarie di lavori, con esito di fattiva collaborazione, verifica di irregolarità e conseguente adozione dei provvedimenti del caso, così come, su istanza di tre, rappresentanti un'Associazione che si occupa di reperire i fondi necessari alla cura di minori affetti da gravi patologie mediche, al fine di conoscere lo stato di una pratica, con esito positivo e sollecito. Grazie a tempestiva segnalazione e collaborazione del C.C.I.E., si interviene per le vie brevi presso il Dirigente Ufficio Immigrazioni della Questura per caso urgente di rientro nel Paese di origine di

minore extracomunitario gravemente malato (in merito, si sottolinea la pronta collaborazione dell'U.B. Pronto Soccorso dell'Ospedale regionale). In relazione a ripetute istanze, si interviene presso il Direttore gen. per proporre una più efficiente organizzazione dell'attività delle Commissioni preposte alle visite medico-legali per il rilascio di patente di guida a favore di soggetti portatori di *handicap* e per l'accertamento dell'idoneità al lavoro, con particolare riferimento ai tempi e successivi adempimenti di legge; su istanza di quattro Cittadini, per verificare la possibilità di ottenere il trasferimento di degente fuori Valle presso l'Ospedale regionale (con l'occasione, si approfondiscono positivamente alcune problematiche). Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono deliberazioni del Direttore gen. relative all'organizzazione dell'Azienda, con riferimento alle modalità di applicazione e modificazione, verificandone la puntualità.

DISFUNZIONI/CURE/DANNI: su istanza di un Cittadino, si convoca il Primario di Psichiatria per l'esame di una procedura curativa incidente sul piano lavorativo, con esito di fattiva collaborazione; su istanza di un altro, si interviene presso il Direttore di un Distretto san., al fine di approfondire una vicenda riguardante il comportamento di un Medico, con esito di proficua collaborazione per futuro miglioramento deontologico. A diciotto Cittadini si forniscono informazioni in ordine al risarcimento danni a seguito di interventi medico-chirurgici; a tre, in rappresentanza di un'Associazione, sulla procedura per segnalare patologie da presunto inquinamento ambientale; a settantatre per controlli volti a verificare immissioni di rumori e limiti di legge; a quattordici su aspetti della responsabilità medica, con riferimento anche al consenso informato e all'assistenza legale ai dipendenti; a due in riferimento a presunti disservizi di un reparto ospedaliero. Su istanza di sei Cittadini, si interviene presso il Direttore gen. chiedendo l'avvio di verifiche interne riguardanti presunte conseguenze da danno medico-chirurgico, con esito da definire. A seguito di casi sociali seguiti dal Difensore civico, sentito il Direttore gen., si convocano l'Assistente sociale dell'Ufficio minori e Politiche giovanili e il Referente dell'U.B. Psicologia dell'U.S.L. per riponderare gli interventi delle *équipes* di assistenza psicologica e sociale a favore di minorenni e loro famigliari, con esito di programmazione da parte del Direttore gen.. Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, di Volontari operanti all'interno dell'Istituto e in relazione alle esigenze sanitarie dei detenuti, si rinnova al Direttore gen. U.S.L. la richiesta di inserire nell'*équipe* che si occupa del Penitenziario un Infettivologo e un Esperto in psicologia-psichiatria al fine di promuovere la massima collaborazione tra struttura carceraria e servizio sanitario; si è proposto altresì e ottenuto dal Direttore gen. U.S.L. e dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale; successivamente, a seguito di esiti di riunioni congiunte, si provvede a convocare l'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne al fine di valutare la possibilità di redigere un nuovo *Protocollo di Intesa* tra R.A.V.A. e Ministero della Giustizia, volto a meglio definire e organizzare i relativi servizi, promuovendo l'iniziativa presso il Presidente della Regione; a tal fine si riceve mandato dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*.

PROBLEMI DIPENDENTI: si provvede ad esaminare, con favore, gli atti di incontri organizzati dai Direttori gen. e amm. aventi come tema l'etica nel mondo del lavoro e si partecipa con convinzione a corsi di educazione permanente degli Operatori U.S.L.. A dodici Cittadini si forniscono informazioni in merito alla richiesta di trasformazione dell'orario di lavoro da tempo pieno a *part-time* (in un caso si interviene presso il Direttore gen. per chiarimenti, con esito di sollecita soluzione che evidenzia necessità di più tempestivo e puntuale riscontro da parte dell'Ufficio personale); a tre relativamente alle competenze dell'Ufficio personale, con particolare riferimento al calcolo di ferie non ancora usufruite; a due relativamente a posizione giuridico-economica e previdenziale, con opportune indicazioni per

accertamento di regolarità (con esito positivo di una complessa problematica); a diciotto relativamente all'istituzione di corsi di aggiornamento per medici ospedalieri, con riferimento alla corresponsione dell'assegno di studio previsto dalla L. n. 135/90; a diciassette sulla normativa in materia di tutela legale per le attività svolte all'interno dell'Azienda. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Dirigente del Dipartimento della Qualità del Ministero della Salute al fine di sollecitare l'inizio della procedura volta ad ottenere il riconoscimento di un titolo di studio conseguito all'estero, con esito positivo dopo solleciti (si segnala l'ottima collaborazione del Direttore gen. U.S.L.-Valle d'Aosta). Su istanza di un Cittadino, si provvede a convocare il Direttore gen. al fine di approfondire aspetti procedurali riguardanti la documentazione rilasciata dalla competente Commissione a seguito di visita medico-collegiale, con esito di positiva collaborazione sia per il caso specifico che per il problema generale, attinente anche la deontologia. Su istanza di ventinove Cittadini, si verifica la pretesa di emolumenti accessori alla retribuzione base e si interviene presso il Direttore gen. per evidenziare l'opportunità di una soluzione equa della vicenda, con esito di collaborazione per quanto di competenza; su istanza di tre, si approfondiscono aspetti di un bando di concorso con riferimento agli articoli relativi alla riserva di posti da destinare a soggetti disabili; su istanza di uno, lo stato di una domanda di assunzione legata al superamento di un corso, con riserva di intervento. Su istanza di dodici Cittadini, si convoca il Direttore gen. per l'esame congiunto di problema connesso all'assegnazione di mansioni specialistiche al personale infermieristico, in caso di *backup*, con esito positivo, così come, su istanza di una ventina, per chiarimenti in merito a lavoro straordinario al di fuori della flessibilità. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore gen. al fine di valutare la legittimità di una selezione prevista per il corrente anno, con esito positivo, così come, su istanza di un altro, per richiesta di mobilità per motivi di salute. Su istanza di nove Cittadini, si provvede ad approfondire la normativa in materia di lavoro a tempo parziale, con particolare riferimento a tempi e modalità di accoglimento delle domande, con esito positivo di una particolare situazione; su istanza di uno, si convoca il Direttore gen. per l'esame congiunto di problematica concernente l'impiego di consulenti esterni, con esito di collaborazione per equa soluzione. A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

A.R.E.R.

PRESIDENTE: a ventotto Cittadini si illustra la normativa in materia di concessione di alloggi popolari con riferimento al caso in cui il titolare del diritto rinunci all'assegnazione (con l'occasione, si sottolinea l'efficiente collaborazione del Presidente). In riferimento al grave problema della casa, che affligge numerosi Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, si approfondiscono aspetti della questione, esaminando anche la dettagliata documentazione inerente il Fondo per il sostegno alla casa, trasmessa dal Presidente nell'ottica di una politica complessiva e solutoria. Su richiesta di tre Cittadini, in rappresentanza di una trentina di famiglie, si esaminano aspetti della normativa in materia di locazione di alloggi popolari, con riferimento anche ai criteri e alla procedura cui la Pubblica Amministrazione deve attenersi in caso di vendita degli alloggi.

DIRETTORE: su istanza di tre Cittadini versanti in grave situazione socio-economica e grazie alla fattiva collaborazione del Direttore, si provvede a risolvere positivamente un caso di mancato versamento del canone; su istanza di quattro e senza intervenire, si verifica la legittimità di provvedimenti amministrativi di diniego. Su istanza di quarantanove nuclei familiari, in grave situazione socio-economica e talora di sfratto, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore al fine di verificare le rispettive situazioni socio-economiche e posizioni in graduatoria, con esito sempre di pronta e fattiva collaborazione. Su istanza di dieci Cittadini, si esamina la situazione dei nuclei familiari in relazione alla possibilità di accesso agli alloggi E.R.P., indirizzando gli Istanti presso i competenti Uffici comunali e regionali per l'aggiornamento della documentazione. Su istanza di cinque Cittadini e grazie alla consueta collaborazione dell'A.R.E.R., si segnala per le vie brevi alle Assistenti sociali, che prontamente collaborano, una situazione sociale grave e si interviene presso un Sindaco al fine di sollecitarne la sistemazione transitoria del nucleo, composto anche da minori e in posizione ottimale di graduatoria, con esito positivo. Grazie alla consolidata collaborazione con il Direttore si provvede a segnalare all'A.R.E.R. alcuni casi di richiesta alloggi in emergenza abitativa a tutt'oggi insoluti e pendenti presso l'Ufficio del Difensore civico. Su istanza di numerosi Cittadini si interviene presso il Direttore A.R.E.R. e il Dirigente Ufficio Casa del Comune di Aosta per informazioni in merito alla situazione degli alloggi E.R.P. assegnati nel corso del 2004, con esito di sollecita puntualizzazione; con riferimento a casi seguiti da A.R.E.R.-Ufficio del Difensore civico, si segnala la fattiva collaborazione del Direttore per migliorare le procedure di applicazione dell'*iter* E.R.P.-emergenza abitativa, anche in sede di incontro programmato *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01.

PROPOSTE: a seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura

un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI AOSTA

DIFENSORE CIVICO: con riferimento a diverse problematiche, duecentosettantasei Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in riferimento al Comune e alla relativa *Convenzione.*

INEVASIONI/TRASPARENZA: a trentasette Cittadini si forniscono informazioni relativamente all'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici; a settantacinque relativamente al diritto di accesso e all'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; a ventiquattro in materia di autocertificazione; a ventisette relativamente alla pratica della raccomandata a mano; a ventinove in materia di diritto alla *privacy* e tutela dei dati personali in riferimento agli Enti pubblici.

NORMATIVA/PROCEDURE: su istanza di quattro Cittadini, si approfondiscono aspetti dello Statuto comunale, con riferimento a problemi interpretativi; su istanza di due, tempi e modalità di esecuzione di un'ordinanza sindacale, con verifica della correttezza dell'*iter*; su istanza di tredici, le competenze degli Ispettori dell'Ufficio di Igiene pubblica e Sanità ambientale per l'accertamento di insalubrità abitativa, con riferimento al potere sindacale di ordinanza; su istanza di due, la procedura per reperire i dati necessari alla predisposizione di una lista elettorale; su istanza di trentuno, aspetti della normativa in materia di uso delle acque pubbliche, con riferimento anche alla costituzione e disciplina dei Consorzi irrigui; su istanza di quarantasette, problematiche relative a Cooperative socio-assistenziali; su istanza di otto, la procedura per il rilascio del tagliando disabili da apporre sull'autovettura; su istanza di tredici, problematiche in materia di residenza, con particolare riferimento al trasferimento in altro Comune italiano; su istanza di cinque, in ordine alla procedura prevista in caso di ritrovamento di cose smarrite, con riferimento alla consegna nelle mani del Sindaco e alla pubblicazione nell'albo pretorio; su istanza di uno, tipologia e forma contrattuale per l'utilizzo da parte di terzi di posti dell'area mercatale (intervenendo per le vie brevi presso l'Ufficio Commercio, con esito di collaborazione); su istanza di dieci, recenti innovazioni normative in materia di licenze commerciali; su istanza di otto, aspetti della normativa e pratica amministrativa in materia di edilizia, con riferimento ai vincoli riguardanti i centri di interesse storico e all'equità; su istanza di tre, in rappresentanza di una trentina di famiglie, aspetti della normativa in materia di locazione di alloggi popolari, con riferimento anche a criteri e procedura di vendita alloggi (a richiesta, si provvede a rispondere ad eventuali profili di responsabilità contabile e a problematiche di equità per gli assegnatari non in grado di effettuare l'acquisto). Su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di un'Associazione, si provvede a trasmettere al Sindaco documentazione inerente l'istituzione delle targhe alterne nel Comune, con richiesta di incontro finalizzato a valutare possibili soluzioni alternative alla questione dell'inquinamento atmosferico, con esito da definire. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Dirigente delle Attività produttive al fine di verificare la legittimità della graduatoria di anzianità presenze al mercato cittadino, con esito di riscontro dopo solleciti; su istanza di uno, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Edilizia per verificare la legittimità di provvedimenti di carattere amministrativo, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di tre Cittadini, si forniscono informazioni sui possibili accertamenti predisposti dall'Ufficio Anagrafe a seguito di richiesta di trasferimento residenza e si interviene presso il Dirigente del Servizio Attività produttive, E.R.P. e Servizi demografici per informazioni in merito all'orario di alcuni accertamenti e per sollecitare, a fronte di evasione parziale, una risposta completa, con esito positivo da parte del Responsabile dell'Ufficio Anagrafe; su richiesta di uno, sulla procedura di opposizione a provvedimento di cancellazione dall'anagrafe cittadina. Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si approfondiscono problematiche in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane. Su istanza di sette Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso l'Ufficio Pubblica Istruzione per chiarimenti in merito ai requisiti richiesti per l'iscrizione ai Centri estivi, con esito di sollecita e fattiva collaborazione da parte di un Funzionario; su segnalazione di due, si danno indicazioni in merito a lamentele circa la gestione del servizio mensa di un Centro estivo.

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Responsabile di una Cooperativa sociale, per chiarimenti in merito alla regolarità di un rapporto di prestazione d'opera, con esito di collaborazione e positiva soluzione; su richiesta di un altro, in rappresentanza di una Società, e in riferimento a vicenda riguardante il rilascio forzoso di proprietà dell'Amministrazione, si provvede a sentire il Sindaco con l'intento di approfondire aspetti procedurali nell'ottica della mediazione, con esito di proficua collaborazione. A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo.*

PERSONALE/CONCORSI: su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Sindaco al fine di verificare la legittimità della mancata concessione di indennità economica ad un dipendente, con esito di adeguata evasione da parte del Segretario gen.; su istanza di un altro, in rappresentanza di un'Associazione, si approfondiscono le perplessità in merito all'applicazione, da parte del Segretario gen., di una disposizione inserita nel contratto di categoria. Su istanza di otto Cittadini e con la fattiva collaborazione del Responsabile dell'Ufficio Personale, si approfondisce la questione se i Cittadini extracomunitari possano partecipare a concorsi e chiamate riguardanti posti di lavoro esterni alle Pubbliche Amministrazioni, con positiva soluzione di due delicate problematiche lavorative. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente delle Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

SERVIZI SOCIALI: a centonovantasette Cittadini si illustra la normativa in materia di emergenza abitativa-E.R.P., con particolare riferimento a tempi e modalità di presentazione della domanda, alla composizione e al funzionamento della competente Commissione. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Direttore dell'A.P.S. per controlli sulle condizioni igienico-sanitarie degli scantinati di un alloggio di proprietà dell'Azienda, con esito positivo tradotto in ordinanza sindacale; su istanza di tre, al fine di sollecitare l'ispezione di un alloggio gestito dall'A.P.S., onde verificarne l'abitabilità, con esito positivo e sollecito. Su segnalazione del C.C.I.E. e/o a seguito di indirizzo al C.C.I.E., si seguono congiuntamente centotrentanove casi di nuclei extracomunitari, con esito sempre di fattiva e sollecita collaborazione a favore della legalità e della pace sociale (in merito, si rileva che solo grazie alla collaborazione del C.C.I.E., è possibile al Difensore civico ricontattare Cittadini extracomunitari senza fissa dimora o privi di telefono per comunicazioni di interesse). A seguito di istanza, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura e il Responsabile del C.C.I.E. per approfondire aspetti di una richiesta di ricongiungimento familiare complesso, con esito positivo. Nell'ambito di un incontro organizzato dall'Assessorato alle Politiche sociali, C.C.I.E. e Cooperativa sociale, in materia di immigrazione, viene chiesto ad un Consulente del Difensore civico di illustrare l'attività dell'Ufficio, con riferimento al tipo di istanze inoltrate e all'attività conseguente. Su istanza di dodici Cittadini e con la collaborazione del C.C.I.E., si esaminano decreti di espulsione, valutandone le possibilità di ricorso; su istanza di quattordici, richieste di ricongiungimento familiare, con particolare riferimento ai requisiti abitativi e alle più recenti tematiche amministrative specifiche; su istanza di due e grazie alla consueta collaborazione dell'Ufficio Immigrazione della Questura e del C.C.I.E., la procedura per richiedere il prolungamento di un permesso di soggiorno non rinnovabile. Grazie a

C.C.I.E., la procedura per richiedere il prolungamento di un permesso di soggiorno non rinnovabile. Grazie a tempestiva segnalazione e collaborazione del C.C.I.E., si può intervenire, per le vie brevi, presso il Dirigente Ufficio Immigrazioni della Questura in caso urgente e grave di rientro nel Paese di origine di minore extracomunitario (in merito, si sottolinea anche la pronta collaborazione dell'U.B. Pronto Soccorso dell'Ospedale regionale); parimenti, si può intervenire per le vie brevi presso l'Ufficio Immigrazione della Questura in merito ai tempi di rinnovo del permesso di soggiorno in presenza di certificata urgenza di allontanarsi temporaneamente dall'Italia. Con riferimento a casi di extracomunitari privi di alloggio adeguato al nucleo familiare, si approfondiscono con C.C.I.E. e Ufficio Immigrazione della Questura le competenze del Dipartimento di Prevenzione Sanità pubblica, con particolare riferimento alla valutazione di idoneità sanitaria delle abitazioni. Su richiesta del C.C.I.E., di Cittadini e di Associazioni che segnalano un problema di mancata iscrizione nelle liste delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento di Cittadini extracomunitari, nelle more del rinnovo del permesso di soggiorno, oltre al mancato avvio al lavoro dei soggetti già iscritti e alla perdita dell'indennità di disoccupazione, si interviene presso il Direttore della Direzione reg. del Lavoro per chiarimenti e soluzione, con esito di sostanziale anche se tardivo accoglimento della proposta; successivamente, in riferimento a vicende seguite da mesi e di particolare urgenza, in collaborazione con C.C.I.E. si interviene nuovamente presso il Direttore della Direzione regionale del Lavoro, insistendo affinché avvii le procedure riguardanti l'iscrizione nelle liste delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento dei Cittadini extracomunitari che hanno presentato richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno, con esito finalmente positivo. Su istanza di otto Cittadini, assegnatari di alloggio E.R.P., si rendono informazioni per richiesta di trasferimento in alloggio di metratura adeguata; su istanza di cinque e alla luce delle già condizioni di insalubrità dell'alloggio E.R.P., si interviene presso il Dirigente Ufficio Casa per chiedere conto della pratica di trasferimento, con esito di positiva definizione della procedura dopo solleciti; su istanza di cinque e in relazione al canone di affitto si interviene per le vie brevi presso il Responsabile dell'Ufficio Casa per informazioni in ordine all'assegnazione di case parcheggio; su istanza di ventisette, si interviene presso il Responsabile dell'Ufficio Casa al fine di verificarne la posizione in graduatoria E.R.P., alla luce di gravi situazioni socio-economiche e/o emergenza abitativa, con esito di adeguata puntualizzazione (per sette si interviene presso il Presidente della Commissione reg. e il Capo Servizio E.R.P. per chiedere conto dello stato delle procedure, con esito di collaborazione); su istanza di cinque e grazie alla collaborazione dell'Ufficio Casa, si verifica lo stato di una richiesta di emergenza abitativa presentata da un nucleo familiare versante in situazione socio-economica particolarmente complessa. Su istanza di quattro Cittadini e in collaborazione con il Responsabile dell'Ufficio Casa, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di sovvenzioni economiche integrative di canoni locazione per disabili. Su istanza di un Cittadino, raggiunto da sfratto per finita locazione, si interviene presso il Responsabile dell'Ufficio Casa al fine di conoscere lo stato della pratica relativa all'emergenza abitativa, con esito di collaborazione, così come, su istanza di cinque, per promuovere sollecita assegnazione di alloggio E.R.P. in presenza di sfratto e posizione ottimale in graduatoria. Su istanza di cinque Cittadini, si esamina la situazione di un nucleo familiare in relazione alla possibilità di accesso agli alloggi E.R.P., indirizzando gli Istanti presso i competenti Uffici comunali e regionali per l'aggiornamento della documentazione. Su istanza di sette Cittadini e previo contatto con il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura in merito a mancato rilascio della carta di soggiorno per insufficiente metratura dell'alloggio E.R.P., si interviene presso il Sindaco per sollecitare un'attestazione di impossibilità di assegnazione di alloggio di metratura adeguata, al fine di favorire l'equa soluzione della vicenda, con esito di sollecita collaborazione. In merito a problematica concernente la metratura non adeguata di alloggio E.R.P. assegnato a sette Cittadini extracomunitari, incidente sulla possibilità di percepire provvidenze economiche previste a favore di soggetti invalidi, si segnala una risposta inadeguata del Dirigente dell'Ufficio Casa e del Responsabile del procedimento, per cui

si interviene presso il Sindaco al fine di sollecitare una soluzione, con esito finalmente positivo grazie anche all'intervento sollecito dell'Ufficiale san. competente al rilascio di certificazione igienico-sanitaria. Su istanza di numerosi Cittadini si interviene presso il Direttore A.R.E.R. e il Dirigente Ufficio Casa del Comune per informazioni in merito alla situazione degli alloggi E.R.P. assegnati nel corso del 2004, con esito di puntuale documentazione. A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale. Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana. Su istanza di cinque Cittadini, si interviene presso il Responsabile dei Servizi sociali, per conoscere la motivazione di una posizione di graduatoria per l'accesso agli asili nido, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*, corredato da adeguata documentazione; su istanza di quattro, si forniscono informazioni sulle modalità di iscrizione agli asili nido e si interviene, per le vie brevi, presso l'Assessore alle Politiche sociali per chiarimenti in merito a specifica problematica concernente l'inserimento di bambini disabili, con esito di sollecita puntualizzazione e accoglimento di proposta di miglioramento del relativo modulo di iscrizione.

DANNI/LAVORI: su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Presidente della Regione, in qualità di Prefetto, per un problema di sicurezza pubblica concernente la configurazione dell'area mercatale di Aosta, con esito positivo.

TASSE/TRIBUTI/SERVIZI: su istanza di centoventitre Cittadini, si approfondisce la normativa in materia di I.C.I., con riferimento anche al calcolo per i fabbricati inagibili; su richiesta di centodiassette, problematiche riconducibili a sanzioni amministrative irrogate dalla Polizia municipale (in alcuni casi si provvede a verificare la legittimità delle sanzioni). Su istanza di un Cittadino, si rendono informazioni in merito alla normativa regolante il potere di accertamento di violazioni amministrative e irrogazioni delle relative sanzioni da parte degli ausiliari del traffico e si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore A.P.S. per chiarimenti relativi alle ordinanze sindacali di attribuzione di

detti poteri in materia di sosta, con esito di fattiva collaborazione; su istanza di due, in merito alla regolamentazione di fermata e sosta degli autoveicoli e si interviene presso il Comandante della Polizia municipale per chiarimenti in merito alla disattivazione di servizio autobus senza cancellazione della relativa segnaletica stradale, nonché al fine di promuovere una maggiore disponibilità e capacità relazionale da parte dei Funzionari addetti allo sportello di informazione al pubblico, con esito da definire. Su istanza di quattordici Cittadini e di Associazioni, si interviene presso il Sindaco e il Comando della Polizia municipale per chiarimenti in ordine alla procedura di rilascio e/o riconferma dell'autorizzazione comunale alla sosta di veicoli nei parcheggi riservati alle persone disabili, con riferimento anche alla certificazione medica da parte delle strutture sanitarie pubbliche, con esito di positiva collaborazione.

COMUNE DI BRUSSON

Diciassette Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; sette i tempi e le modalità della pratica della raccomandata a mano; undici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; dodici l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; otto il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

A diciassette Cittadini si forniscono informazioni in materia di I.C.I. e sui tempi di applicazione delle sanzioni previste per mancato pagamento dell'imposta nei termini di legge; a nove sulla nuova normativa regionale in materia di espropri, con riferimento specifico al calcolo dell'indennità; a dodici su problematiche di diritto ambientale.

Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si provvede ad esaminare la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane (si sottolinea la collaborazione del Direttore Direzione Politiche sociali dell'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali).

Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana.

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

In relazione a gravi casi sociali, da tempo seguiti dall'Ufficio, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura, il Sindaco del Comune di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E., per l'esame congiunto della possibile applicazione della normativa in materia di rilascio della carta di soggiorno adeguata ai criteri ispiratori della normativa regionale in materia E.R.P., cui la prima rinvia.

A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizioni e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre

due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI CHARVENSOD

Quattordici Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; sette i tempi e le modalità della pratica della raccomandata a mano; dodici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; tre l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; cinque normativa e pratica I.C.I.; tre il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in riferimento agli Enti pubblici.

Su istanza di cinque Cittadini, si verifica la regolarità di *itinera* amministrativi posti in essere dal Comune.

Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana.

Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si provvede ad esaminare la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane (si sottolinea la collaborazione del Direttore della Direzione Politiche sociali dell'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali).

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

A diciassette Cittadini si forniscono informazioni in materia di I.C.I. e sui tempi di applicazione delle sanzioni previste per mancato pagamento dell'imposta nei termini di legge; a nove sulla nuova normativa regionale in materia di espropri, con riferimento specifico al calcolo dell'indennità; a dodici su problematiche di diritto ambientale.

In relazione a gravi casi sociali, da tempo seguiti dall'Ufficio, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura, il Sindaco del Comune di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E., per l'esame congiunto della possibile applicazione della normativa in materia di rilascio della carta di soggiorno adeguata ai criteri ispiratori della normativa regionale in materia E.R.P., cui la prima rinvia.

A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizioni e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica

di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

Quindici Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; undici i tempi e le modalità della pratica della raccomandata a mano; trentasei il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; otto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; dodici il diritto alla *privacy* e tutela dei dati personali, con particolare riferimento al rapporto con Enti pubblici.

Ad un Cittadino si forniscono informazioni in merito agli Organi competenti e alle procedure per la definizione di aspetti organizzativi relativi all'esecuzione di lavori conseguenti ad eventi calamitosi, restando a disposizione, per quanto di competenza, in caso di mancato superamento dei disagi esposti. Su istanza di tre Cittadini, a nome di una trentina, si interviene presso il Sindaco e il Dirigente reg. del Servizio Sistemazioni idrauliche, al fine di valutare lo stato di una vicenda riguardante l'esecuzione di lavori per la messa in sicurezza di territorio comunale, con esito di puntualizzazione della problematica e di approfondimento delle specifiche responsabilità.

Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana.

Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si provvede ad esaminare la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane (si sottolinea la collaborazione del Direttore Direzione Politiche sociali dell'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali).

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

In relazione a gravi casi sociali, da tempo seguiti dall'Ufficio, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura, il Sindaco del Comune di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E., per l'esame congiunto della possibile applicazione della normativa in materia di rilascio della carta di soggiorno adeguata ai criteri ispiratori della normativa regionale in materia E.R.P., cui la prima rinvia.

A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizioni e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare

l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

PAGINA BIANCA

COMUNE DI QUART

Dodici Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; dodici tempi e modalità della pratica della raccomandata a mano; undici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; otto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; otto il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si provvede ad esaminare la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane (si sottolinea la collaborazione del Direttore Direzione Politiche sociali dell'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali).

Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana.

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

In relazione a gravi casi sociali, da tempo seguiti dall'Ufficio, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura, il Sindaco del Comune di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E., per l'esame congiunto della possibile applicazione della normativa in materia di rilascio della carta di soggiorno adeguata ai criteri ispiratori della normativa regionale in materia E.R.P., cui la prima rinvia.

A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il

C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

PAGINA BIANCA

COMUNITA' MONTANA VALDIGNE-MONT BLANC

In vista della sottoscrizione della *Convenzione* con l'Ufficio di Difensore civico, ai sensi dell'art. 11, c. 2, L. r. n. 17/01, si esamina la bozza predisposta, restando a disposizione per ogni opportunità, e si chiede al Presidente della Comunità di illustrare alla scrivente alcuni aspetti dell'organizzazione interna dell'Ente.

Diciotto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in rapporto alla relativa *Convenzione*; sei tempi e le modalità della pratica della raccomandata a mano; dodici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; otto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; otto il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si provvede ad esaminare la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane (si sottolinea la collaborazione del Direttore Direzione Politiche sociali dell'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali).

Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana.

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

In relazione a gravi casi sociali, da tempo seguiti dall'Ufficio, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura, il Sindaco del Comune di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E., per l'esame congiunto della possibile applicazione della normativa in materia di rilascio della carta di soggiorno adeguata ai criteri ispiratori della normativa regionale in materia E.R.P., cui la prima rinvia.

A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento

a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex* art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.

PAGINA BIANCA

MINISTERI

a) Generale

DIFENSORE CIVICO: a trecentonovantadue Cittadini si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico reg. nei confronti dei Ministeri; a centoventicinque sulle competenze della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome; a nove sull'istituto della difesa civica in Italia e in Europa, con particolare riferimento a struttura, organizzazione e allocazione dei Difensori civici regionali e locali sul territorio nazionale. In relazione a problematiche concernenti il diritto di accesso alla documentazione amministrativa, nell'ambito dell'attività svolta in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si verificano gli esiti delle revisioni statutarie regionali, con particolare riferimento alla previsione dell'Istituto del Difensore civico, nonché la normativa in materia di controlli sostitutivi degli atti (con particolare riferimento alla nomina dei *commissari ad acta* e a recente giurisprudenza della Corte Costituzionale) e la L. n. 15/05, che demanda a Commissione centrale le competenze già assegnate al Difensore civico in materia di accesso agli atti; inoltre, a richiesta del Commissario europeo per i diritti umani, si provvede ad approfondire il tema del rispetto dei diritti umani nell'ambito specifico delle Regioni europee. Su istanza di due Cittadini, si provvede ad illustrare le competenze del Difensore civico in riferimento alla possibilità di chiedere alla Pubblica Amministrazione l'inizio di indagini amministrative interne volte ad accertare la legittimità della condotta di pubblici Funzionari, con esame anche di eventuali profili di responsabilità. Su richiesta di cinque Associazioni di Consumatori, ci si rende disponibili per un incontro volto all'esame delle rispettive competenze.

TRASPARENZA/PROCEDURE: centoquarantun Cittadini, due Società e tre Enti chiedono informazioni sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod.; trentasette e due Associazioni sull'autocertificazione; diciotto sullo snellimento dei procedimenti amministrativi; trentasette sulla normativa in materia di trasferimento dei pubblici dipendenti e di tutela dei diritti fondamentali dei lavoratori; sessantatre e due Società in materia di diritto alla *privacy* e tutela dei dati personali in riferimento ad Enti pubblici e/o sulle modalità di compilazione di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà; due sulla procedura per predisporre una lista elettorale; nove su aspetti della procedura per correzione e/o modifica di dati anagrafici; otto sulla normativa in materia di concessione del beneficio economico dell'indennità di bilinguismo, con riferimento anche a tempi e modalità di erogazione; ventotto sulla pratica della raccomandata a mano e con ricevuta di ritorno. Su istanza di un Cittadino, a nome anche di altri, si interviene presso il Segretario gen. della Camera dei Deputati al fine di sollecitare l'evasione di un ricorso, con esito ancora da definire.

SOCIALE: a duecentotrentasette Cittadini si danno informazioni su Patronati, Associazioni di volontariato e Cooperative socio-assistenziali; a dodici in materia di affidamento di minore, adozione straordinaria e internazionale, con particolare riferimento ai rapporti con genitori naturali e Assistenti sociali. Si interviene presso i competenti Ministri per evidenziare le problematiche connesse alla concreta attuazione di corsi scolastici all'interno degli Istituti penitenziari, con riguardo al limite numerico per l'organizzazione dei corsi e alla ritenuta impossibilità di partecipazione dei carcerati extracomunitari privi di regolare permesso di soggiorno, e per sollecitare un intervento normativo e/o amministrativo volto al superamento di tali ostacoli su tutto il territorio nazionale, con esito di riscontro. A seguito di istanza pervenuta da Organo istituzionale europeo, si interviene, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, presso il Ministero della Giustizia, sollecitando l'adesione ad un'iniziativa a favore di Cittadini stranieri detenuti negli Istituti di pena italiani, con esito positivo (della problematica si interessano successivamente anche Assistenti sociali). Su segnalazione di Esperti, si propone al Direttore gen. U.S.L.-Valle d'Aosta e all'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare

sul territorio valdostano un sistema di gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale, con esito positivo. Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana; inoltre, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si porta la problematica all'attenzione della Conferenza per un esame congiunto. Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di mancanza di sostegni a favore di non vedenti per frequenza di specializzazione post-universitaria, si forniscono informazioni e si interviene presso un'Associazione interessata onde accedere al servizio civile, con esito non positivo.

ENTI PRIVATI/PUBBLICO SERVIZIO: a centottantatre Cittadini si forniscono informazioni in ordine alle competenze dei Difensori civici relativamente agli Enti privati gestori di pubblico servizio; a ventisette sulla pratica della raccomandata con avviso di ricevimento e della raccomandata a mano; a tredici sull'obbligo di motivazione degli atti (si interviene, in un caso, presso il Coordinatore di una Cooperativa che organizza progetti di formazione lavoro per chiarimenti in merito alle modalità di organizzazione e svolgimento di selezioni, con esito positivo per futuro miglioramento); a nove sulla procedura per presentare richiesta di revisione di una decisione assunta dalle Poste italiane. Su istanza di un Cittadino, si verifica la positiva definizione di una pratica di chiusura conto corrente postale oggetto della precedente *Relazione*; su istanza di quattro Cittadini, si interviene per le vie brevi presso il Responsabile di un Ufficio postale di Aosta per una verifica del servizio postale "Seguimi", con esito di collaborazione per futuro miglioramento; su istanza di due, si forniscono informazioni sulla raccomandata con ricevuta di ritorno e sulla procedura in caso di assenza del destinatario e si indirizza ai competenti Uffici postali per chiarimenti; su istanza di un Cittadino, si illustrano le possibili vie di tutela in riferimento a fatti riguardanti ipotesi di *mobbing* che si sarebbero verificati durante lo svolgimento delle proprie mansioni all'interno di una filiale delle Poste italiane. Sei Cittadini, di cui uno in rappresentanza di un Ente privato gestore di pubblico servizio, chiedono informazioni in merito a problematiche riguardanti la specifica tutela dei diritti; dodici segnalano disservizi riscontrati in due Enti privati gestori di pubblici servizi, da addebitarsi alla scarsa preparazione dei soggetti preposti (vengono indirizzati). Su istanza di un Difensore civico locale, si interviene presso il Direttore di una Banca valdostana al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta inoltrata da un Cittadino emigrato per motivi di lavoro in Paese extra U.E., rimasta senza riscontro, con esito positivo e sollecito.

b) Ministero Difesa

A seguito di istanza, si interviene presso un'Associazione chiedendo di valutare la possibilità di richiedere un volontario proveniente dal Servizio civile, da destinare all'assistenza di non vedente, con esito di semplice puntualizzazione della problematica. Cinque Cittadini chiedono di approfondire aspetti della nuova normativa in materia di servizio civile, con particolare riferimento alla possibilità di dispensa anche in corso di assolvimento.

c) Ministero Economia e Finanze

Su istanza di un Cittadino, si interviene nuovamente presso il Direttore dell'Agenzia delle Entrate di un Comune italiano, nonché presso il Garante del Contribuente competente per territorio, al fine di verificare i motivi dell'ingiustificato ritardo nell'erogare un rimborso imposte, peraltro più volte assicurato dall'Ente, con esito finalmente positivo. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore delle Agenzie del Demanio di Roma e di Aosta al fine di sollecitare la risposta ad una richiesta pendente da quasi venti anni, con esito da definire. Su istanza di due

Cittadini, si interviene, con esito positivo, presso il Direttore dell'Agenzia centrale del Territorio, al fine di sollecitare la corresponsione dell'indennità di bilinguismo attesa da tempo, così come, su istanza di altri due, presso la Direzione delle Entrate di Roma per sollecito di rimborso e, su istanza di tre, per sollecitare l'evasione di una richiesta. A duecentosettantotto Cittadini, in presenza anche di possibile fermo amministrativo di veicolo, si forniscono indicazioni in merito a procedura di notifica e pagamento di sanzioni amministrative. A seguito di istanze e su segnalazione dei Servizi sociali, a tutela dell'equità si è intervenuti presso i competenti Uffici dei Ministeri dell'Interno e dell'Economia e Finanze, affinché venga valutata la possibilità di ottenere, mediante modifica della L. n. 40/98 confluita nel D. lv. n. 286/98, la decorrenza delle provvidenze economiche spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili a partire dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della richiesta della carta di soggiorno, una volta rilasciata, con esito di sostegno della proposta nell'ambito della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e da parte degli Uffici ministeriali competenti. Su istanza di un Cittadino, si provvede a constatare l'errata informazione fornita da un Ufficio regionale, dovuto ad un ritardo nell'aggiornamento dei dati informatici, contrariamente a quanto avvenuto per l'Agenzia delle Entrate della Valle d'Aosta, dove la medesima operazione è stata effettuata in tempi relativamente brevi, a vantaggio degli utenti. Su istanza di novantotto Cittadini, si provvede ad illustrare la procedura per richiedere a Uniriscossi-S.p.a. la rateizzazione di cartelle esattoriali; su istanza di tre, le competenze delle nuove Agenzie del Territorio e modalità di rettifica delle mappe catastali, con disponibilità all'esame della relativa documentazione ed eventuale intervento. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore dell'Agenzia delle Entrate di Châtillon, per sollecitare l'evasione di una richiesta di rimborso imposte presentata dagli Istanti, con esito di parziale evasione dopo numerosi solleciti; su istanza di tre, si provvede a verificare la legittimità del provvedimento di rigetto di una richiesta di rimborso imposte. A tre Cittadini si forniscono informazioni in merito a entità e modalità di pagamento dell'imposta di successione ereditaria prevista in caso di lascito a favore di erede testamentario senza vincolo di parentela o equipollente; a ventidue sul dovere di evasione dell'Ente pubblico (e si interviene presso gli Uffici ministeriali competenti per sollecitare il dovuto riscontro ad una richiesta rimborso I.R.P.E.F., con esito di puntualizzazione della problematica); a sei sulla nuova normativa in materia di tassazione della pensione, con riferimento alle nuove aliquote determinate dal Ministero e sulle detrazioni derivanti da famigliari a carico. Su segnalazione del *Médiateur* di un Paese U.E., si interviene, in relazione al caso di un Cittadino assoggettato a duplice imposizione fiscale, presso il Dirigente dell'Ufficio relazioni internazionali del Dipartimento per le Politiche fiscali onde promuovere l'evasione di una richiesta informazioni rimasta senza seguito, con esito da definire.

d) Ministero Esteri

In merito a problema di blocco carico aiuti umanitari inviato dalla cooperazione italiana, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si sostiene l'intervento di un Collega volto ad ottenere chiarimenti, restando a disposizione per quanto di competenza. Su istanza di tre nuclei extracomunitari, si interviene presso un Consolato italiano e il *Médiateur* del Paese per informazioni in merito allo stato di procedimenti di rilascio visto d'ingresso e/o ricongiungimento familiare, al fine di sollecitarne la definizione, con esito di puntualizzazione per due e da definire per uno.

e) Ministero Funzione pubblica

A seguito di istanze di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione

e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

f) Ministero Giustizia

Su istanza di un Cittadino e due Società, si forniscono informazioni in materia di accesso alla documentazione amministrativa, di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod., con riferimento anche al rapporto tra diritto di accesso e diritto alla tutela dei dati personali, esaminando, nel caso concreto concernente la reperibilità di dati finanziari, la portata dell'interesse invocato per l'esercizio del diritto di accesso. Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, di Volontari operanti all'interno dell'Istituto e in relazione alle esigenze sanitarie dei detenuti, si rinnova al Direttore gen. U.S.L. la richiesta di inserire nell'*équipe* che si occupa del Penitenziario un Infettivologo e un Esperto in psicologia-psichiatria al fine di promuovere la massima collaborazione tra struttura carceraria e servizio sanitario; si è proposto altresì e ottenuto dal Direttore gen. U.S.L. e dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale; successivamente, a seguito di esiti di riunioni congiunte, si provvede a convocare l'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne al fine di valutare la possibilità di redigere un nuovo *Protocollo di Intesa* tra R.A.V.A. e Ministero della Giustizia, volto a meglio definire e organizzare i relativi servizi, promuovendo l'iniziativa presso il Presidente della Regione; a tal fine si riceve mandato dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*. In riferimento a problematica oggetto di precedenti Relazioni, relativa allo studio di procedure volte a favorire l'inserimento degli ospiti della Casa circondariale di Brissogne nella vita sociale, si provvede a convocare il Direttore dell'Agenzia reg. del Lavoro per chiarimenti su progetto non approvato, con esito di verifica di inadeguata documentazione del diniego. A seguito di istanza pervenuta da Organo istituzionale europeo, si interviene, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, presso il Ministero della Giustizia, sollecitando l'adesione ad un'iniziativa a favore dei Cittadini stranieri detenuti negli Istituti di pena italiani, con esito positivo (della problematica si interessano successivamente anche Assistenti sociali). Su segnalazione di Colleghi, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione presso le categorie deboli di *Brochure* informativa in materia di patrocinio a spese dello Stato e, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si porta la problematica all'attenzione della Conferenza per un esame congiunto. Su istanza di dieci Cittadini, si provvede ad illustrare il procedimento per ottenere dal competente Tribunale l'asseverazione di una traduzione. Su istanza di un Cittadino al Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, riguardante fatti non di competenza e dai quali potrebbero emergere possibili notizie di reato, si provvede ad inviare la documentazione ricevuta alla Procura della Repubblica per opportuna conoscenza.

g) Ministero Infrastrutture e Trasporti

A ventotto Cittadini si forniscono informazioni in ordine a tempi e condizioni di rilascio della patente di guida in presenza di particolari patologie; a trentasette in materia di compravendita di autoveicoli e relativa registrazione presso il P.R.A.. Su istanza di cinque Cittadini, si interviene per le vie brevi presso un Responsabile della Motorizzazione civile di Aosta per chiarimenti in merito a procedura di conversione di patente rilasciata in Paese extracomunitario, con esito di efficiente e sollecita collaborazione (con l'occasione, si evidenziano problemi di comunicazione ai Cittadini da parte di alcuni Funzionari).

h) Ministero Interno

IMMIGRAZIONE/CITTADINANZA: per specifiche problematiche, a duecentosessantadue Cittadini si forniscono informazioni su carta di soggiorno, cittadinanza, decreto di espulsione e relativa procedura di opposizione, ricongiungimento familiare, rinnovo permesso di soggiorno, con riferimento anche ai tempi di attesa (si interviene, altresì, presso l'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta per chiarimenti in merito allo stato di alcune pratiche, con esito sempre di collaborazione); a quattro, grazie alla consueta collaborazione dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta e del C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati extracomunitari di Aosta, sulla procedura per richiedere il prolungamento di un permesso di soggiorno non rinnovabile; a dodici sulle procedure per la riammissione in Italia di soggetti precedentemente espulsi; a tre sul rinnovo del permesso di soggiorno di minorenne extracomunitario in affidamento temporaneo, nonché in ordine alla titolarità di passaporto (intervenendo per le vie brevi presso il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, con esito di puntualizzazione e collaborazione); a quattro sulla richiesta di cittadinanza italiana, con riferimento a studenti maggiorenni. Su istanza di un Cittadino e con la fattiva collaborazione del C.C.I.E., si interviene per le vie brevi presso l'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta per chiarimenti in merito ai tempi di rinnovo del permesso di soggiorno in presenza di certificata urgenza di allontanamento temporaneo dall'Italia, con esito di puntualizzazione e collaborazione. Su istanza di gruppi di Cittadini, in rappresentanza di Associazioni, si verifica la regolarità di due dinieghi da parte di un'Ambasciata italiana in Stato extraeuropeo e si interviene presso la stessa al fine di sollecitare il rilascio di un permesso di soggiorno, con esito positivo. Su istanza di nove Cittadini, si interviene presso un Consolato italiano e un *Médiateur* per chiedere conto di eventuali ostacoli alla evasione di istanze di ricongiungimento familiare, debitamente corredate dal nulla osta della Questura di Aosta, con esito di puntualizzazione telefonica del diniego dopo numerosi solleciti. Su richiesta di due Cittadini e grazie alla pronta collaborazione del Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, si provvede a verificare lo stato della richiesta di ricongiungimento familiare presentata da un Cittadino affetto da gravi problemi di salute; su istanza di cinque, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio per chiarimenti in merito ad un procedimento di espulsione di Cittadino extracomunitario, con esito di formale puntualizzazione della problematica; su istanza di uno, con permesso di soggiorno per asilo politico e in attesa di convocazione per rinnovo dello stesso, nell'ottica di un servizio di difesa civica a rete, si trasmette la relativa documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito di collaborazione e positiva soluzione della vicenda. A seguito di istanze si provvede a convocare il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E. al fine di approfondire aspetti specifici di una richiesta di ricongiungimento familiare, con esito positivo; grazie a segnalazione e collaborazione del C.C.I.E., si può intervenire, per le vie brevi, presso il Dirigente Ufficio Immigrazioni della Questura di Aosta in caso urgente e grave di rientro nel Paese di origine di minore extracomunitario (in merito, si sottolinea anche la pronta collaborazione dell'U.B. Pronto Soccorso dell'Ospedale regionale). Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione centrale per gli Affari generali e per la Gestione delle Risorse

finanziarie e strumentali del Dipartimento per le Libertà civili e l'Immigrazione, onde sollecitare risposta a richiesta di cittadinanza, con esito positivo dopo numerosi solleciti. Su istanza di sette Cittadini extracomunitari, di cui un invalido al 100% in attesa di indennità, assegnatario di alloggio E.R.P. di metratura non perfettamente adeguata al nucleo per indisponibilità di altri appartamenti attestata dal Sindaco di Aosta, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta per chiarimenti in merito alla procedura di rinnovo della carta di soggiorno e a sostegno di un'equa definizione della vicenda, con esito positivo grazie a certificazione sanitaria adeguata dell'Ufficiale sanitario. In relazione a gravi casi sociali, da tempo seguiti dall'Ufficio, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, il Sindaco del Comune di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E., per l'esame congiunto della possibile applicazione della normativa in materia di rilascio della carta di soggiorno adeguata ai criteri ispiratori della normativa regionale in materia E.R.P., cui la prima rinvia, con esito di programmazione. A seguito di istanze e su segnalazione dei Servizi sociali, a tutela dell'equità si è intervenuti presso i competenti Uffici dei Ministeri dell'Interno e dell'Economia e Finanze, affinché venga valutata la possibilità di ottenere, mediante modifica della L. n. 40/98 confluita nel D. lv. n. 286/98, la decorrenza delle provvidenze economiche spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili a partire dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della richiesta della carta di soggiorno, una volta rilasciata, con esito di sostegno della proposta nell'ambito della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e da parte degli Uffici ministeriali competenti. Su istanza di Cittadini e Associazioni, che segnalano un problema di mancata iscrizione nelle liste delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento di Cittadini extracomunitari in possesso della ricevuta rilasciata dalla Questura, nelle more del rinnovo del permesso di soggiorno, oltre al mancato avvio al lavoro dei soggetti già iscritti e alla perdita dell'indennità di disoccupazione, si interviene presso il Direttore della Direzione reg. del Lavoro per chiarimenti e possibile soluzione, con esito positivo dopo numerosi solleciti (in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si sottopone all'esame dei Colleghi una bozza di proposta di miglioramento normativo, da inoltrare ai competenti Uffici ministeriali per l'intero territorio nazionale). A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

PROCEDURE/SANZIONI: a duecentotrentanove Cittadini si forniscono informazioni in merito ai tempi di notifica dei verbali di accertamento violazione C.d.S; a duecentodiciannove, sulle modalità di ricorso, sul fermo amministrativo e sulle competenze prefettizie, sulla pratica della rateizzazione della sanzione; a ventinove in ordine a sospensione della patente di guida, così come disciplinata dalla normativa vigente all'epoca delle violazioni; a dieci in merito all'applicabilità della sanzione accessoria della decurtazione punti della patente in capo ad autisti di mezzi speciali; a tredici in materia di rilascio passaporto anche in riferimento all'iscrizione dei figli minorenni; a ventinove in materia di residenza, con particolare riferimento a trasferimento in altro Comune. Su istanza di due Cittadini, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso un

Ente pubblico di Regione priva di Difensore civico, per l'evasione di un'istanza rimasta senza riscontro, con esito positivo.

i) Ministero Istruzione, Università e Ricerca scientifica

Si provvede ad illustrare a dodici Cittadini la normativa vigente in materia di equipollenza di titoli di studio, con particolare riferimento alla laurea conseguita all'estero; a sette in merito al diritto allo studio dei lavoratori dipendenti, con particolare riferimento a permessi e certificazioni di partecipazione ad esami; a sei elementi utili ad approfondire aspetti di una vicenda riguardante l'errata consegna di documenti universitari, con riferimento anche alla procedura da seguire per ottenerne la correzione. Su istanza di un Cittadino, si trasmette al Difensore civico competente per territorio un caso di incompleta informazione da parte di un Ufficio universitario in merito a tempi e modalità di espletamento del tirocinio pratico in Medicina e Chirurgia e dell'Esame di Stato per l'abilitazione dell'esercizio della professione, con conseguente inutile svolgimento di periodo di tirocinio secondo modalità previste da normativa non più in vigore, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio al fine di verificare lo stato di procedura di rilascio documentazione scolastica necessaria per ricostruzione carriera, con esito positivo dopo solleciti; su istanza di un altro, che espone un complesso problema concernente esame di ammissione e di stato per Istituto scolastico parificato, si trasmette la relativa documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo. Su segnalazione di un Collega, si resta a disposizione, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in caso di mancata o incompleta evasione di istanza inoltrata da un Cittadino ad un'Istituzione scolastica di altra Regione. Su istanza di undici Cittadini, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si interviene, con esito di riscontro solo formale, presso un Rettore di Università, chiedendo di voler prendere in considerazione l'opportunità di rivedere i criteri di ammissione alle Scuole di specializzazione mediche, prevedendo la possibilità di accettare, in qualità di soprannumerari, Medici italiani che lavorano in paesi dell'U.E.; si ripropone pertanto ai competenti Ministeri di voler assicurare su tutto il territorio nazionale tale possibilità, a garanzia di equità e di rispetto della normativa europea. In relazione all'istanza di un Cittadino per riconoscimento del titolo di studio in medicina conseguito all'estero, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si prende atto del compiuto accertamento positivo da parte dei competenti Uffici ministeriali e del rilascio dell'autorizzazione all'iscrizione dell'Istante presso l'Ordine professionale di appartenenza. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione Generale Risorse umane e professionali, al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta di riconoscimento di titolo di studio conseguito all'estero, con esito positivo e sollecito; su istanza di cinque, si forniscono indicazioni per ottenere la correzione di un mero errore materiale in certificato di laurea, più volte inutilmente richiesta ad Università fuori Valle, con riserva di intervento in caso di ulteriore inevasione. Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di mancanza di sostegno a favore di non vedenti per frequenza di specializzazione post-universitaria, si forniscono informazioni e si interviene presso un'Associazione onde accedere al servizio civile, con esito non positivo.

l) Ministero Lavoro e Politiche sociali

LAVORO/COLLOCAMENTO: a duecentoquarantadue Cittadini si forniscono indicazioni in materia di lavoro e competenti Uffici regionali e ministeriali; a diciotto, due Associazioni e due Enti in ordine alla proposta di miglioramento formulata a favore dell'assunzione di lavoratori extracomunitari presso Pubbliche Amministrazioni/Aziende per la copertura di posti che comportino lo svolgimento del lavoro all'esterno della sede; ad

uno in merito al diritto allo studio dei lavoratori dipendenti, con particolare riferimento a permessi e certificazioni di partecipazione ad esami; a centodiciannove in merito a funzionamento e competenze delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento (in riferimento anche a soggetti extracomunitari e a categorie protette); a ventotto sulle agevolazioni previste dalla L. n. 104/92 a favore di lavoratori familiari di soggetti disabili; a quindici sulla normativa in materia di concessione dell'indennità di disoccupazione a Cittadini extraeuropei; a due in materia di pensione di reversibilità, con riferimento alla possibilità di conguaglio I.N.P.S. e cumulo tra contributi versati in Italia e all'estero. In relazione a problematica sociale relativa all'impiego delle categorie protette, seguita da questo Ufficio con riferimento a due Cittadini e ad un'Associazione, si verifica l'impegno profuso dai competenti Organi ministeriali e regionali al fine di promuoverne la massima occupazione. Su istanza di un Cittadino ed in collaborazione con un Funzionario del locale Ufficio di Collocamento, si provvede ad approfondire un caso riguardante l'assunzione di un Cittadino tramite chiamata pubblica e si convoca il Direttore della Direzione reg. del Lavoro al fine di esaminare congiuntamente la problematica generale in vista di un'equa soluzione della stessa, con esito positivo. In riferimento a problematica oggetto di precedenti Relazioni, relativa allo studio di procedure volte a favorire l'inserimento degli ospiti della Casa circondariale di Brissogne nella vita sociale, si provvede a convocare nuovamente il Direttore dell'Agenzia reg. del Lavoro per aggiornamento di progetti specifici rigettati, con esito di verifica di incongrue motivazioni del diniego. Su istanza di Cittadini e Associazioni in contatto con i detenuti della Casa circondariale di Brissogne, si interviene presso il Direttore I.N.P.S. di Aosta per chiarimenti in ordine al diritto all'indennità di disoccupazione spettante ai lavoratori ristretti, con esito di pronta collaborazione. Su istanza di un Difensore civico dell'U.E. e di due Cittadini, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso un Direttore I.N.P.S. di Regione priva di Difensore civico, al fine di sollecitare l'evasione di una domanda di pensionamento rimasta senza riscontro, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di trentadue Cittadini, si illustrano le competenze dell'I.N.P.S. con riferimento alla procedura per la concessione della pensione invalidità civile e/o si approfondiscono problemi di equità e avviamento al lavoro di soggetti disabili; su istanza di centosessantotto, in ordine all'Ufficio di Collocamento e connesse possibilità di lavoro; su istanza di diciotto, relativamente a problemi di *mobbing* e relativi strumenti di tutela; su istanza di tre, in ordine alle procedure di recupero da parte dell'Ente pubblico di emolumenti aggiuntivi alla pensione erogati per errore. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore dell'Ufficio Circoscrizionale per l'Impiego e il Collocamento di un Comune valdostano, al fine di verificare la legittimità dell'esclusione da una graduatoria redatta a seguito di pubblica chiamata, con esito di formale puntualizzazione. Si provvede ad illustrare ad un Cittadino, portatore di un rilevante debito nei confronti dell'I.N.P.S., la possibilità, alla luce della nuova applicazione della L. n. 178/02, di proporre all'Ente un rientro rateizzato. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'I.N.P.D.A.P di Roma, per chiarimenti in ordine ad una pratica di liquidazione pensione e conseguente nota rimasta senza risconto, con positiva soluzione della vicenda. Su richiesta di diciotto Cittadini, si provvede ad approfondire la normativa in materia di erogazione dell'indennità a soggetti che hanno effettuato lavori con l'utilizzo di amianto (in particolare si provvede ad analizzare i criteri medico-tecnici che hanno guidato l'I.N.A.I.L. nella concessione di detto beneficio); su istanza di cinque, l'utilizzo delle certificazioni mediche da parte dei dipendenti; su istanza di uno, la procedura di ricorso avverso provvedimento I.N.A.I.L.. Su istanza di Cittadini, Associazioni e C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati extracomunitari del Comune di Aosta, che segnalano la mancata iscrizione nelle liste delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento di Cittadini extracomunitari nelle more del rinnovo del permesso di soggiorno, oltre al mancato avvio al lavoro dei soggetti già iscritti e alla perdita dell'indennità di disoccupazione, si interviene ripetutamente presso il Direttore della Direzione reg. del Lavoro per chiarimenti aggiuntivi e in vista di possibile soluzione, con esito finalmente positivo. A

seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.

m) Ministero Salute

Con riferimento a problematiche specifiche, a ventinove Cittadini si forniscono precisazioni sul cosiddetto "consenso informato"; a otto sulla normativa in materia di concessione del beneficio economico dell'indennità di bilinguismo, con riferimento anche a tempi e modalità di erogazione; a sette sulla normativa in materia di tutela legale per le attività svolte all'interno delle Aziende ospedaliere; a quattordici sulla deontologia medica; a dieci sui trasferimenti di pazienti tra strutture ospedaliere. Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, di Volontari operanti all'interno dell'Istituto e in relazione alle esigenze sanitarie dei detenuti, si rinnova al Direttore gen. U.S.L. la richiesta di inserire nell'*équipe* che si occupa del Penitenziario un Infettivologo e un Esperto in psicologia-psichiatria al fine di promuovere la massima collaborazione tra struttura carceraria e servizio sanitario; si è proposto altresì e ottenuto dal Direttore gen. U.S.L. e dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale; successivamente, a seguito di esiti di riunioni congiunte, si provvede a convocare l'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne al fine di valutare la possibilità di redigere un nuovo *Protocollo di Intesa* tra R.A.V.A. e Ministero della Giustizia, volto a meglio definire e organizzare i relativi servizi, promuovendo l'iniziativa presso il Presidente della Regione; a tal fine si riceve mandato dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*. In riferimento a problematica di carattere sanitario e su istanza di un Cittadino, grazie anche alla collaborazione del Difensore civico della Regione competente si provvede a risolvere favorevolmente una complessa vicenda; su istanza di quattro, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio al fine di sollecitare l'erogazione di alcune provvidenze economiche da liquidare a favore degli Istanti, con esito da definire. Su istanza di alcuni Cittadini e di Associazioni, si provvede nuovamente ad approfondire, anche in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, la questione relativa alla richiesta di contributi economici da parte delle Amministrazioni ai congiunti di soggetti non autosufficienti ed ospitati in microcomunità. Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana (in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si porta la problematica all'attenzione della Conferenza per un esame congiunto). Su segnalazione di un Collega in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si esaminano proposte di modifica alla L. n. 210/92 in materia di indennizzo a favore dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni, trasfusioni e somministrazioni di emoderivati,

promuovendo l'iniziativa presso i competenti Ministeri, con esito positivo. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, su istanza di un Cittadino si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio IV della Direzione gen. delle Risorse umane e delle Professioni sanitarie, per sollecitare la definizione di una pratica di equiparazione titolo di studio conseguito all'estero, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino per riconoscimento del titolo di studio in medicina conseguito all'estero, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si prende atto del compiuto accertamento positivo da parte dei competenti Uffici ministeriali e del rilascio dell'autorizzazione all'iscrizione dell'Istante presso l'Ordine professionale di appartenenza; su istanza di due, si interviene presso il Dirigente del Dipartimento della Qualità al fine di sollecitare l'inizio della procedura volta ad ottenere il riconoscimento di un titolo di studio conseguito all'estero, con esito positivo dopo solleciti (si segnala l'ottima collaborazione del Direttore gen. U.S.L.-Valle d'Aosta). Su istanza di undici Cittadini, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si interviene, con esito di riscontro solo formale, presso un Rettore di Università, chiedendo di voler prendere in considerazione l'opportunità di rivedere i criteri di ammissione alle Scuole di specializzazione mediche, prevedendo la possibilità di accettare, in qualità di soprannumerari, Medici italiani che lavorano in paesi dell'U.E.; si ripropone pertanto ai competenti Ministeri di voler assicurare su tutto il territorio nazionale tale possibilità, a garanzia di equità e di rispetto della normativa europea.

PAGINA BIANCA

INDIRIZZO/SUPPLENZA

Vengono riportati i casi di competenza di altri Difensori civici e/o di supplenza in qualità di Coordinatore nazionale, nell'ottica di un servizio "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 patrocinio a spese dello Stato

DIFESA CIVICA IN ALTRA REGIONE/STATO E ATTIVITA' DI SUPPLENZA: con riferimento a svariate problematiche, si forniscono informazioni sulla difesa civica in altra Regione o Stato a duecentoun Cittadini; a centottantaquattro e a due Enti sul Difensore civico competente per territorio e sulle *Convenzioni* comunali; a settantanove in ordine all'istituto della difesa civica in Italia e in Europa, restando a disposizione per l'illustrazione del materiale esistente presso l'Ufficio; a ottantatre in ordine alle competenze della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, in riferimento a Regioni e Comuni privi di Difensore civico; a novantuno sul ricorso amministrativo avverso verbali di accertamento violazione C.d.S. relativi al territorio nazionale, con riferimento anche a detrazione punti patente e ai recenti orientamenti giurisprudenziali, trasmettendo ai Difensori civici competenti copia dei ricorsi quando inevasi, con esito quasi sempre di fattiva collaborazione; ad un Collega sulla procedura per formalizzare le *Convenzioni* tra Comuni e Ufficio del Difensore civico. In relazione a problematiche concernenti il diritto di accesso alla documentazione amministrativa, si esaminano le modifiche alla L. 241/90, di cui alla L. n. 15/05, con riferimento al ruolo del Difensore civico, anche in vista delle riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. Su istanza di nove, a nome di trecento, si precisano le competenze ministeriali del Difensore civico regionale e del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, restando a disposizione in caso di mancata evasione di un esposto; su istanza di due, si forniscono elementi per verificare la correttezza di un *iter* amministrativo. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso un Sindaco al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta amministrativa, con esito non del tutto chiarito dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di malfunzionamento del servizio taxi erogato in una Città italiana, si trasmette la segnalazione al Difensore civico territorialmente competente, con esito di puntuale riscontro; su istanza di un altro, si chiede al Difensore civico competente che intervenga presso un Sindaco al fine di sollecitare una maggiore pubblicità del calendario dei giorni di blocco traffico, onde permettere la conoscenza dei provvedimenti comunali anche ai non residenti, con esito da definire; su istanza di quattro, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio al fine di sollecitare l'erogazione di alcune provvidenze economiche da liquidare a favore degli Istanti, con esito da definire. In qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e in assenza di Difensore civico locale, su richiesta di due Cittadini si interviene presso il Sindaco di un Comune italiano al fine di verificare lo stato di una vicenda riguardante la costruzione di opere di pubblica utilità, con esito di formale riscontro. Su istanza di dodici Cittadini, si interviene presso Consolati italiani e *Médiateurs* per chiedere conto dello stato di istanze di ricongiungimento familiare, debitamente corredate dal nulla osta della Questura di Aosta, con esito di puntualizzazione telefonica del diniego dopo numerosi solleciti; su istanza di cinque, presso il Difensore civico competente per territorio per chiarimenti in merito ad un procedimento di espulsione di Cittadino extracomunitario, con esito di puntuale riscontro. Su istanza di due Cittadini, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso Agenzia delle Entrate in Regione priva di Difensore civico, chiedendo l'evasione di un'istanza, con esito positivo e sollecito. Su istanza di un Cittadino, si interviene nuovamente presso il Direttore dell'Agenzia delle Entrate di un Comune italiano, nonché presso il Garante del Contribuente competente per territorio, al fine di verificare i motivi dell'ingiustificato ritardo nell'erogare un rimborso imposte, peraltro più volte assicurato dall'Ente competente, con esito parzialmente positivo. Su istanza di un Cittadino, a nome anche di altri, si interviene presso il Segretario generale della Camera dei Deputati al fine di sollecitare l'evasione di un ricorso, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, si trasmette al Difensore civico competente per territorio un caso di incompleta informazione da parte degli Uffici universitari in merito a tempi e modalità di espletamento del tirocinio pratico in Medicina e Chirurgia e dell'Esame di Stato per l'abilitazione dell'esercizio della professione, con esito positivo; su istanza di tre, in merito attività didattico-

amministrativa degli Istituti scolastici privati e parificati, con esito positivo di una complessa problematica; su istanza di cinque, si forniscono indicazioni per ottenere la correzione di un mero errore materiale in certificato di laurea, più volte inutilmente richiesta ad Università fuori Valle, con riserva di intervento in caso di ulteriore inevasione. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, su istanza di un Cittadino si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio IV della Direzione gen. delle Risorse umane e delle professioni sanitarie, per sollecitare la definizione di una pratica di equiparazione titolo di studio conseguito all'estero, con esito positivo e sollecito. Su istanza di un Cittadino per riconoscimento del titolo di studio in medicina conseguito all'estero, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si prende atto del compiuto accertamento positivo da parte dei competenti Uffici ministeriali e del rilascio dell'autorizzazione all'iscrizione dell'Istante presso l'Ordine professionale di appartenenza. Su segnalazione di un Collega e in attesa delle risultanze dell'intervento del Difensore civico competente per territorio, si resta a disposizione, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, per un caso complesso inerente altro Paese. In riferimento a problematica di carattere sanitario e su istanza di un Cittadino, grazie anche alla collaborazione del Difensore civico competente per territorio, si provvede a risolvere favorevolmente una complessa vicenda. In qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome e in collaborazione con i Colleghi e con il Commissario U.E. per i diritti umani, si provvede ad approfondire il tema del rispetto dei diritti umani, nell'ambito delle Regioni europee. A seguito di istanza pervenuta a questo Ufficio da Organo istituzionale europeo, si interviene, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, presso il Ministero della Giustizia, sollecitando l'adesione ad un'iniziativa a favore dei Cittadini stranieri detenuti negli Istituti di pena italiani, con esito positivo (della problematica si interessano successivamente anche Assistenti sociali). Su istanza di una ONLUS, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si interviene presso il Direttore gen. di una A.S.L. al fine di sollecitare la liquidazione di una somma, con esito positivo. Nell'ambito dell'attività svolta in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si provvede a verificare le revisioni statutarie regionali, con particolare riferimento alla previsione riguardante l'Istituto del Difensore civico, nonché la normativa in materia di controlli sostitutivi degli atti (con particolare riferimento alla nomina dei *commissari ad acta* e a recente giurisprudenza della Corte Costituzionale) e la L. n. 15/05, che demanda a Commissione centrale le competenze già assegnate al Difensore civico in materia di accesso agli atti. Su istanza di un Cittadino, con permesso di soggiorno per asilo politico e in attesa di convocazione per rinnovo dello stesso, nell'ottica di un servizio di difesa civica a rete, si trasmette la relativa documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito di collaborazione e positiva soluzione della vicenda. Su iniziativa di un Collega, interessato ad analizzare lo stato dell'attività di tutela dei minorenni in relazione ai mezzi di comunicazione di massa, si illustra la situazione sottoposta all'attenzione del Difensore civico. Su segnalazione di Colleghi, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione presso le categorie svantaggiate di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltre, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si porta la problematica all'attenzione della Conferenza per un esame congiunto, così come per iniziative volte alla diffusione presso le categorie deboli di *Brochure* informativa in materia di patrocinio a spese dello Stato. Su istanza di Associazioni, anche in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si porta all'attenzione dei Colleghi la problematica relativa ai contributi richiesti ai famigliari di soggetti non autosufficienti per il ricovero in microcomunità, con esito di approfondimento della problematica. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio, al fine di verificare lo stato di

procedura di rilascio documentazione scolastica necessaria per ricostruzione carriera, con esito positivo dopo solleciti; su istanza di un altro, che espone un problema concernente un Istituto scolastico parificato, si trasmette la relativa documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo. Su istanza di un Difensore civico dell'U.E. e di due Cittadini, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso un Direttore I.N.P.S. di Regione priva di Difensore civico, al fine di sollecitare l'evasione di una domanda di pensionamento rimasta senza riscontro, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di due Cittadini, riguardante la legittimità di una richiesta di pagamento di tassa regionale, si provvede a contattare il Difensore civico competente per territorio, con esito positivo dopo solleciti. Su segnalazione di un Collega, si resta a disposizione, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome in caso di mancata o incompleta evasione di istanza inoltrata da un Cittadino ad un'Istituzione scolastica di altra Regione. Per una segnalazione del *Médiateur européen*, si resta a disposizione, per quanto di competenza, sia in veste di Difensore civico che di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. Nell'ambito della collaborazione e dello scambio di informazioni tra i Membri della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si effettuano approfondimenti sul trattamento economico-amministrativo riservato ai Consulenti. Su istanza di un Cittadino al Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, riguardante fatti non di competenza dai quali potrebbero emergere possibili notizie di reato, si provvede ad inviare la documentazione ricevuta alla Procura della Repubblica per opportuna conoscenza. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, la scrivente partecipa alla presentazione della *Carta della difesa civica locale* di una Regione, facendone poi oggetto di dibattito in sede di Conferenza. Su segnalazione di un Collega in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si esaminano proposte di modifica alla L. n. 210/92 in materia di indennizzo a favore dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni, trasfusioni e somministrazioni di emoderivati, promuovendo l'iniziativa presso i competenti Ministeri, con esito positivo. In merito a problema di blocco carico aiuti umanitari inviato dalla cooperazione italiana, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si sostiene l'intervento di un Collega volto ad ottenere chiarimenti, restando a disposizione per quanto di competenza. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si esamina un questionario relativo alla buona amministrazione negli Stati membri dell'U.E., con riferimento alla situazione italiana, e si partecipa ad un incontro con la delegazione del Difensore civico del Parlamento svedese presso l'Ambasciata di Svezia. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si esamina un'istanza in materia di elezioni comunali e si chiedono precisazioni e ulteriore documentazione ad un Cittadino, restando a disposizione per quanto di competenza. In riferimento a numerose istanze presentate e in collaborazione con un Difensore civico regionale, si provvede ad approfondire il disegno di legge in esame al Senato riguardante l'istituzione del Garante nazionale dei Minori, oggetto anche di dibattiti congressuali. In riferimento all'organizzazione di una manifestazione di interesse internazionale in Paese membro dell'A.O.M.F., si interviene presso il Presidente di una Società straniera erogatrice di servizi connessi alla preparazione della manifestazione, al fine di risolvere una controversia sorta in merito alla consegna di parte del materiale ordinato, con esito da definire. In vista di riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si esamina e si integra una bozza di proposta di legge quadro elaborata da alcuni Colleghi, per la discussione collegiale della stessa in vista anche di un documento per i Consigli regionali. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si provvede a ricostruire l'intera mappa dei Difensori civici regionali

italiani, prendendo informazioni in merito ai nominativi dei titolari succedutisi, agli anni di titolarità, alla carica precedentemente ricoperta. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, su segnalazione anche di Colleghi, si interviene presso alcune testate giornalistiche al fine di fornire precisazioni in merito alle candidature per l'elezione del *Médiateur européen* con richiesta di parziale correzione di notizie pubblicate. Su richiesta di un Collega, che evidenzia un problema legato alla prassi seguita dalle Amministrazioni comunali in materia di controlli residenza Cittadini extracomunitari ed iscrizione nei relativi registri anagrafici, si rende parere in merito, restando a disposizione per la discussione in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regione delle Province autonome.

TUTELA GIURIDICA/GIUDIZIARIA (INDIRIZZO):

- Esercizio e tutela dei diritti: ottocentosette Cittadini, otto Enti, cinque Associazioni
- Patrocinio a spese dello Stato e difesa d'ufficio: centocinquantatre Cittadini e due Associazioni
- Competenze Giudice di Pace: centottanta Cittadini e tre Associazioni
- Competenze T.A.R.: centonove Cittadini
- Competenze Corte dei Conti: sessantanove Cittadini
- Esposti, denunce, querele: centoquarantaquattro Cittadini
- Ricorsi in materia di lavoro: sessantacinque Cittadini
- Obblighi di tutela e corrispondenti diritti di minori e anziani: centosettantotto Cittadini e quattro Associazioni
- Separazione, divorzio, annullamento, diritti e doveri familiari: centottantaquattro Cittadini e due Associazioni
- Diritti di successione ereditaria: centottanta Cittadini
- Diritti reali e immissioni: ottantasei Cittadini
- Diritti contrattuali: sessantatre Cittadini e quattro Associazioni
- Locazioni e rapporti condominiali: trecentoventotto Cittadini
- Deontologia professionale: centosettanta Cittadini e tre Associazioni
- Traduzioni asseverate: dieci Cittadini
- Casellario giudiziale: ventisette Cittadini e tre Associazioni
- Tutela Consumatori: novantatre Cittadini e otto Associazioni
- Informazioni sindacali: novantasette Cittadini