

ATTI PARLAMENTARI

XV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

**Doc. CXXVIII
n. 3/1**

RELAZIONE

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

(Anno 2007)

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

Presentata dal Difensore civico della regione Valle d'Aosta

Trasmessa alla Presidenza il 31 marzo 2008

PAGINA BIANCA

INDICE

<i>Presentazione</i>	<i>Pag.</i>	5
LA DIFESA CIVICA VALDOSTANA NEL PANORAMA NAZIONALE	»	7
1. Il panorama nazionale della difesa civica	»	7
2. La difesa civica in Valle d'Aosta	»	9
L'ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CITTADINO	»	12
1. Premessa	»	12
2. La metodologia seguita	»	13
2.1. Generalità	»	13
2.2. La fase dell'iniziativa	»	13
2.3. La fase istruttoria	»	14
2.4. La fase conclusiva	»	14
3. Il bilancio generale dell'attività	»	15
4. I casi più significativi	»	15
L'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO E LE ATTIVITÀ COMPLEMENTARI	»	45
1. Sede e orari di apertura al pubblico	»	45
2. Le risorse umane e strumentali	»	45
3. Le attività complementari	»	46
3.1. I rapporti istituzionali e le relazioni esterne	»	46
3.2. Le attività di comunicazione e di informazione	»	47
3.3. Le altre attività	»	48
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	»	49
APPENDICE	»	51
ALLEGATO 1 - La legge che disciplina il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico regionale	»	52
ALLEGATO 2 - Le altre fonti normative	»	62
ALLEGATO 3 - Proposta di legge istitutiva del Difensore civico nazionale	»	70

ALLEGATO 4 - Risoluzione n. 80 del 1999 del C.P.R.L. del C.d'E.	Pag.	82
ALLEGATO 5 - Dichiarazione della Rete europea dei Difensori civici del 14-16 ottobre 2007	»	86
Servizio al pubblico	»	88
ALLEGATO 6 - Comuni convenzionati	»	91
ALLEGATO 7 - Comunità montane convenzionate	»	93
ALLEGATO 8 - Elenco attività complementari	»	94
ALLEGATO 9 - Regione Autonoma Valle d'Aosta	»	97
ALLEGATO 10 - Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi	»	105
ALLEGATO 11 - Azienda USL Valle d'Aosta	»	106
ALLEGATO 12 - Comuni convenzionati	»	108
ALLEGATO 13 - Comunità montane convenzionate	»	111
ALLEGATO 14 - Amministrazioni periferiche dello Stato ...	»	112
ALLEGATO 15 - Comuni non ancora convenzionati	»	114
ALLEGATO 16 - Amministrazioni ed enti fuori competenza .	»	117
ALLEGATO 17 - Questioni tra privati	»	121

PRESENTAZIONE

Sono stato eletto il 20 dicembre 2006 ed ho assunto la carica di Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta il 22 gennaio 2007.

Questa è, pertanto, la prima relazione annuale che sono chiamato a presentare.

Rispetto al passato, è mutato l'arco temporale di riferimento: mentre per prassi le relazioni di questo Ufficio avevano ad oggetto l'attività svolta nei dodici mesi precedenti, la presente relazione considera l'attività svolta nell'anno civile 2007.

La relazione è idealmente scomponibile in due parti: la prima, dal 1° al 22 gennaio 2007, periodo in cui la difesa civica era affidata alla dott. prof. Maria Grazia Vacchina; la seconda, dal 23 gennaio alla fine del 2007.

I dati comprendono perciò anche i primi ventidue giorni dell'anno, ma osservazioni e commenti si riferiscono al periodo successivo.

Al momento della mia entrata in servizio, non preceduta da consegne, si è manifestata immediatamente la necessità di inquadrare l'istituto del Difensore civico valdostano nel panorama della difesa civica e di apprendere le modalità con cui essa viene proficuamente praticata nell'esperienza concreta.

A tal fine ho cercato da subito – senza dimenticare che il primo dovere di un Difensore civico è quello di aiutare a risolvere i problemi che incontrano nei rapporti con le amministrazioni pubbliche i cittadini, che, nel primo anno di attività sono stati tutti, salvo rare eccezioni, personalmente ascoltati – di sviluppare approfondimenti ed avviare confronti con colleghi ed esperti della materia.

La ricostruzione del sistema della difesa civica a livello nazionale, regionale e locale cui sono pervenuto è descritta a grandi linee nel primo capitolo, ove viene anche dato conto delle implicazioni che derivano dall'assetto descritto per l'esercizio dell'attività del Difensore civico valdostano.

Il cuore della relazione è costituito dal secondo capitolo, nel quale vengono descritti e commentati i casi trattati. L'analisi dei casi è preceduta dalla descrizione della metodologia seguita per la loro istruzione e soluzione, una metodologia che, invero, è stata affinata in corso d'opera, ed è tuttora in evoluzione.

Il terzo capitolo è dedicato all'organizzazione dell'Ufficio ed all'esposizione delle attività complementari alla tutela non giurisdizionale del cittadino.

Seguono, infine, alcune considerazioni conclusive, tratte dal lavoro svolto nel corso del primo anno di esercizio del mandato.

Nel tentativo di rendere compatibile l'esigenza di rendicontare l'attività svolta e quella di facilitare la lettura a quanti, anche fra i non addetti ai lavori, riterranno opportuno dedicarvisi – che mi auguro essere in gran numero – il testo è stato corredato di allegati, che possono venire in aiuto di coloro che intendono approfondire gli argomenti trattati.

Desidero ringraziare, da ultimo, tutti coloro che hanno reso possibile questa relazione: innanzitutto il Presidente del Consiglio regionale, il Presidente della 1^a Commissione Consiliare permanente, l'Ufficio di Presidenza, i Dirigenti ed il personale del Consiglio per il sostegno assicurato; i Consiglieri, che hanno ritenuto di affidarmi l'impegnativo e gratificante ruolo di Difensore civico; i Consigli comunali ed i Consigli dei Sindaci delle Comunità montane, per avere offerto ai cittadini da loro amministrati la possibilità di fruire della difesa civica riponendo fiducia nell'Ufficio regionale; i collaboratori dell'Ufficio, per il professionale e determinante impegno profuso; ed infine tutte le persone che, nell'esercizio della loro attività professionale, hanno intrattenuto positivi rapporti con l'Ufficio del Difensore civico.

Flavio Curto

LA DIFESA CIVICA VALDOSTANA NEL PANORAMA NAZIONALE

1. Il panorama nazionale della difesa civica.

Come è noto, in Italia non esiste ancora, diversamente che nella gran parte degli altri Paesi europei, un Difensore civico nazionale.

Il Difensore civico entra nell'ordinamento giuridico italiano per merito delle Regioni. A partire dal 1974 le Regioni hanno infatti approvato leggi istitutive del Difensore civico regionale, con compiti di intervento ovviamente circoscritti all'attività della Regione che lo ha istituito e degli enti che dalla medesima dipendono, nonché degli enti locali, limitatamente alle materie ad essi delegate.

Attualmente il Difensore civico è stato istituito in diciannove¹ Regioni (fa eccezione la Sicilia)², mentre due Regioni, pur avendolo istituito, non lo hanno mai nominato³.

La difesa civica locale fa invece il suo ingresso nell'ordinamento con la legge statale 8 giugno 1990, n. 142. L'articolo 8 di tale legge (ora articolo 11 del decreto legislativo 19 agosto 2000, n. 267) stabilisce infatti che *“Lo statuto comunale e quello provinciale possono prevedere l'istituzione del Difensore civico, con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini”*.

La formulazione della norma rende evidente che l'istituzione del Difensore civico è facoltativa. Gli statuti, così come possono prevedere la figura del Difensore civico, allo stesso modo possono non prevederla: si tratta, in definitiva, di una scelta politica, rimessa all'assemblea degli eletti della comunità locale.

Il numero di enti locali che assicurano ai propri amministratori il servizio di difesa civica è, attualmente, di gran lunga minore di quello degli enti che non dispongono di Uffici di difesa civica.

In conclusione, la difesa civica in Italia conosce una diffusione territoriale che viene tra gli addetti ai lavori definita a macchia di leopardo, con zone a forte concentrazione (soprattutto nel Centro-Nord) e zone (perlopiù nel Sud) scarsamente coperte; nessun cittadino, inoltre, è

¹ In Trentino-Alto Adige/Südtirol non esiste un Difensore civico regionale, ma ciascuna delle due Province autonome ha istituito il proprio Difensore civico.

² La Sicilia sta valutando l'opportunità di istituire un Difensore civico.

³ La Calabria e la Puglia non hanno ancora nominato il Difensore civico pur avendo emanato la relativa legge.

tutelato dalla difesa civica – in assenza di un Difensore civico nazionale – nei confronti delle amministrazioni centrali dello Stato e degli enti non territoriali; l'istituzione, infine, fatica ad avere una precisa identità, in mancanza di una disciplina organica di principi.

Per ovviare a questa situazione la Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano – organismo riconosciuto ufficialmente dalla Conferenza nazionale dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome, nato nel 1994 ed integrato, a partire dal 2005, da una rappresentanza dei Difensori civici provinciali e comunali – ha recentemente elaborato una bozza di proposta di legge.

Tale bozza si è tradotta nella proposta di legge AC n. 1879 del 2 novembre 2006 “*Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale*” (Allegato 3), già assegnata alla Commissione Affari costituzionali della Camera dei Deputati. Lo scioglimento anticipato delle Camere ha purtroppo determinato l'arresto del procedimento legislativo, ma l'auspicio che si formula è che il futuro Parlamento possa celermente approvare una legge generale sulla difesa civica.

In ogni caso, l'aspetto più rilevante dell'elaborato consiste nell'affermazione della obbligatorietà della funzione di difesa civica per tutte le Pubbliche Amministrazioni, in modo tale da garantire ad ogni cittadino il diritto alla tutela del Difensore civico, indipendentemente dal territorio nel quale vive e dall'amministrazione con cui interloquisce.

È pur vero che la difesa civica ha sopperito in via di fatto alle carenze ordinamentali, ritenendosi comunemente che il Difensore civico possa ed anzi talora debba intervenire anche in ambiti diversi da quelli specificamente indicati nelle norme che lo istituiscono, esercitando in primo luogo un ruolo di supplenza rispetto ad esigenze di tutela e di garanzia nei confronti di tutta la Pubblica Amministrazione, ma è indiscutibile che in questi casi esso, in quanto sprovvisto di una legittimazione formale, vede fortemente limitata l'efficacia della propria azione, potendo far leva soltanto sul senso di responsabilità dei titolari degli Uffici, sul principio di collaborazione interistituzionale e sul principio di sussidiarietà.

Per quanto riguarda specificamente le collettività locali, la proposta di legge si iscrive nell'orientamento espresso dal Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa nella Risoluzione n. 80 del 1999 (Allegato 4), relativa al ruolo dei Mediatori/Difensori civici a livello regionale e locale nella difesa dei diritti dei cittadini.

Tale risoluzione – sottolineata in termini generali la necessità della difesa civica e rilevato che la difesa civica locale e regionale offre un tipo di protezione il più possibile vicino ai cittadini – raccomanda alle amministrazioni territoriali che non dispongono ancora del servizio di difesa civica di istituirlo, prevedendo, onde evitare un'eccessiva frammentazione, il raggruppamento di piccoli Comuni che si servano dello stesso Ufficio per poter attribuire ad ogni Difensore civico una competenza territoriale ed un numero di amministrati adeguati.

La possibilità di estendere a tutti i cittadini la difesa civica a livello locale è rappresentata, in questa prospettiva, dall'accettazione della scelta dell'aggregazione intercomunale.

Esiste tuttavia un altro modello organizzativo che risponde all'esigenza di individuazione di ambiti territoriali, cioè bacini di utenza, che garantiscano l'adeguatezza del servizio sotto il profilo della competenza di chi esercita le funzioni, dell'ottimizzazione delle risorse, dell'esercizio efficace della funzione e della sua accessibilità da parte degli utenti, rappresentato dal convenzionamento in verticale, consistente nell'accordo tra enti di livello diverso volto all'utilizzo comune dell'Ufficio di difesa civica istituito al livello superiore. Tale modello consente di assicurare il servizio alla comunità locale senza dispersione di risorse, ottimizzando, sia sotto il profilo qualitativo che economico, l'organismo esistente, con importanti garanzie di uniformità e coerenza. Tutto ciò, naturalmente, presuppone un assetto morfologico e demografico, oltre che organizzativo, tale da consentire la funzionalità del modello.

2. La difesa civica in Valle d'Aosta.

Esaminando le caratteristiche demografiche e territoriali della Valle d'Aosta, risulta di immediata evidenza che il Comune non rappresenta il bacino di utenza ottimale per l'istituzione di un autonomo servizio di difesa civica: se si fa eccezione per il capoluogo regionale, nessun Comune supera i 5.000 abitanti e la maggior parte di essi conta una popolazione residente inferiore alle 1.000 unità.

E infatti gli statuti comunali che prevedono l'istituzione del servizio (trentaquattro) per la maggior parte fanno riferimento ai modelli organizzativi sopraevidenziati: l'aggregazione intercomunale e il convenzionamento con il Consiglio regionale per l'utilizzo del servizio offerto dal Difensore civico della Regione Valle d'Aosta.

In ogni caso, il primo modello non è in concreto stato utilizzato: nessuna aggregazione di comuni, né sotto forma di Comunità montana né altrimenti, ha nominato un Difensore civico per così dire comprensoriale, così come nessun Comune ha nominato un proprio Difensore civico.

Il legislatore regionale, prevedendo che in tanto la difesa civica si sarebbe sviluppata in quanto l'Ufficio regionale fosse stato in grado di farsi carico delle caratteristiche di cui si è accennato, ha previsto, sin dall'istituzione della figura, un importante strumento, ovvero la convenzione tra il Consiglio regionale ed i Comuni e le Comunità montane interessate ad usufruire dell'Ufficio del Difensore civico regionale, affiancandovi la possibilità di istituire sedi decentrate di tale Ufficio.

Identico trattamento prevede la disciplina attualmente vigente, che, all'articolo 11, comma 2, della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17 (Allegato 1), dispone che *“Il Difensore civico esercita, con le stesse modalità previste dalla presente legge, le funzioni di intervento nei confronti degli enti locali territoriali in relazione alle loro funzioni proprie, previa apposita convenzione stipulata tra gli enti stessi e il Consiglio regionale, sottoscritta dal rappresentante legale dell'ente e dal Presidente del Consiglio regionale”*.

Nel silenzio della norma, che lascia ampia libertà in ordine ai contenuti delle convenzioni, è stata in passato elaborata una convenzione tipo, caratterizzata dalla previsione, volta a favorire una diffusione generalizzata e capillare del servizio di difesa civica ed un rapporto sempre più partecipato tra cittadini ed enti pubblici, della gratuità del convenzionamento, diversamente da quanto avviene in altre realtà, dove è previsto un corrispettivo, determinato forfettariamente o rapportato al numero di abitanti dell'ambito territoriale interessato, per la partecipazione ai costi del servizio.

Essendo le convenzioni nel mentre stipulate andate a scadenza con la cessazione del mandato del precedente Difensore civico, nel 2007 è stato perfezionato un nuovo modello di convenzione, che si differenzia da quello originario essenzialmente in ciò che – ritenendosi di dover privilegiare il collegamento istituzionale per l'esercizio della funzione, piuttosto che il legame personalistico con il soggetto che ricopre l'incarico – la scadenza naturale è individuata in cinque anni, indipendentemente dalla scadenza del mandato del titolare della funzione.

Al fine di rafforzare il collegamento con la comunità valdostana è stata quindi svolta, con il determinante contributo dei competenti organi del Consiglio regionale, un'opera a più riprese di sensibilizzazione nei confronti delle Amministrazioni locali, cui sono stati rimarcati, da ultimo nel corso di un'audizione presso il Consiglio di amministrazione del Consorzio degli Enti locali della Valle d'Aosta, i vantaggi derivanti dal convenzionamento per l'utilizzo del servizio di difesa civica già operante nel capoluogo regionale.

L'iniziativa ha incontrato una significativa adesione da parte degli enti territoriali valdostani: a fine anno sono trentuno i Comuni e cinque le Comunità montane che si sono convenzionate per l'utilizzo dell'Ufficio di difesa civica regionale (Allegati 6 e 7), e altri due Comuni risultano avere avviato le procedure per il convenzionamento⁴.

Il dato rafforza la convinzione di dover assicurare nel maggior numero possibile di casi ai cittadini la fruizione della tutela offerta dalla difesa civica, e di insistere nel percorso intrapreso, anche verificando la possibilità di allocare in futuro sedi distaccate dell'Ufficio in

⁴ Le convenzioni sottoscritte recepiscono integralmente i contenuti della convenzione tipo salvo che in tre casi. Più precisamente, la durata di una convenzione è triennale, mentre due convenzioni non prevedono la proroga tacita bensì la proroga esplicita.

zone strategiche del territorio regionale, con l'obiettivo di rendere sempre più effettiva la parità di accesso al servizio.

L'operatività del servizio merita di essere estesa non solo sotto il profilo territoriale, ma anche da un punto di vista funzionale, se si vuole evitare che l'esternalizzazione di funzioni e servizi pubblici si traduca nella sottrazione di attività sostanzialmente amministrative all'ambito di intervento della difesa civica.

Ai fini che qui interessano, la normativa vigente assoggetta alla competenza del Difensore civico *“enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi”* (articolo 11, comma 1, l.r. 17/2001).

La lettera della norma, pur ampia, limita il raggio di azione dell'Ufficio al rapporto di dipendenza o di concessione, in controtendenza rispetto al momento attuale, in cui si assiste ad un ampio ricorso alle privatizzazioni, con modalità attuative diversificate, che vanno dai tradizionali concessionari di pubblici servizi alla trasformazione in società con capitale pubblico, alla gestione da parte di soggetti privati convenzionati ed all'affidamento a soggetti privati agenti nell'ambito di programmi finanziati dall'ente pubblico.

Nell'ottica di una difesa civica che possa porsi come reale garanzia di correttezza delle attività di interesse pubblico sembrerebbe quindi opportuno un ritocco alla legge regionale vigente, volto a precisare – sulla falsariga di quanto stabilito dalla recentissima normativa regionale sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi – che l'intervento del Difensore civico si esplica nei confronti di tutti i gestori di servizi pubblici, indipendentemente dalla loro natura giuridica o, ancor meglio, di tutti i soggetti privati preposti per legge, regolamento o convenzione all'esercizio di attività di cura degli interessi della collettività.

L'ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CITTADINO

1. Premessa.

La legge che disciplina il funzionamento dell'Ufficio del Difensore non contiene norme procedurali che regolano nel dettaglio l'attività di tutela non giurisdizionale del cittadino.

Essa, analogamente alle altre leggi regionali, individua le finalità che devono presiedere all'esercizio dell'attività, i compiti che il Difensore civico è chiamato a svolgere ed i poteri istruttori di cui questi dispone, ma non contiene prescrizioni puntuali sulle modalità con cui i principi che enuncia debbono trovare applicazione.

Ciò rappresenta indubbiamente un vantaggio per il Difensore civico, che gode di ampia libertà nel modulare i propri interventi a seconda delle peculiarità delle situazioni portate alla sua attenzione, ma porta anche il rischio di un eccesso di personalizzazione da parte della persona che ne interpreta il ruolo.

Anche per questa ragione viene comunemente ritenuta indispensabile la realizzazione di un efficiente sistema di rete che colleghi i diversi Difensori civici a livello locale, regionale, nazionale ed internazionale, in modo da garantire un certo grado di uniformità al mestiere di difensore dei cittadini.

In questo contesto mi sono adoperato per acquisire un metodo di lavoro che – profittando di quanto appreso, da altre realtà e da contributi di letteratura – cerca di uniformarsi alle migliori prassi esistenti, contemperando l'esigenza di non tradire alcune caratteristiche fondamentali della difesa civica, ossia l'immediatezza e l'informalità degli interventi ed il contatto diretto con i cittadini, con quella di assicurare la trasparenza della funzione mediante l'esplicitazione scritta dell'attività svolta e degli esiti della medesima, a beneficio innanzitutto del cittadino, che ha diritto di avere un'informazione completa dell'opera effettuata a tutela delle sue aspettative, ma anche delle Amministrazioni, che in tal modo possono disporre di uno strumento che costituisce parametro della bontà della loro azione.

Di seguito vengono illustrati i risultati cui sono pervenuto, con la doverosa avvertenza che, nel corso del primo anno di lavoro, la metodologia indicata, pur non rappresentando una mera aspirazione, non ha avuto applicazione generalizzata, sia perché l'elaborazione descritta è il frutto di una continua evoluzione sulla base delle conoscenze acquisite e delle esperienze maturate in corso d'opera, sia perché i limiti strutturali dell'Ufficio ne hanno imposto un'applicazione limitata ai casi principali.

2. La metodologia seguita.

2.1. Generalità.

Le articolazioni procedurali attraverso cui si esplica un intervento di difesa civica possono essere concettualmente separate, pur con qualche approssimazione e semplificazione, in tre fasi, di cui soltanto la prima ha carattere necessario: quella dell'iniziativa da parte dei cittadini; quella dell'istruttoria; quella della conclusione.

2.2. La fase dell'iniziativa.

Le richieste possono essere presentate dai cittadini con libertà di forme: contatto personale, lettera, fax e messaggio di posta elettronica.

Considerato che spesso la complessità delle questioni o la difficoltà di inquadrarle in termini tecnico-giuridici non ne agevola l'esposizione e che le dimensioni del territorio regionale consentono un sufficientemente comodo accesso all'Ufficio del Difensore civico, è facile comprendere che la modalità privilegiata consiste nel contatto personale dell'utente, che deve poter contare sulla presenza, anche fisica, del Difensore civico o dei suoi collaboratori, che possono in questo modo valutare con maggior precisione i fatti che hanno originato il problema.

In determinati casi l'intervento del Difensore civico può esaurirsi già in questa fase: ciò avviene allorché il cittadino abbisogna soltanto dei chiarimenti tecnico-giuridici necessari per la comprensione della portata di un problema che ha incontrato, in esito ai quali si convince che l'attività amministrativa si è dispiegata correttamente, oppure intende percorrere altra via risultata più confacente alla soluzione del problema o infine, più semplicemente, ottiene le indicazioni richieste per rapportarsi in modo efficace con i pubblici uffici.

Non sempre il primo colloquio è sufficiente, rendendosi talora necessari approfondimenti che, in relazione alla complessità del caso, non possono essere svolti nell'immediato.

Separata considerazione merita il tema degli interventi che non rientrano nella stretta competenza istituzionale del Difensore civico.

Vi rientrano, in primo luogo, i casi in cui il cittadino si rivolge all'Ufficio per esporre un problema che ha incontrato nei rapporti con un'Amministrazione diversa da quelle formalmente assoggettate alla sua competenza. Laddove non sia possibile inoltrare la pratica al Difensore civico competente, è buona consuetudine, in assenza di una copertura generalizzata del servizio sul territorio nazionale, assicurare un sostegno al cittadino cercando di comunicare con gli enti interessati per facilitare la soluzione della questione prospettata.

Diverso trattamento va riservato alle questioni che investono esclusivamente rapporti tra privati, riguardo ai quali l'intervento dell'Ufficio – non riguardando le Amministrazioni pubbliche – non trova giustificazione oggettiva e risponde soltanto all'opportunità di non tradire le aspettative del cittadino che ha chiesto ascolto e supporto: in questo caso non possono essere fornite che indicazioni di massima, indirizzando il cittadino verso gli organismi cui rivolgersi. Di qui l'importanza di promuovere un'adeguata conoscenza dell'Istituto e del suo raggio di azione.

Le richieste sono in ogni caso annotate con l'attribuzione di un numero progressivo, corrispondente all'accesso del soggetto che le ha presentate, indipendentemente dal fatto che si tratti di singoli o associati e dall'esistenza di eventuali cointeressati.

2.3. La fase istruttoria.

Allorché l'intervento non può esaurirsi nella prima fase, rendendosi necessari approfondimenti o azioni dell'Ufficio nei confronti di soggetti terzi, viene avviata l'istruttoria – che può essere condotta avvalendosi, a seconda delle peculiarità del caso concreto, dei mezzi previsti dalla normativa (richiesta, verbale o scritta, di notizie; consultazione ed estrazione di copia di atti e documenti; acquisizione di informazioni; convocazione del responsabile del procedimento; accesso agli uffici per accertamenti) – diretta a verificare la sussistenza delle omissioni, dei ritardi, delle irregolarità, procedurali o provvedimentali, oppure delle disfunzioni oggetto di reclamo.

Parallelamente viene aperto un fascicolo formale, numerato progressivamente.

Normalmente la fase istruttoria prende avvio con la richiesta di documentati chiarimenti all'Amministrazione interessata e si conclude allorché vengono fornite risposte esaurienti alle questioni esposte.

2.4. La fase conclusiva.

Al termine della fase istruttoria, così come nel caso in cui il quadro conoscitivo acquisito in precedenza rende superflua tale fase, vengono formulate, laddove il reclamo sia ritenuto fondato e non sia stato possibile mediare tra le diverse posizioni, osservazioni all'Amministrazione, che possono essere disattese con rappresentazione scritta delle motivazioni del dissenso.

Dell'esito dell'intervento e dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione deve essere informato il richiedente, possibilmente con una nota scritta, indirizzata anche alla prima, nella quale sono chiaramente contenute le conclusioni raggiunte, le ragioni poste a fondamento delle medesime e le raccomandazioni formulate all'ente, sulla scorta di quanto recentemente consigliato nella Dichiarazione adottata in occasione del VI Seminario dei

Difensori civici nazionali degli Stati membri dell'Unione Europea e dei Paesi candidati, tenutosi a Strasburgo nei giorni 14-16 ottobre 2007 (Allegato 5).

Un'informativa scritta viene resa anche a fronte di istanze presentate per iscritto che risultano manifestamente irricevibili, nel caso in cui il richiedente sia identificabile.

3. Il bilancio generale dell'attività.

Nel corso dell'esercizio 2007 l'Ufficio ha trattato 275 casi, di cui 10 non conclusi nel 2006.

I casi non ancora conclusi ammontano a 21.

Per l'elenco completo degli affari trattati si rinvia alle tabelle allegate (Allegati 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 e 17), mentre di seguito si riporta una descrizione analitica dei casi che sono parsi più significativi.

La selezione operata si propone di fornire uno spaccato del ruolo complessivamente svolto da questo Ufficio per dare concretezza alla duplice finalità della sua azione: quella della tutela dei cittadini e quella del miglioramento dell'attività amministrativa.

La casistica qui rendicontata si riferisce, pertanto, a questioni giuridicamente complesse, in cui l'Ufficio ha fornito il proprio contributo ai fini di una corretta applicazione della normativa, a situazioni in cui ha svolto un ruolo di mediazione al fine di consentire al cittadino di acquisire certezza in ordine al corretto operato della Pubblica Amministrazione o alle modalità per far valere le proprie richieste, a vicende in cui ha sollecitato l'esame delle istanze inoltrate dall'utenza al fine di ottenere la definizione dei procedimenti amministrativi, a situazioni in cui ha stimolato l'esercizio dei poteri di autotutela o, infine, ha formulato proposte atte a migliorare l'attività degli apparati pubblici.

4. I casi più significativi.

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

PRESIDENZA DELLA REGIONE

Caso n. 5 – Riconosciuti i permessi retribuiti ai dipendenti colpiti da invalidità imputabile a causa di servizio – Presidenza della Regione.

Su richiesta di un cittadino inerente ad una vicenda già oggetto della precedente relazione, il Difensore civico prende atto che sono state recepite le indicazioni formulate a suo tempo al fine di apportare alcuni miglioramenti al nuovo contratto collettivo regionale di lavoro per il

personale appartenente alle categorie di tutti gli enti del comparto, attribuendo permessi retribuiti ai dipendenti cui è stata riconosciuta un'invalidità permanente, anche in percentuale non grave, imputabile a causa di servizio.

Caso n. 7 – Legittimità dell'esclusione dal rimborso di spese sostenute per un corso di formazione – Presidenza della Regione.

Questo Ufficio, già intervenuto in passato presso il Direttore dell'Agenzia del Lavoro al fine di verificare la correttezza di un provvedimento di non ammissione al rimborso di parte delle spese sostenute per un corso di formazione seguito dall'istante, valutata la risposta del Direttore ed esaminata la documentazione ricevuta, ha constatato la legittimità del provvedimento, pur riscontrando una carenza informativa dell'avviso pubblico inerente al corso di formazione. In merito, il Direttore dell'Agenzia, preso atto delle osservazioni svolte dal Difensore civico, ha assicurato debita considerazione delle stesse in sede di predisposizione dei prossimi pubblici avvisi di corsi.

Caso n. 16 – Il conducente di un veicolo a motore circolante in territorio italiano deve avere con sé l'originale della carta di circolazione – Presidenza della Regione.

Su istanza di un cittadino francese, indirizzata a questo Ufficio dal Médiateur de la République française, al quale l'istante si era rivolto lamentando di essere stato sanzionato in quanto conducente di un veicolo di cui non era proprietario per avere esibito agli uffici di polizia, in luogo del documento originale, copia della carta di circolazione, si conferma la legittimità dell'ordinanza del Presidente della Regione con cui è stato ingiunto il pagamento di sanzione amministrativa per mancata esibizione dell'originale della carta di circolazione nei termini normativamente previsti: ciò in quanto l'articolo 180 del Codice della strada intesta al solo conducente l'obbligo di esibire la carta di circolazione o documenti equipollenti, fra i quali non è compresa la semplice copia della carta.

Caso n. 20 – I tempi delle verifiche della rendicontazione di progetti cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo – Presidenza della Regione.

Si è rivolto a questo Ufficio il rappresentante legale di una cooperativa sociale, lamentando ritardi nella verifica della rendicontazione di progetti cofinanziati con il contributo del Fondo Sociale Europeo.

Il Difensore civico è quindi intervenuto presso l'Agenzia regionale del Lavoro per verificare i tempi di istruzione e definizione delle pratiche.

Confermata l'esistenza di ritardi – dei quali soltanto alcuni ascrivibili all'Amministrazione, in conseguenza della complessità delle verifiche oltre che di un eccesso di carico di lavoro – il Dirigente della struttura ha infine comunicato di avere concluso le procedure di rendicontazione relative a tutti i progetti presentati dall'istante.

Casi nn. 29 e 46 – La chiamata numerica degli iscritti nelle liste per il collocamento mirato non opera nei confronti dei disabili psichici – Presidenza della Regione.

A) Su istanza di un cittadino che lamentava di non riuscire ad ottenere un lavoro non ostante la propria iscrizione presso l'elenco dei disabili ammessi al collocamento mirato ai sensi della l. 68/99, questo Ufficio è intervenuto presso l'Agenzia del Lavoro, onde reperire dati in merito alla situazione dell'istante, confermandogli successivamente la favorevole posizione occupata, peraltro in corso di aggiornamento, e la piena disponibilità della citata Struttura all'inserimento dell'istante in un programma di formazione professionale finalizzato a favorire l'accesso al lavoro: ciò in quanto la posizione in elenco non risulta determinante, a norma delle leggi vigenti, ai fini dell'inserimento lavorativo, potendo i datori di lavoro usufruire, in sede di richiesta di assunzione, della chiamata nominativa, salvi limitati obblighi di chiamata numerica, peraltro esclusa allorché, come nel caso di specie, si tratti di disabili psichici.

B) Analoga disponibilità è stata manifestata dall'Agenzia del Lavoro nei confronti di altro cittadino con disabilità psichiche rivoltosi a questo Ufficio, a cui parimenti è stata illustrata la disciplina normativa del collocamento mirato per soggetti disabili.

Caso n. 126 – Il Ministero dell'Interno riscontra sollecitamente una richiesta avanzata dal Difensore civico a titolo di collaborazione tra Uffici pubblici – Presidenza della Regione / Ministero dell'Interno.

Su istanza di un cittadino, che ha esposto un problema nella riammissione nel territorio italiano di uno straniero precedentemente espulso, riammissione prevista dall'articolo 13, comma 13, d.lgs. 286/1998, rispetto alla quale il Servizio Affari di Prefettura della Presidenza della Regione aveva già rilasciato parere favorevole, il Difensore civico è intervenuto, a titolo di collaborazione interistituzionale, presso la Direzione centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere del Ministero dell'Interno onde chiedere informazioni sullo stato della pratica.

La struttura interpellata ha prontamente riscontrato la nota di richiesta informazioni comunicando che l'istruttoria relativa al procedimento di riammissione si era conclusa con

conseguente predisposizione del decreto finale, la cui emissione è stata poi confermata dal citato Servizio Affari di Prefettura.

Caso n. 196 – Fede Privilegiata delle dichiarazioni rese da parte degli organi accertatori delle violazioni al Codice della strada – Presidenza della Regione / Comune di Aosta.

Un cittadino si è rivolto all'Ufficio lamentando di essere stato ingiustamente sanzionato dagli agenti dell'A.P.S. di Aosta per non aver esposto il tagliando indicante l'orario di sosta consentita, e ciò benché l'istante, in possesso di regolare tagliando al momento dell'accertamento della violazione, avesse richiesto agli accertatori di tornare a verificarne il regolare posizionamento sul cruscotto dell'auto.

Considerato che il cittadino destinatario del verbale di contestazione della violazione stradale ha proposto ricorso al Prefetto, ricevendone ordinanza di ingiunzione al pagamento della relativa sanzione, al medesimo sono stati illustrati i criteri di ripartizione dell'onere probatorio a fronte della fede privilegiata riconosciuta alle dichiarazioni rese dal pubblico ufficiale o dall'esercente di pubblico servizio, intervenendo inoltre presso il Direttore dell'A.P.S. e presso la Direzione sanzioni amministrative per chiedere di esplicitare, a beneficio dell'istante, il fondamento dei provvedimenti assunti.

A seguito dei chiarimenti forniti, il Difensore civico ha confermato la legittimità degli atti adottati nei confronti dell'istante, che ha potuto in questo modo meglio comprendere, pur senza approvarlo, l'operato delle Amministrazioni interessate.

Caso n. 206 – Locazione di immobile e competenza del Servizio Affari di Prefettura – Presidenza della Regione.

Dietro richiesta di un cittadino, questo Ufficio ha verificato, mediante intervento per le vie brevi presso il Servizio Affari di Prefettura e successivo incontro con il funzionario competente, l'irritualità delle segnalazioni effettuate dall'occupante di un immobile di proprietà dell'istante locato al Ministero dell'Interno, in relazione a quanto previsto dal relativo contratto.

L'istante è stato, pertanto, indirizzato al competente Servizio regionale onde concordare necessità e modalità dell'esecuzione di opere di ristrutturazione e manutenzione dell'immobile locato.

Caso n. 226 – Lo “scorrimento” della graduatoria opera anche per la copertura di posti dirigenziali – Presidenza della Regione.

Su istanza di un cittadino che ha esposto un problema relativo alle modalità di conferimento di un incarico dirigenziale, con particolare riferimento all'utilizzabilità a tal fine della graduatoria di un precedente concorso bandito per l'assunzione di un dirigente da destinare ad altro incarico, questo Ufficio è intervenuto presso la Direzione Sviluppo organizzativo chiedendo chiarimenti in merito. Esaminata la l.r. 45/1995, in particolare gli articoli 17 e 30, nonché la documentazione e le osservazioni pervenute, il Difensore civico ha rilevato, per un verso, che il provvedimento di conferimento dell'incarico dirigenziale previa assunzione a tempo indeterminato nella qualifica unica dirigenziale tramite scorrimento della graduatoria di altra procedura concorsuale doveva ritenersi legittimo, stante la facoltà della Amministrazione di utilizzare le graduatorie concorsuali per la copertura di posti resisi disponibili successivamente all'approvazione dei relativi bandi di concorso, ai sensi del citato articolo 30, applicabile anche alla categoria dei dirigenti; per altro verso, che l'assunzione quale atto logicamente antecedente al conferimento dell'incarico dirigenziale comporta l'automatica iscrizione del soggetto che abbia conseguito l'idoneità alla qualifica dirigenziale all'Albo dei Dirigenti, con conseguente possibilità per tale soggetto di essere destinatario di valido conferimento ai sensi del richiamato articolo 17.

Il Difensore civico ha quindi archiviato la pratica, non senza segnalare alla Direzione interessata l'opportunità di esplicitare nell'apparato motivazionale del provvedimento i presupposti normativi che fondano la determinazione assunta.

Caso n. 247 – Tempestività nell'erogazione dei contributi conseguenti all'alluvione – Presidenza della Regione / Comune di Pollein.

Su istanza di un cittadino che, a seguito dell'evento alluvionale dell'ottobre 2000, aveva presentato domanda di ammissione ai contributi di cui alla l. 365/2000 per l'acquisto di nuovo immobile da ristrutturare, investendo ingenti somme nell'operazione immobiliare, portata a termine solo nel 2007, questo Ufficio è intervenuto presso la Direzione Protezione civile onde chiedere informazioni sullo stato del trasferimento del denaro all'Amministrazione comunale competente all'erogazione in favore del cittadino istante.

La struttura interpellata ha dettagliatamente descritto l'iter procedimentale seguito, rappresentando la necessità di una riassegnazione dei fondi, impegnati nell'anno 2003 e non erogati, con conseguente coinvolgimento della Direzione Programmazione e Bilancio dell'Assessorato Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali.

Si è quindi verificato che l'insieme delle procedure si è concluso tempestivamente con il pagamento all'istante di quanto richiesto.

ASSESSORATO AGRICOLTURA E RISORSE NATURALI

Caso n. 27 – Chiarita la titolarità dei beni interessati dalla realizzazione di una strada ad opera dell'Amministrazione – Assessorato Agricoltura e Risorse naturali / Assessorato Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali.

Su istanza di un cittadino, questo Ufficio, esaminata la documentazione di interesse, è intervenuto presso la Direzione Foreste e la Direzione Espropriazioni e Usi civici per chiedere chiarimenti in merito alla realizzazione di una strada da parte dell'Amministrazione regionale su aree assoggettate a servitù di passaggio, di cui non risultava chiara la natura giuridica e la titolarità, stanti anche le difficoltà incontrate dall'istante in sede di successione ereditaria dei terreni interessati.

Verificato che l'Amministrazione regionale aveva provveduto al riaccatastamento dei terreni, che non erano stati in ogni caso oggetto di espropriazione per pubblica utilità, restando pertanto di proprietà privata, si è illustrata la situazione all'istante, che ha confermato il superamento delle difficoltà sorte al momento del trasferimento immobiliare.

Casi nn. 220 e 221 – Collaborazione con la Regione e l'AGEA per la riconversione aziendale – Assessorato Agricoltura e Risorse naturali / Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura (AGEA).

Su istanza di un cittadino, che lamentava la mancata evasione delle proprie pratiche relative, rispettivamente, all'adesione al programma di abbandono della produzione lattiera e alla riconversione dell'attività in azienda estensiva ad indirizzo latte non bovino, ai sensi dell'articolo 10, commi 20 e 21, l. 119/2003, il Difensore civico, dopo approfondito esame della normativa vigente e delle competenze delle Amministrazioni coinvolte, è dapprima intervenuto nei confronti della Direzione Investimenti aziendali e Sviluppo zootecnico onde chiedere chiarimenti in merito; successivamente, verificato l'adempimento di quanto dovuto da parte dell'Amministrazione regionale, ha interpellato, a titolo di collaborazione istituzionale, l'Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura (AGEA), che ha prontamente comunicato la tempistica programmata per la definizione delle pratiche relative all'istante.

ASSESSORATO ATTIVITÀ PRODUTTIVE E POLITICHE DEL LAVORO

Caso n. 166 – I veicoli radiati dal P.R.A. non possono accedere al prelievo di carburante in esenzione fiscale – Assessorato Attività produttive e Politiche del Lavoro.

Su istanza di un cittadino, che ha esposto una questione afferente al prelievo di carburante in esenzione fiscale in un periodo in cui l'auto di proprietà era stata radiata dalla circolazione su strada pubblica ed ammessa a circolare in area privata, questo Ufficio è intervenuto presso il Capo Servizio Contingentamento, che aveva inoltrato all'istante comunicazione di avvio del procedimento per la verifica dei requisiti di legge per l'accesso alla Carte Vallée, onde chiedere chiarimenti sulla posizione dei cittadini e sulle assumende determinazioni dell'Amministrazione in merito.

Il Servizio interpellato ha fornito le precisazioni del caso e il Difensore civico ha quindi dettagliatamente illustrato agli istanti la normativa regionale vigente in materia, che, come emerge dall'impianto sistematico della l.r. 7/1998 nonché dalla lettera dell'articolo 15 della legge medesima, presuppone l'abilitazione alla circolazione stradale del veicolo in riferimento al quale viene riconosciuto il diritto al prelievo di carburante in esenzione fiscale, non risultando sufficiente la mera proprietà del medesimo.

Nel corso dell'istruttoria condotta è tuttavia emerso che l'informativa pubblicata sul sito internet della Regione si prestava a creare ambiguità in quanto, per un verso, prospettava la proprietà del veicolo come possibile requisito autonomo e alternativo rispetto all'intestazione del beneficiario nei documenti di circolazione del veicolo stesso; per altro verso, indicava, tra i documenti da presentare per l'attestazione dei requisiti di legge, il certificato di proprietà rilasciato dal P.R.A. oppure il libretto di circolazione.

Confermata l'inammissibilità del prelievo per i veicoli giuridicamente impossibilitati a circolare sulle strade, si è pertanto proposto di modificare il testo dell'informativa.

La proposta è stata condivisa e attuata.

ASSESSORATO ISTRUZIONE E CULTURA

Caso n. 3 – Conferma del beneficio dell'assistente agli studi – Assessorato Istruzione e Cultura.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino riferendo della paventata sospensione, per mancanza di fondi, del beneficio dell'assistente agli studi fruito da un soggetto disabile. Il Difensore civico è intervenuto presso il competente Assessore ricevendo assicurazione che l'assistenza, essendo lo studente in procinto di terminare gli studi, sarebbe stata confermata per un ulteriore anno.

Caso n. 55 – I minori disabili partecipano alle uscite didattiche con modalità atte a permettere la maggior inclusione possibile – Assessorato Istruzione e Cultura.

Su istanza di un cittadino, il Difensore civico è intervenuto presso la Sovrintendenza agli Studi al fine di verificare presunte discriminazioni nei confronti di un alunno disabile relative alla partecipazione ai viaggi di istruzione.

Pur riscontrando la legalità delle condotte assunte e la loro conformità a deliberazioni legittimamente adottate dal Consiglio di Istituto, questo Ufficio ha proposto di ricercare soluzioni atte a permettere la maggiore inclusione possibile dell'alunno.

Il Sovrintendente agli Studi ha quindi comunicato di avere individuato una soluzione, che ha incontrato il favore del Dirigente scolastico, atta a consentire all'alunno di viaggiare insieme ai compagni, assicurando che essa avrebbe trovato applicazione sin dalla prima uscita programmata, che è risultata gradita agli istanti.

Caso n. 57 – Deve essere garantita parità di trattamento tra guide turistiche per le visite ai castelli – Assessorato Istruzione e Cultura.

Si è rivolta a questo Ufficio una guida turistica lamentando che le modalità di visita ai castelli di proprietà regionale da parte di gruppi guidati non garantiscono la parità di trattamento tra gli operatori professionali.

Il Difensore civico ha quindi richiesto alla Direzione Restauro e Valorizzazione di indicare criteri e modalità di gestione delle visite ai castelli.

Esaminata la risposta ed effettuato un incontro di chiarificazione, si è osservato che la prassi corrente non sembrava assicurare il rigoroso rispetto di quanto previsto da una datata circolare disciplinante le visite ai castelli regionali, auspicando, pertanto, la predisposizione di un'informativa volta a meglio regolare l'accesso ai castelli della Regione da parte delle guide turistiche.

La citata struttura ha infine comunicato l'avvenuta adozione e diffusione di nuove disposizioni circa le visite guidate ai castelli della Valle d'Aosta, che effettivamente prevedono parità di trattamento tra guide turistiche locali.

Caso n. 139 – Legittimità dello spostamento ad altra sede di un dipendente per esigenze organizzative – Assessorato Istruzione e Cultura.

Un dipendente regionale sottoposto a spostamento ad altra sede della medesima struttura per esigenze organizzative, dubitando della legittimità del relativo provvedimento, ha chiesto l'intervento di quest'Ufficio per verificarne la correttezza.

Il Difensore civico, valutata la documentazione prodotta dall'istante, ha convocato informalmente, al fine di verificare lo stato della vicenda, il Direttore della Direzione

Restauro e Valorizzazione, che ha poi trasmesso le proprie osservazioni, contenenti le puntuali ragioni a sostegno della legittimità dell'atto.

Pur apparendo in prima battuta i chiarimenti forniti esaustivi, la pratica è stata dichiarata improcedibile, avendo il richiedente comunicato di non avere più interesse a coltivare l'istanza.

Caso n. 150 – Il Presidente della Regione estende la riserva relativa al titolo di studi anche al requisito della piena conoscenza della lingua francese ai fini dell'inclusione nelle graduatorie ad esaurimento – Assessorato Istruzione e Cultura.

Su istanza di un cittadino, si è esaminata la problematica relativa all'inserimento con riserva nelle graduatorie ad esaurimento del personale docente ed educativo per gli anni scolastici 2007/2008, in attesa del conseguimento del titolo di accesso definitivo, così come disciplinata dal decreto del Presidente della Regione n. 119/2007, e si è intervenuti presso il Direttore della Direzione personale scolastico onde verificare la possibilità, ritenuta opportuna, di estendere la riserva relativa al titolo di studi anche al prescritto requisito della piena conoscenza della lingua francese.

Con decreto del Presidente della Regione 239/2007 è stata formalizzata detta estensione, con conseguente possibilità per gli aspiranti iscritti con riserva di conseguire l'attestato di piena conoscenza della lingua francese unitamente al titolo di abilitazione all'insegnamento in tempo utile per l'iscrizione a pieno titolo nelle predette graduatorie. Si è inoltre verificato che nel caso del cittadino istante, avendo lo stesso conseguito la maturità magistrale quale titolo con validità ai fini dell'insegnamento in Regione, l'invito a sottoporsi ad esame per l'accertamento della piena conoscenza della lingua francese era frutto di un errore nell'invio delle comunicazioni relative al detto esame.

Casi nn. 155, 160 e 170 – Conferma della legittimità del mancato inserimento nelle graduatorie del personale docente ed educativo per tardività della presentazione della domanda – Assessorato Istruzione e Cultura.

Su richiesta di tre insegnanti che, per motivi diversi, non avevano presentato in termini domanda di aggiornamento della rispettiva posizione all'interno delle graduatorie ad esaurimento del personale docente ed educativo della Regione per gli anni scolastici 2007/2008 e 2008/2009, questo Ufficio – esaminata la normativa di riferimento ed in particolare il decreto del Direttore Generale del Ministero della Pubblica Istruzione del 16.3.2007 e il decreto del Presidente della Regione n. 119 del 23.3.2007 – è intervenuto

presso le competenti strutture al fine di verificare congiuntamente le possibilità di inserimento degli istanti nelle graduatorie in questione.

In esito all'istruttoria condotta, concretatasi in scambio di corrispondenza ed incontri dedicati con il Sovrintendente agli Studi, anche invitato a prendere attentamente in considerazione la possibilità di remissione in termini per scusabilità della tardiva presentazione della domanda a prescindere da un'espressa previsione in tal senso contenuta nella legge speciale della procedura, è risultata confermata la legittimità dei provvedimenti di esclusione dalle graduatorie successivamente assunti: l'Amministrazione infatti non solo aveva provveduto agli adempimenti normativamente prescritti (affissione all'Albo dell'Ufficio scolastico regionale e pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione Valle d'Aosta dei citati decreti), ma si era anche attivata per garantire una pubblicità ulteriore presso le singole Istituzioni scolastiche.

Verificata la correttezza dell'operato della Sovrintendenza, questo Ufficio ha espresso l'auspicio che, anche per ragioni di equità, possano essere in futuro riaperte le graduatorie regionali, con possibilità di reinserimento degli istanti attualmente esclusi.

Caso n. 159 – La valutazione del Consiglio di classe è legittima, ma la verbalizzazione può essere migliorata – Assessorato Istruzione e Cultura.

Uno studente di un'Istituzione scolastica valdostana si è rivolto a questo Ufficio lamentando che il giudizio di non ammissione alla classe successiva, reso nei suoi confronti in sede di scrutinio finale dal Consiglio di classe, non appariva giustificato, anche in relazione ad altri alunni della stessa classe che, pur trovandosi in condizioni di rendimento analoghe, erano stati promossi.

Onde valutare la correttezza dell'operato del Consiglio di classe è stato effettuato un approfondito esame della documentazione attestante la posizione scolastica dell'alunno, dei criteri di valutazione adottati dai singoli docenti e dal Consiglio di classe, nonché delle motivazioni rese in sede di scrutinio finale.

Sono stati poi organizzati incontri sia con il Dirigente scolastico che con i docenti.

All'esito dell'istruttoria è risultato che il giudizio di non ammissibilità trovava adeguata spiegazione. Con riferimento agli alunni che, a detta dell'istante, sarebbero stati promossi, benché, secondo i criteri di valutazione di fine anno indicati nel P.O.F., avessero superato il punteggio comportante la bocciatura, la verifica condotta ha dimostrato che la media aritmetica dei voti assegnati a tali alunni nelle materie oggetto di confronto dava risultati comunque superiori a quelli ottenuti dall'istante, giustificando l'arrotondamento in eccesso compiuto nella valutazione finale. Tuttavia, ferma restando la correttezza sostanziale del

verbale in questione, si è rilevato come la motivazione posta a sostegno della decisione di disattendere i criteri del P.O.F., pur consentita, potesse apparire formulata in modo generico e standardizzato, senza specifica illustrazione della concreta situazione degli alunni interessati. Inoltre, sempre sotto il profilo delle modalità di verbalizzazione, si è rilevata scarsa chiarezza nella formulazione dei criteri di calcolo della media dei voti assegnati in ciascuna materia agli alunni ai fini della determinazione del voto finale di materia. Il verbale, infatti, dopo aver indicato il numero di prove scritte, orali e pratiche svolte in ogni materia, richiama una media ponderata tra un congruo numero di voti, con formulazione tale che, in sé considerata, potrebbe essere intesa come comprensiva della facoltà di assumere a base del calcolo della media un numero di voti non corrispondente a quello delle prove effettivamente svolte, senza tuttavia esplicitare, in tal caso, il parametro di congruità. Le verifiche condotte hanno dimostrato che, nella concreta impossibilità di svolgere una media ponderata per la mancanza – almeno a stare ai documenti e alle informazioni acquisite – di pesi predeterminati da assegnare ai singoli valori, è stata eseguita una media aritmetica semplice dei voti effettivamente assegnati ai singoli alunni, operando poi gli arrotondamenti del caso.

Tali osservazioni sono state illustrate all'Istituzione scolastica competente proponendo per il futuro più attente modalità di verbalizzazione.

Caso n. 197 – Gli Uffici regionali collaborano con il Difensore civico per includere un insegnante nelle graduatorie – Assessorato Istruzione e Cultura.

Un insegnante si è rivolto all'Ufficio del Difensore civico esponendo di aver presentato, presso un'Istituzione Scolastica valdostana, domanda d'inclusione nella terza fascia delle graduatorie scolastiche di istituto per posti di insegnamento relativi al biennio 2007/2008 – 2008/2009, e di aver informalmente appreso la propria esclusione in relazione a quanto affermato in un messaggio di posta elettronica proveniente dal Ministero della Pubblica Istruzione, cui si era rivolta la Direzione personale scolastico per soddisfare l'esigenza di chiarimenti rappresentata dall'Istituzione scolastica. L'istante, che non era in possesso del menzionato messaggio, non comprendendo le ragioni dell'ipotizzata esclusione dalle graduatorie, anche in ragione del fatto che si era scrupolosamente attenuto alle indicazioni fornite dall'Università nella stesura del piano di studi proprio per evitare problemi ai fini del conferimento di incarichi di supplenza o dell'iscrizione alle Scuole di Specializzazione per l'Insegnamento secondario (S.S.I.S.), ha richiesto l'intervento del Difensore civico.

L'istruttoria si è svolta interamente per le vie brevi, con la collaborazione dell'Istituzione scolastica interessata e della Direzione personale scolastico, stante l'urgenza determinata dalla necessità di effettuare le verifiche del caso prima della pubblicazione delle graduatorie

provvisorie o quantomeno prima della scadenza dei termini per la presentazione dei reclami avverso le suddette graduatorie, stabilito in cinque giorni dalla relativa pubblicazione.

Acquisito il citato messaggio di posta elettronica secondo cui gli Uffici del Ministero, per la classe di concorso 36/A, ritenevano che i crediti richiesti nei vari settori disciplinari dalla normativa vigente per le lauree specialistiche, ovvero il decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca n. 22 del 9 febbraio 2005, dovessero essere conseguiti attraverso una sommatoria degli esami cui è attribuito il valore di 12 crediti, trattandosi di esami annuali, o di 6 crediti, trattandosi di esami semestrali, ciò *“perché i 12 crediti costituiscono l'annualità degli esami relativi alle lauree del vecchio ordinamento”*, si è verificato che quanto asserito nel messaggio non trovava fondamento nel citato decreto, che, per la classe di insegnamento in questione si limitava a prevedere - diversamente che per altre, riguardo alle quali era effettivamente previsto il raggiungimento di un numero di crediti pari a 12 per ciascuno degli esami o dei sottogruppi di esami considerati - il raggiungimento di un numero minimo di crediti pari a 24 per ciascun gruppo di esami, senza aggiungere alcunché. Inoltre, il ragionamento indicato nel messaggio portava alla conclusione, ritenuta abnorme, dell'impossibilità per l'interessata di accedere non solo all'insegnamento in qualità di supplente, ma anche alle scuole di specializzazione (essendo i requisiti di ingresso i medesimi), atteso che l'Università frequentata aveva attribuito agli esami annuali il valore di 10 crediti e a quelli semestrali il valore di 5 crediti.

Si è quindi avviato un serrato confronto con la Direzione Personale scolastico, da una parte, ed il Dirigente dell'Istituzione scolastica, dall'altra.

In esito a tale confronto, chiarita la natura del titolo universitario dell'istante, sul quale erano stati avanzati dei dubbi, la Direzione personale scolastico ha ricontattato il Ministero della Pubblica Istruzione per verificare ulteriormente la possibilità dell'inclusione dell'istante nelle graduatorie, fornendo a supporto le argomentazioni dinanzi esplicitate, ricevendone risposta positiva.

L'istante, inizialmente escluso dalle graduatorie provvisorie, sulla base delle risultanze istruttorie raggiunte, è stato successivamente inserito nelle graduatorie definitive relative al biennio 2007/2008 – 2008/2009.

ASSESSORATO BILANCIO, FINANZE, PROGRAMMAZIONE E PARTECIPAZIONI REGIONALI

Caso n. 27 – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Assessorato Agricoltura e Risorse naturali.

ASSESSORATO SANITÀ, SALUTE E POLITICHE SOCIALI

Caso n. 28 – I procedimenti per la concessione di contributi integrativi al minimo vitale vengono tempestivamente definiti in caso di urgenza – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.

Ha presentato a questo Ufficio istanza di intervento un cittadino, lamentando ritardi nella definizione del procedimento di concessione di contributi integrativi al minimo vitale.

Il Difensore civico è quindi intervenuto per le vie brevi presso il Servizio Famiglia e Politiche giovanili chiedendo chiarimenti al responsabile del procedimento.

Questi, rappresentata l'impossibilità – a causa del relevantissimo numero di richieste pervenute – di concludere tempestivamente i procedimenti concessori, ha fatto presente che, mentre normalmente le istanze vengono esaminate in ordine cronologico, nei casi di motivata urgenza attestata del Servizio sociale, le stesse sono esaminate nella prima seduta della competente commissione successiva alla data di protocollazione.

Tale possibilità è stata comunicata all'istante che, ricorrendo alla procedura di urgenza, ha celermente ottenuto il contributo richiesto.

Caso n. 42 – Le maggiorazioni agli assegni sociali operano solo in presenza dei requisiti di legge – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.

Su richiesta di un cittadino, questo Ufficio ha contattato per le vie brevi la Direzione Politiche sociali al fine di verificare la correttezza di un provvedimento di revoca della maggiorazione prevista in favore dei titolari di assegno sociale dalla l. 388/2000, confermandone la legittimità per carenza dei requisiti reddituali.

Casi nn. 54, 60 e 87 – Gli aumenti tariffari per il ricovero ed il relativo regime contributivo devono essere portati preventivamente a conoscenza degli utenti – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali / Azienda USL.

Alcuni cittadini si sono rivolti a questo Ufficio lamentando di aver ricevuto comunicazione dell'intervenuto aumento delle rette per il ricovero in struttura semi-residenziale di parenti, con contestuale richiesta di pagamento, soltanto tre mesi dopo l'entrata in vigore delle nuove tariffe approvate con deliberazione della Giunta regionale n. 2419 del 25 agosto 2006 (1° ottobre 2006).

A seguito di verifiche documentali ed incontri con i responsabili degli uffici dei diversi Enti interessati (la vicenda ha coinvolto l'Azienda USL Valle d'Aosta, con cui la struttura

ospitante ha in corso apposita convenzione, il Servizio Sanità territoriale e il Servizio Famiglia e Politiche giovanili dell'Assessorato regionale Sanità, Salute e Politiche sociali, rispettivamente promotore della citata deliberazione e responsabile dell'erogazione del contributo regionale ex l.r. 22/1993), il Difensore civico è pervenuto alla conclusione che tale struttura era stata portata a conoscenza in tempo utile delle intervenute modifiche dei requisiti organizzativi e delle condizioni tariffarie, tanto che già nel mese di ottobre 2006 aveva confermato il proprio adeguamento strutturale alle nuove disposizioni, ricevendo, d'altra parte, la corresponsione da parte dell'USL della quota sanitaria dovuta nel nuovo importo determinato dalla Giunta regionale con decorrenza dal 1° ottobre 2006.

Poiché l'Istituto di cura intrattiene diretto e specifico rapporto contrattuale con gli utenti per l'erogazione dei servizi assistenza verso un corrispettivo in denaro, la tempestiva comunicazione ai propri clienti delle modifiche contrattuali intervenute è stata ritenuta di competenza dello stesso Istituto, anche in virtù degli obblighi informativi intestati alle strutture autorizzate e accreditate dalla Regione per l'esercizio di attività socio-sanitaria.

L'opinione è stata espressa ai cittadini istanti e comunicata per conoscenza all'Azienda USL e agli Uffici regionali interessati, in relazione all'attività di vigilanza circa il corretto svolgimento dei servizi resi dagli Istituti accreditati e convenzionati.

In applicazione della citata deliberazione ad uno dei cittadini coinvolti, che fruiva in precedenza della contribuzione regionale ex l.r. 22/93 sulla retta dovuta alla Casa di cura, era stato altresì revocato il beneficio concesso con retroazione dell'efficacia della revoca rispetto alla conoscenza del mutato regime.

Evidenziato il contrasto con gli articoli 21bis e 21quinqes della l. 241/1990, il Servizio Famiglia e Politiche giovanili ha provveduto a riesaminare la pratica, riconoscendo al cittadino il contributo già spettante sino alla comunicazione della revoca.

Caso n. 133 – Riconosciuto il diritto di ottenere il contributo a far data dalla consegna della domanda ai Servizi sociali – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.

Su istanza di un cittadino, che lamentava la mancata parziale erogazione, per il periodo, singolarmente lungo, intercorrente tra la data di consegna della domanda all'assistente sociale competente per territorio e quella di formale ricezione da parte degli uffici regionali, del contributo previsto dalla l.r. 22/1993 quale intervento economico assistenziale alternativo all'istituzionalizzazione di soggetti anziani, questo Ufficio è intervenuto presso il Servizio Famiglia e Politiche giovanili onde evidenziare che, a prescindere dalla completezza della documentazione allegata alla domanda, quest'ultima deve comunque essere trasmessa tempestivamente all'ufficio regionale competente per la relativa valutazione; di

conseguenza, non essendo imputabile all'istante il ritardo nella consegna, l'accoglimento della domanda determina la spettanza delle provvidenze economiche a decorrere dalla data di consegna della stessa.

Il Servizio interpellato, riconoscendo quanto sopra, ha provveduto a rivedere la decisione assunta, modificando la data di decorrenza dell'erogazione del beneficio, correttamente stabilita alla data di consegna della domanda all'assistente sociale territorialmente competente.

Caso n. 177 – Il reclamo non è fondato ma è auspicabile una revisione della regolamentazione di tempi e modalità – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.

Su richiesta di due cittadini, l'Ufficio è intervenuto presso il Servizio Famiglia e Politiche giovanili al fine di verificare lo stato di alcune richieste di concessione di benefici economici presentate ai sensi delle leggi regionali 17/84, articolo 8 (contributo straordinario a favore di minori in stato di bisogno) e 19/94, articolo 3 (contributo integrativo del minimo vitale), che, a detta degli istanti, risultavano in attesa di definizione da molti mesi.

Al riguardo sono stati chiesti chiarimenti al competente Dirigente, in esito ai quali è stato accertato che due dei contributi richiesti erano già stati concessi ed erogati (uno dei quali con quietanza dell'assistente sociale competente, che aveva regolarmente impiegato le somme per i bisogni dei figli degli istanti), mentre l'esito dei restanti procedimenti, già definiti con il rigetto della domanda, è stato comunicato agli interessati successivamente.

Non ravvisandosi fondamento nelle doglianze espresse, sono state comunque formulate delle raccomandazioni all'Amministrazione, invitata a meglio regolamentare tempi e modalità di erogazione dei summenzionati benefici economici.

ASSESSORATO TERRITORIO, AMBIENTE E OPERE PUBBLICHE

Caso n. 17 – Autorizzazione alla stipula del contratto definitivo di mutuo per la prima casa: le richieste di incombenti devono essere meglio giustificate – Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche.

A seguito di istanza diretta a verificare la correttezza delle richieste istruttorie formulate dal Servizio edilizia residenziale ai fini della concessione dell'autorizzazione alla stipula del contratto definitivo di mutuo per l'acquisto della prima casa, questo Ufficio, effettuata una prima valutazione sulla portata di alcune opere realizzate e non previste nell'originario progetto di costruzione dell'abitazione, ha chiesto al predetto Servizio documentati chiarimenti, cui è seguito un incontro con il competente Dirigente, il Capo Ufficio Mutui e

Contributi per la casa ed il responsabile del procedimento volto a ricercare possibili soluzioni della vicenda.

In esito a tale incontro, accertata l'impossibilità di giungere ad un'immediata soluzione favorevole nel merito all'istante, il Servizio ha provveduto a meglio formulare al beneficiario gli incombenti richiesti ai fini della stipula del contratto, supportando la richiesta con adeguata motivazione ed accompagnandola con la previsione di un nuovo ampio termine oggetto da concordarsi per la realizzazione delle operazioni richieste.

Caso n. 96 – Buona amministrazione e rimozione di beni appartenenti ai privati per la realizzazione di un'opera pubblica – Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche.

Un cittadino, autorizzato dall'Amministrazione comunale a coltivare terreni di proprietà di quest'ultima adiacenti ad una strada regionale recentemente interessata da lavori di ampliamento, ha lamentato che la serra, le piante ed altri materiali di sua proprietà insistenti sui terreni pubblici oggetto di coltivazione erano stati rimossi e distrutti dall'impresa appaltatrice, che aveva iniziato l'opera senza dare adeguato preavviso agli interessati, limitandosi ad apporre, due soli giorni prima dell'avvio dei lavori, un cartello contenente la richiesta di liberare le aree da materiale privato.

A seguito dell'intervento di questo Ufficio presso il Direttore della Direzione Opere stradali, cui sono stati richiesti chiarimenti in merito, è risultato che il Direttore dei Lavori e il Responsabile della sicurezza del cantiere hanno ritenuto di non dover notiziare ufficialmente l'istante in quanto non proprietario dei terreni e che, in ogni caso, stante la tipologia e scarsa qualità dei materiali in questione, i giorni intercorsi tra l'apposizione del cartello e l'esecuzione dei lavori sarebbero stati sufficienti a consentirne la rimozione.

Il cittadino, pur contestando le aggettivazioni riferite ai propri beni, ha ritenuto di non proseguire ulteriormente nella pratica, anche perché beneficiario della facoltà di utilizzazione gratuita del terreno da parte del Comune di Aosta e comunque tenuto, in occasione dei lavori in questione, alla rimozione delle proprie opere.

Preso atto di quanto sopra il Difensore civico ha richiamato l'attenzione degli addetti ai lavori sull'opportunità, in sede di concreta esecuzione delle determinazioni amministrative, di tenere nella massima considerazione possibile le esigenze dei privati, sia pure secondarie rispetto all'interesse pubblico perseguito, a prescindere dal valore economico obiettivo in cui si traducono.

Caso n. 182 – Autorizzazione al mutamento di destinazione di immobile finanziato e deroghe al P.T.P. – Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche / Assessorato Turismo, Sport, Commercio e Trasporti.

Su istanza del rappresentante legale di una società in nome collettivo si interviene presso la Direzione Urbanistica e la Direzione Strutture ricettive e Politiche di Sviluppo (non potendosi sindacare, per incompetenza, l'attività di altro ente direttamente interessato) per verificare la correttezza del provvedimento giuntale, nel mentre intervenuto, di non approvazione, in deroga alle determinazioni dell'articolo 29, comma 6, del Piano territoriale Paesistico (P.T.P.), di un progetto relativo al mutamento di destinazione d'uso di un immobile destinato ad albergo e come tale oggetto di un mutuo regionale agevolato, nonché lo stato del connesso procedimento di autorizzazione al mutamento di destinazione dell'immobile finanziato.

In esito ad una complessa ed articolata istruttoria viene accertata la conformità a legge del provvedimento di non approvazione del progetto, pur adottato successivamente al decorso dei termini di conclusione del procedimento, e della sospensione del connesso procedimento autorizzativo del mutamento di destinazione, richiesta dalla società stessa. In particolare, quanto deliberato dalla Giunta regionale risulta condivisibile per i seguenti motivi:

- il disposto dell'articolo 8, comma 1, l.r. 11/98, ammette che la Giunta regionale operi in deroga alle norme del P.T.P. solo quando i mutamenti di destinazione riguardino la realizzazione di opere *“di interesse generale e di lavori ed interventi aventi particolare rilevanza sociale ed economica; la rilevanza predetta o l'interesse generale devono essere riconosciuti, con adeguata motivazione, nella deliberazione che ammette la deroga”*;
- la portata delle locuzioni *“opere di interesse generale”* e *“lavori ed interventi aventi particolare rilevanza sociale ed economica”* è stata precisata con la deliberazione della Giunta regionale n. 4243 del 29 dicembre 2006, adottata in pendenza del procedimento in rassegna. L'allegato B) di tale deliberazione, relativo ai procedimenti di deroga al P.T.P., chiarisce infatti, al paragrafo 1.2., che *“il concetto di interesse generale e quello di rilevanza sociale ed economica sono intesi nel senso che le opere o gli interventi oggetto di deroga debbono essere destinati alla collettività generale e debbono soddisfare prevalentemente un suo proprio interesse”*.

Verificato che il progetto per cui è stata chiesta la deroga riguarda la trasformazione di un fabbricato da struttura ricettiva in residenze secondarie, riguardo al quale non è stata giustificata l'esistenza dei succitati presupposti, è risultata corretta la decisione della Giunta regionale.

L'Ufficio del Difensore civico ha comunque formulato all'Amministrazione regionale l'auspicio dell'avvio di una riflessione diretta a verificare la coerenza della normativa regionale vigente con gli interessi pubblici che si intendono perseguire.

ASSESSORATO TURISMO, SPORT, COMMERCIO E TRASPORTI

Caso n. 182 – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche.

ENTI, ISTITUTI, AZIENDE, CONSORZI DIPENDENTI DALLA REGIONE E CONCESSIONARI DI PUBBLICI SERVIZI

CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI

Caso n. 128 – Legittima la pretesa al pagamento del diritto annuale da parte dell'Ente camerale se non è stata inoltrata domanda di cancellazione dal Registro delle imprese – Camera valdostana delle imprese e delle professioni.

A) Un utente riceve cartella di pagamento relativa a diritti camerali facenti capo ad una S.n.c., di cui era socio, che ha cessato la propria attività nel 1985, senza aver richiesto la cancellazione dal Registro delle imprese. I diritti camerali di cui viene richiesto il pagamento sono solo quelli relativi agli anni 1996-2006, in relazione alla prescrizione decennale cui sono soggetti tali diritti. Premessa la natura di tributi dei diritti camerali ex articolo 18 l. 580/1993, si rendono informazioni in merito al potere della Camera valdostana delle imprese e delle professioni di accertare d'ufficio la cessazione dell'attività da parte delle imprese iscritte e disporre conseguentemente la cancellazione dal Registro delle imprese, con particolare riferimento all'incidenza di detto potere sull'onere gravante sui soggetti iscritti del pagamento dei diritti camerali che, a parere dell'Ufficio, non viene meno. Si esamina inoltre il termine prescrizionale operante in materia di diritti camerali, che secondo parte della giurisprudenza è decennale, con la precisazione che l'accertamento della violazione dell'obbligo tributario e l'irrogazione della relativa sanzione sono soggette alle disposizioni del d.lgs. 472/1997, con conseguente necessità che l'avviso di accertamento sia notificato al contribuente nei cinque anni successivi alla violazione.

B) Un cittadino, liquidatore di una società con sede secondaria ad Aosta, si è rivolto a questo Ufficio rappresentando che, non ostante l'avvenuta liquidazione della società sin dal 1997, nel 2003 ha ricevuto una cartella per il pagamento del diritto annuale camerale relativo agli anni 2000 e 2001. Recatosi presso l'allora competente struttura regionale per chiarire la situazione otteneva il discarico. Tuttavia nel 2007 è stata notificata cartella di pagamento

relativa ai diritti annuali per l'anno 2002, riguardo alla quale la Camera valdostana delle imprese e delle professioni gli ha comunicato che la tassa è dovuta, non essendo stata presentata domanda di cancellazione della società dal Registro delle imprese.

Appreso successivamente che la domanda di cancellazione era stata presentata a Milano, è stato svolto un approfondito esame della normativa in materia (segnatamente l. 580/19, d.p.r. 581/1995, d.m. 359/2001 "Regolamento in materia di accertamento, riscossione e liquidazione del diritto annuale", d.p.r. 247/2004 e d.m. 54/2005), cui è seguita una dettagliata illustrazione all'istante, con particolare riferimento ai termini prescrizionali del diritto camerale e alla sanzione prevista per il mancato pagamento, e soprattutto alla non ritenuta necessità di apposita domanda di cancellazione della sede secondaria, analogamente a quanto richiesto per l'iscrizione della società, in quanto dalla disciplina prevista per le modalità di iscrizione della sede secondaria sembra potersi ricavare l'onere della Camera di Commercio competente per la sede principale, ricevente la domanda di cancellazione, di darne comunicazione a quella presso cui è iscritta la sede secondaria.

Il cittadino ha ritenuto di far presente la situazione alla Camera di Commercio di Milano, competente per la sede principale, prima di un eventuale intervento di questo Ufficio presso la Camera valdostana delle imprese e delle professioni.

AGENZIA REGIONALE EDILIZIA RESIDENZIALE

Caso n. 43 – I cambi degli alloggi popolari sono di fatto impossibili – Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, beneficiario di alloggio di edilizia residenziale pubblica, chiedendo informazioni in merito allo stato di un'istanza di cambio alloggio presentata all'Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.) per inidoneità dell'appartamento abitato alle nuove esigenze familiari. Il Difensore civico è intervenuto per le vie brevi presso il Direttore dell'A.R.E.R., accertando l'impossibilità di effettuare alcun cambio a causa della carenza di alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Caso n. 178 – I requisiti dimensionali previsti dal d.m. Sanità 5 luglio 1975 non si applicano agli edifici costruiti anteriormente – Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Su richiesta di un cittadino è stato contattato per le vie brevi il Direttore dell'A.R.E.R. al fine di accertare le condizioni di abitabilità dell'alloggio locato all'istante, verificando, grazie anche alla fattiva collaborazione del Direttore, la conformità dell'alloggio alla vigente normativa, non trovando applicazione per l'immobile in questione, costruito

precedentemente, l'articolo 3 del d.m. Sanità 5 luglio 1975, relativo ai requisiti igienico-sanitari dei locali di abitazione.

AZIENDA USL VALLE D'AOSTA

Casi nn. 54, 60 e 87 – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.

Caso n. 80 – Legittimità del mancato accoglimento della richiesta di trasferimento del dipendente – Azienda USL.

Si rivolto a questo Ufficio un dipendente dell'Azienda USL riferendo di essere stato trasferito ad altro incarico dopo un lungo periodo di malattia e di aver successivamente ricevuto risposta negativa alla richiesta di reintegrazione nel posto di lavoro originario.

Dopo aver valutato la documentazione presentata dall'istante, il Difensore civico, a seguito di un incontro con il Direttore Generale dell'Azienda, ha potuto rilevare, anche in rapporto alla diversa ricostruzione dei fatti operata, la correttezza del provvedimento di diniego assunto dall'Azienda, con particolare riferimento alle motivazioni poste a fondamento dello stesso, inerenti alle condizioni di salute del dipendente, che non garantiscono un corretto svolgimento del servizio al quale l'istante chiede di essere nuovamente assegnato, sulla scorta di precedente visita medica collegiale.

Casi nn. 157 e 158 – Devono essere concessi i permessi per diritto allo studio relativi a corsi al cui termine sono rilasciati titoli avente valore legale – Azienda USL.

Due dipendenti USL avevano presentato richiesta di concessione di permessi retribuiti per diritto allo studio per l'anno accademico 2006/2007 ai fini del conseguimento di un Master. La loro domanda, in un primo tempo accolta, era stata successivamente respinta, non essendo il suddetto Master riconosciuto a fini professionali.

Rilevato, a seguito di un approfondito esame della questione sottoposta, che l'articolo 21 del C.C.N.L. di categoria 1994/1997 – fonte contenente la disciplina della materia – attribuisce rilevanza, ai fini della concessione del beneficio, al solo conseguimento di titoli di studio aventi valore legale – quale è risultato essere quello per cui era stata presentata domanda – e non anche al riconoscimento, a fini specificamente professionali, dei titoli stessi, questo Ufficio ha proposto all'Azienda di rivedere, nell'esercizio del potere di autotutela, la determinazione di rigetto.

L'Azienda, aderendo alla proposta formulata, ha concesso i permessi precedentemente negati.

Caso n. 200 – La Commissione Medica Locale Patenti di guida modifica le procedure per i pazienti che autocertificano il consumo terapeutico di metadone – Azienda USL.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino segnalando che la procedura volta alla revisione delle patenti di guida di soggetti sottoposti a cure mediche con metadone, adottata dalla competente Commissione Medica, presentava incongruenze tali da generare costi non necessari a carico degli interessati, in particolare imponendo l'effettuazione di analisi e visite sanitarie non utili ai fini della valutazione finale, comunque condizionata dall'assunzione di metadone.

Il Difensore civico è intervenuto presso il Direttore della Struttura Complessa Medicina Legale, nonché presso la Commissione Medica Patenti di guida al fine di verificare la fondatezza della doglianza dell'istante, con esito di pronta e fattiva collaborazione del Direttore, il quale ha comunicato che la Commissione, a seguito delle osservazioni formulate, ha deciso di modificare le procedure per i pazienti che autocertifichino il consumo terapeutico di metadone, in modo tale da evitare costi aggiuntivi a carico degli utenti.

Caso n. 205 – Non può essere applicato il *malum* per mancata presentazione ad una visita allorché non vi è la prova della conoscenza della prenotazione – Azienda USL.

Su istanza di un cittadino che lamentava l'ingiustizia dell'applicazione del "*malum*" (di cui al Regolamento aziendale per il funzionamento dell'istituto del "*bonum-malum*", alla l.r. 3/2007 e alla deliberazione della Giunta regionale 816/2007) a seguito della mancata presentazione ad una visita sanitaria prenotata, essendogli la prenotazione ignota in quanto avvenuta ad opera del medico specialista, questo Ufficio ha richiesto documentati chiarimenti al Direttore generale.

Al termine dell'istruttoria compiuta è risultato che non vi era prova della comunicazione dell'avvenuta prenotazione e, conseguentemente, dell'inadempimento dell'interessato.

L'Azienda, richiesta di riesaminare la decisione assunta, ha provveduto a revocare la determinazione applicativa della sanzione.

COMUNI CONVENZIONATI

Caso n. 174 – Requisiti per l'ammissione al Fondo Sociale Comunale – Comune di Aosta.

Su istanza di un nucleo familiare che, colpito da sfratto esecutivo, ha presentato al Comune di Aosta domanda di contributo economico tratto dal Fondo Sociale Comunale, il Difensore civico ha esaminato la situazione prospettata e la relativa documentazione, verificando la correttezza delle determinazioni assunte dal Comune in applicazione del Regolamento comunale approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 185/2006.

Caso n. 180 – Sono accessibili gli elaborati concorsuali degli altri candidati – Comune di Aosta.

Su richiesta di un cittadino che, avendo preso parte ad un pubblico concorso bandito dall'Amministrazione comunale, ha chiesto se fosse consentito accedere alla relativa documentazione, questo Ufficio, esaminata la normativa in materia di accesso ai documenti amministrativi e l'interpretazione che ne è stata data in giurisprudenza, ha confermato l'accessibilità, a concorso ultimato, degli elaborati scritti svolti dagli altri candidati.

Caso n. 185 – Ripristino del servizio di acqua potabile – Comune di Fénis.

A seguito di istanza presentata da un cittadino, che lamentava di non poter usufruire da tempo del servizio di acqua potabile, si è intervenuti presso il Sindaco al fine di sollecitare l'esecuzione dei lavori di riparazione di una condotta dell'acquedotto.

Il pronto intervento risolutivo dell'Amministrazione ha permesso al cittadino di poter usufruire nuovamente dell'acqua.

Caso n. 194 - Nulla osta alla realizzazione del parcheggio – Comune di Charvensod.

Un cittadino si è rivolto al Difensore civico, esponendo di aver presentato all'Ufficio Tecnico del Comune di Charvensod denuncia di inizio attività per la realizzazione di un parcheggio, ricevendo dall'Amministrazione comunale comunicazione che, per poter dare corso ai lavori, era necessario integrare la documentazione prodotta con un atto notarile di vincolo del parcheggio al fabbricato principale. Alla successiva nota dell'istante che faceva presente l'onerosità dell'atto integrativo e chiedeva chiarimenti in merito, non seguiva riscontro.

Questo Ufficio, verificato l'ambito operativo della normativa in materia di vincolo pertinenziale tra unità immobiliari e posti auto (articolo 18 l. 765/67; articolo 9 l. 122/1989), ha richiesto informazioni sullo stato della pratica, nonché specifica relazione circa la tipologia di intervento edilizio progettato e la disciplina applicata.

L'Ufficio Tecnico comunale ha risposto che la vicenda aveva trovato positiva definizione con l'invio, all'istante e al progettista dell'opera, della comunicazione di nulla osta alla realizzazione del parcheggio, circostanza poi confermata dall'istante.

Caso n. 196 – Comune di Aosta – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Presidenza della Regione.

Caso n. 212 – Il Comune stabilisce discrezionalmente eventuali riduzioni della T.A.R.S.U., ma solo nell'ambito di quelle previste dalla normativa statale – Comune di Brusson.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, sottoponendo a scrutinio la mancata previsione ed applicazione, da parte del Comune, di riduzioni della tassa per lo smaltimento di rifiuti solidi urbani interni per appartamenti destinati alla locazione che non sono stati in concreto locati nell'anno di competenza, con conseguente inutilizzo o minore utilizzo del relativo servizio.

Esaminato il d.lgs 507/93, si appura che le sole riduzioni che possono venire in conto sono quelle previste dall'articolo 66, a norma del quale la tariffa della tassa per lo smaltimento rifiuti può essere ridotta di un importo non superiore ad un terzo in alcuni casi tassativi, tra cui quello di *“abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo”*, che il Comune ha facoltà di prevedere all'interno del proprio regolamento per l'applicazione della tassa.

Caso n. 227 – Legittimità del rimborso della T.A.R.S.U. per i soli due anni precedenti – Comune di Aosta.

Su istanza di un cittadino, si verifica la legittimità del provvedimento di parziale diniego reso dall'Amministrazione del Comune di Aosta in ordine ad una richiesta di rimborso tributi versati per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, in applicazione dell'articolo 75 del d.lgs 507/1993, che prevede il rimborso delle sole quote di tassa pagate in eccesso dal contribuente nei due anni precedenti, non trovando applicazione ai rapporti esauriti la disciplina introdotta dal comma 164, articolo 1, l. 27 dicembre 2006, n. 296.

Caso n. 247 – Comune di Pollein – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Presidenza della Regione.

Caso n. 265 – Non è dovuto il pagamento della sanzione maggiorata allorché questa è stata corrisposta in misura ridotta, anche se non sono state pagate le spese di notificazione – Comune di Gressoney-Saint-Jean.

Su istanza di un cittadino, il Difensore civico è intervenuto presso il Comandante della Polizia Locale del Comune di Gressoney-Saint-Jean, onde chiedere chiarimenti in merito ad una nota di richiesta di pagamento delle spese postali relative alla notificazione di un verbale di accertamento di violazione al Codice della strada, in cui l'importo richiesto in pagamento era comprensivo anche della sanzione amministrativa aumentata in sede esecutiva, nonostante l'avvenuto versamento della stessa nei termini di legge in misura ridotta.

Aderendo alla tesi espressa da questo Ufficio circa l'infondatezza della pretesa dell'Amministrazione comunale in ordine alla sanzione amministrativa, già pagata ed estinta, la Polizia municipale ha rettificato l'importo richiesto in pagamento riducendolo alla somma corrispondente alle spese postali della raccomandata con ricevuta di ritorno con cui l'istante era stato avvisato che il verbale, stante l'assenza del destinatario all'atto della notificazione, si trovava in giacenza presso l'ente postale.

AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO

Caso n. 30 – La corrispondenza dispersa viene consegnata allo Sportello Unico per l'Immigrazione – Poste Italiane S.p.A.

Su istanza di un cittadino che lamentava il mancato recapito allo Sportello Unico per l'Immigrazione di Aosta di una domanda di ricongiungimento familiare inoltrata tramite posta assicurata, l'Ufficio è intervenuto per chiarimenti presso il Direttore della filiale di Aosta di Poste Italiane S.p.A., il quale, con sollecito riscontro, ha comunicato il rinvenimento e l'avvenuta consegna della busta al destinatario.

Caso n. 53 – I pagamenti relativi agli assegni di invalidità sono corretti – Agenzia delle Entrate / I.N.P.S.

Su istanza di un cittadino, che lamentava scarsa trasparenza da parte degli enti interessati, a seguito di esame della copiosa documentazione prodotta, si è intervenuti presso l'Agenzia delle Entrate, Ufficio di Châtillon, e presso l'I.N.P.S., Agenzia di Verrès, per chiedere

chiarimenti in merito ai criteri impiegati nel calcolo di ratei di assegno di invalidità, il cui pagamento era stato sospeso nel dicembre 1999 e, a seguito di sentenza del Tribunale di Aosta, riattivato nel maggio 2003 con versamento degli arretrati dovuti, oltre interessi legali.

In pendenza di giudizio, nel 2001, l'I.N.P.S. aveva provveduto al versamento degli 11/12 della tredicesima mensilità dell'anno 1999, mentre all'atto dell'erogazione dei compensi arretrati aveva calcolato l'intera tredicesima mensilità spettante nel 1999, con conseguente necessità di detrarre gli importi già versati nel 2001. Poiché la detrazione è stata compiuta solo con riferimento alla somma netta accreditata al beneficiario dell'assegno, senza tener conto di quanto versato a titolo di acconto I.R.P.E.F. e contestualmente, in sede di redazione del CUD, non è stata compiuta alcuna detrazione, ne è risultato un non corretto calcolo dell'imposta I.R.P.E.F. dovuta sui compensi relativi agli anni precedenti il 2003.

L'Agenzia delle Entrate si è limitata a rimandare lo scrivente Ufficio all'I.N.P.S., il cui Direttore ha esaurientemente chiarito gli aspetti della vicenda.

L'Agenzia delle Entrate ha quindi rideterminato l'imposta I.R.P.E.F. dovuta dall'istante operando i dovuti sgravi. Il Direttore dell'I.N.P.S., tuttavia, ha evidenziato l'intenzione dell'Istituto di recuperare l'ammontare dell'acconto I.R.P.E.F. a suo tempo pagato per conto del beneficiario dell'assegno e non detratto in sede di calcolo dei compensi arretrati erogati in esecuzione della sentenza del Tribunale di Aosta.

Il Difensore civico ha dettagliatamente illustrato e spiegato agli istanti, sia verbalmente che per iscritto, tutte le fasi della vicenda, ricostruendo i conteggi operati dall'I.N.P.S. e dall'Agenzia delle Entrate, il cui operato è risultato corretto, ed esaminando ulteriormente la pretesa di restituzione di parte delle somme sgravate anticipata dall'I.N.P.S., con illustrazione agli istanti della normativa vigente in caso di errori dell'ente erogatore in materia pensionistica.

Caso n. 62 – La ricongiunzione dei periodi di contribuzione è corretta – I.N.P.S. / I.N.P.D.A.P.

Su istanza di un cittadino, questo Ufficio, esaminata la documentazione prodotta, è intervenuto presso la Direzione compartimentale Liguria Piemonte e Valle d'Aosta dell'I.N.P.D.A.P. e presso la Direzione regionale dell'I.N.P.S., chiedendo chiarimenti in ordine al calcolo dei periodi contributivi effettuato ai fini della ricongiunzione pensionistica richiesta ai sensi dell'articolo 2 l. 29/1979.

Gli Enti interpellati, a seguito di un articolato percorso istruttorio, hanno fornito adeguata illustrazione dei calcoli operati ai fini della ricongiunzione, che è risultata, grazie ai chiarimenti offerti, sostanzialmente corretta e comunque soddisfattiva per l'interessato.

Caso n. 102 – L'intervento del Difensore civico favorisce il buon esito dell'attività amministrativa – Motorizzazione civile (M.C.T.C.).

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino esponendo le difficoltà incontrate nell'ottenere dall'Ufficio provinciale della Direzione generale della M.C.T.C. un duplicato della carta di circolazione, aggiornata con i nuovi dati tecnici del veicolo.

Successivamente, grazie alla fattiva collaborazione del Direttore dell'Ufficio, contattato per le vie brevi, la carta di circolazione è stata aggiornata.

Caso n. 132 – L'Ufficio provinciale dell'I.N.P.D.A.P. comunica i dati contributivi necessari ai fini della ricongiunzione per liberi professionisti – I.N.P.D.A.P.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, esponendo di essere stato iscritto presso l'I.N.P.D.A.P. per alcuni anni, per poi transitare ad altro ente previdenziale, e di aver presentato al nuovo Ente richiesta di ricongiunzione dei contributi versati in precedenza; successivamente l'istante ha accertato che la pratica era da molto tempo giacente presso l'I.N.P.D.A.P. per non avere quest'ultimo ancora trasmesso al nuovo Ente i dati necessari alla definizione.

Il Difensore civico, esaminata la documentazione prodotta dal cittadino, è intervenuto richiedendo all'Ufficio Provinciale I.N.P.D.A.P. di Aosta chiarimenti in merito.

Successivamente si è appreso dall'istante che l'Istituto, che non ha effettuato comunicazioni a questo Ufficio, ha provveduto ad inviare al nuovo Ente previdenziale la documentazione richiesta.

Caso n. 153 –Collaborazione ai fini del ricongiungimento familiare – Questura di Aosta.

Si è presentato a questo Ufficio un cittadino chiedendo al Difensore civico di illustrare la normativa vigente in materia di rilascio del permesso di soggiorno per ricongiungimento familiare, in relazione ad un procedimento pendente presso l'Ufficio Immigrazioni della Questura di Aosta.

Grazie anche alla fattiva collaborazione del competente Dirigente, contattato per le vie brevi, si è provveduto a fornire le informazioni del caso.

COMUNI NON ANCORA CONVENZIONATI

Caso n. 6 – L'Amministrazione collabora con il Difensore civico e risolve un problema di emergenza abitativa – Comune di Châtillon.

Si era rivolto a questo Ufficio un cittadino, lamentando il mancato accoglimento da parte dell'Amministrazione di un Comune non convenzionato, di una richiesta di emergenza abitativa relativa ad un nucleo familiare composto anche da un minore gravemente disabile.

Il Difensore civico, nell'ottica di una fattiva collaborazione tra Enti, pur in carenza di convenzione, senza entrare nel merito della vicenda, era intervenuto presso il Sindaco del Comune interessato chiedendo di conoscere lo stato della pratica.

L'Amministrazione aveva riferito che la competente commissione aveva collocato l'istante al primo posto della graduatoria dei casi in emergenza abitativa, ma che purtroppo al momento non si disponeva sul territorio comunale di alloggi disponibili.

Trascorsi poco meno di due mesi da tale nota, il Sindaco ha comunicato a questo Ufficio l'assegnazione in locazione a titolo definitivo all'istante di un alloggio di proprietà A.R.E.R.

Caso n. 33 – In materia di imposta comunale sulla pubblicità il termine per l'accertamento è di due anni – Comune di Aosta.

Su richiesta di un cittadino, che ha esposto un problema nei rapporti con l'Azienda Pubblici Servizi Città di Aosta relativamente all'irrogazione di una sanzione in materia di imposta comunale sulla pubblicità, il Difensore civico – constatata la scadenza della convenzione con il Comune di Aosta – ha comunque esaminato la documentazione prodotta e la normativa vigente, rendendo le informazioni del caso, con particolare riferimento al termine di decadenza di due anni dalla violazione entro cui il soggetto impositore deve procedere all'accertamento e alla notifica di avviso motivato dello stesso ai sensi dell'articolo 10 d.lgs. 507/1993, applicabile alla fattispecie in deroga alla generale previsione di cui all'articolo 20 d.lgs. 472/1997, recante disciplina della riscossione dei tributi, che indica il termine generale in cinque anni.

Caso n. 97 – Legittimità del mancato rilascio del certificato di agibilità – Comune di Aosta.

Su impulso di un cittadino, relativo ad una pratica già avviata, questo Ufficio è intervenuto presso il Dirigente dell'Ufficio Edilizia, Urbanistica e Patrimonio al fine di ulteriormente

approfondire la legittimità del rifiuto, da parte dell'Amministrazione comunale, del certificato di agibilità dell'abitazione di proprietà dell'istante.

A seguito di un colloquio chiarificatore e della successiva trasmissione di una documentata relazione, è stata appurata la correttezza della posizione assunta dall'Amministrazione, impossibilitata al rilascio dell'agibilità a causa della mancata ultimazione, da parte dei concessionari che avevano assunto l'obbligo di provvedervi, tra cui il dante causa dell'istante, di una strada con caratteristiche idonee per l'urbanizzazione.

AMMINISTRAZIONI ED ENTI FUORI COMPETENZA

Caso n. 2 – L'Amministrazione collabora con il Difensore civico – Comune di La Salle.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino lamentando la mancata evasione da parte dell'Amministrazione di un Comune non convenzionato di una nota inerente l'erogazione di un contributo. Il Difensore civico, nell'ottica di una fattiva collaborazione tra Enti, senza entrare nel merito della vicenda, è intervenuto presso il Sindaco del Comune interessato, limitandosi a sollecitare l'evasione della lettera inviata dall'istante, con esito positivo di pronto riscontro al cittadino.

Caso n. 82 – La soluzione dei problemi relativi al trasferimento tra Università avviene mediante la rete dei Difensori civici – Università degli Studi di Torino.

Un cittadino straniero residente ad Aosta e iscritto all'Università degli Studi di Torino, Facoltà di Medicina e Chirurgia, ha esposto un problema inerente alla procedura di trasferimento presso l'Università di Novara, avviata, a richiesta, dalla Segreteria della Facoltà torinese.

L'istante in particolare ha lamentato che tale Segreteria, poco prima della scadenza dei termini per la definizione del richiesto trasferimento (31 dicembre 2006), risultando priva della documentazione attestante il titolo di studio conseguito all'estero dallo studente, gli ha fatto richiesta di nuova documentazione in originale, per reperire la quale si è reso necessario un periodo superiore a quello ancora disponibile in relazione al termine ultimo per eseguire il trasferimento, che, per l'effetto, è stato negato dall'Università di Novara. Di conseguenza lo studente, pur avendo versato, all'atto della domanda, l'importo richiesto per il passaggio da un'Università all'altra, non ha potuto iscriversi presso la sede di Novara per l'anno accademico 2006/2007.

Inoltre, rinnovata la richiesta di trasferimento per l'anno accademico successivo, la Segreteria della Facoltà di Torino, ha richiesto allo studente il pagamento delle tasse universitarie dell'anno perduto onde poter procedere al nuovo trasferimento.

L'istanza è stata inoltrata per competenza al Difensore civico della Regione Piemonte e seguita unitamente a quest'ultimo.

A seguito dell'intervento presso il Responsabile della Segreteria Studenti, Segreteria Classi Sanitarie della Facoltà di Medicina e Chirurgia di Torino, nonché presso il Dirigente della Divisione Didattica e Studenti, Sezione Affari generali e legali della medesima Facoltà, l'Ufficio del Difensore civico della Regione Piemonte ha comunicato che l'istante, oltre a ricevere il rimborso dell'importo già versato per il trasferimento richiesto e non ottenuto causa lo smarrimento della documentazione necessaria, è stato esonerato dal pagamento delle tasse universitarie relative all'anno accademico 2006/2007, con possibilità di iscriversi per l'anno accademico 2007/2008 presso l'Università di Novara.

Caso n. 122 – La collaborazione interistituzionale funziona – Comune di Brissogne.

Su richiesta di un cittadino, che lamentava la mancata evasione di una nota inoltrata all'Amministrazione comunale, il Difensore civico è intervenuto presso il Sindaco sollecitando, a livello di collaborazione interistituzionale, non risultando il Comune convenzionato per l'utilizzo del servizio di difesa civica, un riscontro all'istanza avanzata dal cittadino nella citata nota, con esito di pronta risposta.

Caso n. 126 – Ministero dell'Interno – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Presidenza della Regione.

Casi nn. 220 e 221 – Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura (AGEA) – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Assessorato Agricoltura e Risorse naturali.

Caso n. 232 – L'istanza di accesso alla documentazione amministrativa deve indicare l'interesse del richiedente – Comune di Courmayeur.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino riferendo di aver presentato richiesta di accesso agli atti di un concorso pubblico e di aver ricevuto risposta negativa, risultando la domanda non correttamente motivata. Il Difensore civico, competente per materia, ha esaminato la documentazione prodotta dall'istante, illustrando al medesimo la normativa in materia di

accesso agli atti e confermando l'inammissibilità della richiesta, dal momento che l'indicazione di motivi personali non è sufficiente a dimostrare l'interesse diretto, concreto e attuale che giustifica l'accesso, potendosi semmai reiterare la domanda di accesso con specificazione dell'interesse che la giustifica.

L'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO E LE ATTIVITÀ COMPLEMENTARI

1. Sede e orari di apertura al pubblico.

L'Ufficio del Difensore civico ha ricevuto il pubblico presso la propria sede, come è ormai consuetudine, il martedì, dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00, il mercoledì, dalle ore 15.00 alle ore 18.00, ed il giovedì, dalle ore 9.00 alle 12.00, senza necessità di appuntamento, garantendo comunque la massima disponibilità – per motivate esigenze – anche in orari diversi, che sono stati concordati direttamente con gli interessati.

Dall'analisi statistica degli accessi risulta che l'affluenza di pubblico è omogeneamente distribuita nelle tre giornate. Vale comunque la pena di considerare l'eventualità di modificare parzialmente gli orari di apertura al pubblico, riservando l'intera giornata del giovedì agli appuntamenti richiesti dagli utenti, con vantaggio per i cittadini, che avrebbero a disposizione un orario amplificato e sconterebbero minori tempi di attesa, e per l'Ufficio, che potrebbe meglio pianificare la propria attività.

È stata garantita inoltre la possibilità, per le persone disabili, di fissare appuntamento in altro luogo, stante la presenza di barriere architettoniche nell'immobile in cui è ubicata la sede dell'Ufficio, per il resto adeguata alle esigenze dell'utenza e del personale, anche per ciò che attiene alle dotazioni ed agli strumenti operativi, pure informatici, che sono stati nell'anno potenziati mediante l'installazione di programmi che consentono la gestione elettronica dei documenti e di cui è stata già prevista l'implementazione con applicativi per la gestione complessiva delle procedure.

Potendo peraltro apparire paradossale che un servizio tra le cui finalità rientra quella di garantire il rispetto del principio di uguaglianza sostanziale venga reso all'interno di uno stabile con problemi di accessibilità, si auspica che possano venire adottati accorgimenti idonei alla rimozione delle barriere, prendendosi in considerazione, in caso contrario, la possibilità di allocare l'Ufficio in altra sede.

2. Le risorse umane e strumentali.

Al primo gennaio dell'esercizio 2007 il personale assegnato all'Ufficio del Difensore civico era composto da una sola unità, con qualifica di coadiutore.

Il 29 gennaio l'organico è stato rinforzato mediante l'assunzione a tempo determinato fino al 29 ottobre 2007 di un altro dipendente avente la medesima qualifica.

Il 15 febbraio sono stati rinnovati i due incarichi di consulenza giuridica precedentemente attivati.

A decorrere dal 27 novembre, poi, presta servizio in pianta stabile un altro coadiutore con rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

L'insieme dei collaboratori dell'Ufficio risulta pertanto essere costituito attualmente da due dipendenti addetti a compiti di segreteria e da due esperti esterni, che si occupano del ricevimento del pubblico, dell'esame, dell'istruttoria e della definizione delle pratiche.

Se l'articolazione attuale della struttura risulta adeguata per ciò che attiene alle attività di supporto, il prevedibile aumento dei carichi di lavoro e la necessaria acquisizione di conoscenze diversificate conseguenti all'estensione dell'ambito di competenza dell'Ufficio nei confronti degli enti locali, fanno ritenere raccomandabile una maggiore strutturazione del servizio, non essendo sufficiente l'apporto dei consulenti, eccellente in termini di capacità professionali, ad assicurare la soddisfazione in tempi brevi delle istanze provenienti dai cittadini.

L'auspicio è pertanto che l'organico dell'Ufficio possa essere incrementato mediante l'assegnazione di un dipendente con profilo di istruttore amministrativo in possesso di un bagaglio giuridico sufficiente a consentirgli di assumere la responsabilità di pratiche inerenti all'esercizio della tutela non giurisdizionale dei cittadini.

3. Le attività complementari.

3.1. I rapporti istituzionali e le relazioni esterne.

Il fulcro di tutta l'attività della difesa civica consiste indubbiamente nella tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione: ricevere il cittadino per ascoltare e comprendere le sue lamentele, istruire la pratica con il contatto con la controparte, approfondire le tematiche tecnico-giuridiche di ogni singolo caso e presentare infine osservazioni e proposte alle amministrazioni richiede un grande dispendio di tempo, oltre che di energie.

Per svolgere adeguatamente tale compito è tuttavia importante il confronto con le altre istituzioni che si occupano di difesa civica, al fine di condividere le informazioni, adeguare gli interventi alle migliori prassi ed offrire, in definitiva, il miglior servizio possibile.

Se questo è vero in generale, lo è ancor più per chi è all'inizio dell'esercizio del mandato, che deve cercare di appropriarsi degli strumenti del mestiere e di utilizzarli al meglio.

Per questa ragione ho partecipato con assiduità alle riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome (Allegato 8), coordinata, a decorrere dal

29 maggio 2007, dal Difensore civico della Regione Lombardia, nel corso delle quali sono stati discussi alcuni temi fondamentali. Tra i tanti evidenzio, in particolare, quello della rete dei difensori civici, ovvero dell'importanza di una stretta collaborazione fra colleghi a tutti i livelli per dare uniformità all'azione della difesa civica sul territorio nazionale, che ha dato luogo all'avvio di una revisione del Regolamento istitutivo volta ad istituzionalizzare la presenza, in seno alla Conferenza, dei Difensori civici locali, essenziale per garantire lo scambio di vedute con soggetti che, tra l'altro, per certi versi lavorano in condizioni analoghe a quelle del Difensore civico della Valle d'Aosta, quotidianamente investito di questioni afferenti alla competenza dei Comuni e talora chiamato ad occuparsi di casi che al di fuori del territorio valdostano sono affidati alla competenza delle Province.

Nella stessa prospettiva ho partecipato a convegni sulla difesa civica (Allegato 8), in primo luogo quelli organizzati in concomitanza con alcune delle riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, in virtù dei quali ho potuto mettere a fuoco diverse problematiche e instaurare proficui rapporti professionali. Particolare menzione meritano, al riguardo, il Convegno tenutosi a Matera, alla presenza di autorevoli esponenti delle Istituzioni Europee e del mondo accademico, oltre che di prestigiosi rappresentanti della difesa civica di altri Paesi, nel quale è stato trattato il tema, centrale, del rapporto tra diritti umani e difesa civica, ed è stata presentata la recente legge sul Difensore civico della Regione Basilicata, che presenta tratti di rilevante modernità, e quello svoltosi a Venezia, dove si è discusso, tra l'altro, delle possibili interrelazioni esistenti tra la figura del Difensore civico e la professione forense per incrementare gli strumenti di tutela a favore del cittadino.

Con lo stesso spirito è stata mantenuta l'iscrizione agli organismi associativi della difesa civica operanti a livello internazionale, vale a dire l'I.O.I. (International Ombudsman Institute), l'E.O.I. (European Ombudsman Institute) e soprattutto dell'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), alla cui vita si è partecipato attivamente, ricevendo una visita da parte del Vice Presidente, il Médiateur della Région wallonne, e partecipando al V° Congresso ordinario dell'Associazione "*Le Médiateur, garant de l'équilibre entre droits collectifs et droits individuels*", tenutosi a Bamako dall'11 al 13 dicembre, al termine dei cui lavori è stata formalizzata una dichiarazione contenente tra l'altro l'invito ai Poteri dei Paesi membri della francofonia a prestare la massima attenzione ai diritti dei minori e dei soggetti privati, a qualsiasi titolo, della libertà personale.

3.2. Le attività di comunicazione e di informazione.

Il Difensore civico può assolvere con efficacia al suo primario compito soltanto se i cittadini conoscono, oltre che l'esistenza di questa figura, le funzioni che istituzionalmente essa è chiamata a svolgere.

Attualmente pertanto la comunicazione, peraltro espressamente prevista dalla legge istitutiva del Difensore civico regionale, assume importanza, a seguito di un'esperienza più che decennale, principalmente per diffondere la conoscenza dell'esatto ambito di competenza dell'istituto: molti cittadini che si presentano all'Ufficio non conoscono, infatti, le competenze attribuite al Difensore civico, ritenendo, in particolare, che questi abbia una competenza estesa a casi relativi a rapporti privatistici, ed altri confondono questa figura con il Giudice di pace.

L'attività svolta in questo senso si è sviluppata secondo due direttrici: da una parte ricercando la collaborazione dei mezzi di comunicazione di massa, specie con la pubblicazione di articoli su riviste di settore ed il rilascio di interviste ad una emittente radiofonica ed ad un'agenzia specializzata; dall'altra relazionando o intervenendo a convegni, tra i quali degno di specifica menzione quello avente ad oggetto *"Il reclamo nell'Amministrazione pubblica: problema o risorsa? – Uffici Relazioni con il Pubblico a confronto"*, che si è rivelato utile non soltanto per la diffusione della conoscenza dell'Istituzione, invero essenzialmente a favore degli operatori del settore, ma anche per approfondire i mezzi di tutela degli utenti dei servizi pubblici previsti dalle relative Carte ed i loro rapporti con gli strumenti non giurisdizionali di soluzione delle controversie.

Si sono poi poste le basi, che verranno sviluppate nell'anno 2008, per diffondere a tutte le famiglie valdostane un pieghevole in cui vengono descritte l'attività e le competenze del Difensore civico e per maggiormente qualificare la sezione dedicata all'Istituto sul sito Internet del Consiglio regionale.

3.3. Le altre attività.

Il 23 ottobre 2007 ho partecipato, in quanto membro, alla riunione di insediamento dell'Osservatorio per la verifica dell'Applicazione del Protocollo d'intesa tra il Ministro della Giustizia e la Regione Valle d'Aosta – documento sottoscritto tra le parti il 17 settembre 2007 ed elaborato a cura di un Gruppo di studio coordinato dal Difensore civico all'epoca in servizio – che si propone di favorire dialogo e cooperazione tra gestione penitenziaria e servizi sociali, sanitari, educativi e di promozione del lavoro operanti sul territorio regionale, al fine di migliorare le condizioni di vita dei detenuti della Casa circondariale di Brissogne.

A seguito della riunione ho avuto l'opportunità di incontrare il Presidente dell'Associazione valdostana Volontariato carcerario, anch'esso componente del citato Osservatorio, traendo indicazioni sui bisogni e sui diritti dei ristretti.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Come è emerso dall'esposizione svolta, il 2007 è stato caratterizzato da un rilevante incremento dell'ambito di competenza dell'Istituto, esteso a numerosi Enti locali che hanno offerto ai loro amministratori la possibilità di fruire della tutela accordata dalla difesa civica avvalendosi del servizio regionale.

Il consolidarsi della difesa civica dipenderà anche dalla capacità di questo Ufficio di esercitare la funzione in modo efficace.

È essenziale, a questo proposito, adoperarsi affinché la popolazione sia informata della possibilità di avvalersi di questa forma di tutela, ma anche di ciò che in concreto essa può offrire al cittadino: alla capillare distribuzione del pieghevole informativo, già programmata, dovranno pertanto seguire attività di comunicazione più mirate, volte a far meglio comprendere il significato e la natura dell'istituzione anche a chi già ne conosce l'esistenza.

Per aumentare l'effettività dell'azione della difesa civica, evitando, in particolare, che dall'esternalizzazione di servizi pubblici possa conseguire un abbassamento di tutela dei cittadini, potrebbe inoltre essere valutata l'opportunità di un ammodernamento della legge regionale vigente, volto a destinare alla competenza di questo Ufficio tutti i soggetti che svolgono attività sostanzialmente amministrativa.

La trattazione dei casi ha dimostrato che il più delle volte la Pubblica Amministrazione ha operato correttamente: attraverso l'attività di questo Ufficio, quindi, si è potuto rinsaldare il rapporto di fiducia tra cittadino e apparati pubblici, di questi tempi messo a dura prova.

In altri casi le Amministrazioni hanno recepito le indicazioni formulate nel corso del procedimento amministrativo e, ancora più significativamente, hanno rivisto decisioni già assunte in senso favorevole all'istante, ricorrendo all'esercizio dei poteri di autotutela, a dimostrazione del fatto che il Difensore civico, oltre a fornire un servizio utile al cittadino, opera a garanzia della buona amministrazione, una garanzia che acquista maggiore rilevanza allorché i controlli sull'attività amministrativa scemano.

Laddove, infine, sono state riscontrate situazioni che, pur non incidendo sulla legittimità, denotano un difetto di tempestività o trasparenza, l'auspicio è che le indicazioni apportate da questo Ufficio possano contribuire a migliorare la qualità dell'azione amministrativa.

PAGINA BIANCA

APPENDICE

**ALLEGATO 1 – La legge che disciplina il funzionamento dell'Ufficio
del Difensore civico regionale**

ALLEGATO 2 – Le altre fonti normative

ALLEGATO 3 – Proposta di legge istitutiva del Difensore civico nazionale

ALLEGATO 4 – Risoluzione n. 80 del 1999 del C.P.R.L. del C.d'E.

**ALLEGATO 5 – Dichiarazione della Rete europea dei Difensori civici
del 14-16 ottobre 2007**

ALLEGATO 6 – Comuni convenzionati

ALLEGATO 7 – Comunità montane convenzionate

ALLEGATO 8 – Elenco attività complementari

ALLEGATO 9 – Regione Autonoma Valle d'Aosta

**ALLEGATO 10 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e
concessionari di pubblici servizi**

ALLEGATO 11 – Azienda USL Valle d'Aosta

ALLEGATO 12 – Comuni convenzionati

ALLEGATO 13 – Comunità montane convenzionate

ALLEGATO 14 – Amministrazioni periferiche dello Stato

ALLEGATO 15 – Comuni non ancora convenzionati

ALLEGATO 16 – Amministrazioni ed enti fuori competenza

ALLEGATO 17 – Questioni tra privati

ALLEGATO 1 – La legge che disciplina il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico regionale

Legge regionale 28 agosto 2001, n. 17. – *Disciplina del funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico. Abrogazione della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5 (Istituzione del Difensore civico).*

CAPO I

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Art. 1

(Difensore civico)

1. La presente legge disciplina le modalità di elezione del Difensore civico, le sue funzioni e i modi di esercizio delle stesse.

Art. 2

(Principi dell'azione del Difensore civico)

1. Il Difensore civico esercita le sue funzioni in piena libertà ed indipendenza e non è sottoposto ad alcuna forma di controllo gerarchico e funzionale.

2. Il Difensore civico assicura, nel rispetto e con le modalità previste dalla presente legge, una tutela non giurisdizionale dei diritti soggettivi, degli interessi legittimi, degli interessi collettivi o diffusi, al fine di garantire l'effettivo rispetto dei principi posti dalla normativa vigente in materia di buon andamento, imparzialità, legalità, trasparenza, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa.

3. Il Difensore civico esercita funzioni:

- a) di consulenza e di supporto a persone fisiche e giuridiche nella risoluzione dei loro problemi con la pubblica amministrazione;
- b) di mediazione, finalizzata ad uno sforzo permanente per il raccordo fra le istituzioni e la comunità regionale;
- c) di proposta, per contribuire a migliorare la qualità dell'azione amministrativa.

4. Il Difensore civico contribuisce a garantire il rispetto delle pari opportunità uomo-donna e la non discriminazione in base al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle opinioni politiche, alle condizioni personali e sociali.

Art. 3*(Requisiti)*

1. Il Difensore civico è scelto fra cittadini italiani che offrono la massima garanzia di indipendenza e di obiettività e che hanno maturato qualificate esperienze professionali in materia giuridico-amministrativa.
2. Il Difensore civico deve essere in possesso dei seguenti requisiti:
 - a) residenza nella regione da almeno cinque anni;
 - b) laurea in giurisprudenza o equipollente;
 - c) età superiore a quarant'anni;
 - d) non aver riportato condanne penali;
 - e) assenza delle cause di ineleggibilità indicate all'articolo 7, comma 1;
 - f) conoscenza della lingua francese.

Art. 4*(Procedimento per l'elezione)*

1. Il procedimento per l'elezione del Difensore civico è avviato con la pubblicazione, disposta dal Presidente della Regione, sul Bollettino ufficiale di un avviso pubblico indicante:
 - a) l'intenzione della Regione di procedere all'elezione del Difensore civico;
 - b) i requisiti richiesti per ricoprire l'incarico, indicati all'articolo 3;
 - c) il trattamento economico previsto;
 - d) il termine di trenta giorni dalla pubblicazione dell'avviso per la presentazione delle candidature presso la Presidenza del Consiglio regionale.
2. Le proposte di candidatura sono presentate dai candidati, da singoli cittadini, da enti o associazioni.
3. Le proposte di candidatura devono contenere le seguenti indicazioni:
 - a) dati anagrafici e residenza;
 - b) titoli di studio;
 - c) curriculum professionale;
 - d) elementi utili ad evidenziare una particolare competenza, esperienza, professionalità o attitudine del candidato per l'incarico e la sua conoscenza della realtà socio-culturale della Valle d'Aosta.
4. Ad ogni proposta di candidatura deve essere allegata la dichiarazione di accettazione dell'incarico, sottoscritta dal candidato.
5. All'accertamento del possesso dei requisiti di cui all'articolo 3 provvede la segreteria generale del Consiglio regionale. L'eventuale esclusione per difetto dei requisiti è disposta con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza.

Art. 5*(Accertamento della conoscenza della lingua francese)*

1. I candidati per l'incarico di Difensore civico devono dimostrare la conoscenza della lingua francese.
2. Ai fini di cui al comma 1, prima dell'elezione, i candidati devono superare, o aver già superato, un esame di accertamento della conoscenza della lingua francese, svolto con le modalità previste per l'accesso alla qualifica dirigenziale dell'amministrazione regionale. Alla nomina della commissione esaminatrice provvede il segretario generale del Consiglio regionale ai sensi delle disposizioni vigenti in materia di accesso con procedura non concorsuale alla qualifica dirigenziale dell'amministrazione regionale.
3. La convocazione dei candidati per l'accertamento della conoscenza della lingua francese è effettuata dal Presidente del Consiglio regionale.

Art. 6*(Elezione)*

1. Dopo l'espletamento dell'accertamento di cui all'articolo 5, il Presidente del Consiglio regionale trasmette alla Commissione consiliare competente in materia di difesa civica l'elenco dei candidati in possesso dei requisiti. La Commissione consiliare predispone una relazione sulla base delle proposte di candidatura presentate e chiede al Presidente del Consiglio regionale di iscrivere l'elezione del Difensore civico all'ordine del giorno della prima seduta utile del Consiglio regionale.
2. Il Consiglio regionale elegge il Difensore civico a scrutinio segreto e a maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati alla Regione.
3. Qualora, dopo due votazioni consecutive, nessun candidato raggiunga la maggioranza stabilita al comma 2, il Consiglio procede con ulteriore votazione da effettuarsi nella stessa seduta del Consiglio regionale e risulta eletto il candidato che riporta la maggioranza assoluta dei consiglieri assegnati alla Regione.

Art. 7*(Ineleggibilità, incompatibilità e decadenza)*

1. Non è eleggibile all'Ufficio del Difensore civico chi ricopre o abbia ricoperto negli ultimi tre anni:
 - a) la carica di:
 - 1) membro del Parlamento europeo o del Parlamento nazionale;
 - 2) Presidente della Regione, assessore o consigliere regionale della Valle d'Aosta;
 - 3) Presidente, assessore o consigliere di una delle Comunità montane della Valle d'Aosta;
 - 4) Sindaco o assessore nei Comuni della Valle d'Aosta;

- 5) consigliere nei Comuni della Valle d'Aosta con popolazione superiore a 5.000 abitanti;
 - b) un incarico di direzione in partiti politici o movimenti sindacali;
 - c) cariche in organismi di controllo su atti della pubblica amministrazione.
2. L'Ufficio del Difensore civico è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o subordinato e di qualsiasi attività imprenditoriale.
3. È fatto obbligo al Difensore civico di segnalare senza ritardo al Presidente del Consiglio regionale il sopravvenire delle cause di ineleggibilità ed incompatibilità indicate ai commi 1 e 2.
4. Il Consiglio regionale dichiara la decadenza del Difensore civico qualora rilevi la sopravvenienza delle cause di ineleggibilità o incompatibilità, sulla base di ricorso scritto presentato da cittadini residenti nella regione.
5. Prima che il Consiglio regionale decida in merito alla decadenza del Difensore civico per sopravvenuti motivi di ineleggibilità o di incompatibilità, il Presidente del Consiglio regionale li contesta all'interessato con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno e con invito a presentare eventuali controdeduzioni entro venti giorni dalla data di ricevimento della contestazione.
6. Il Presidente sottopone gli atti relativi al procedimento di decadenza all'esame del Consiglio regionale nella prima seduta utile dopo la scadenza del termine previsto dal comma 5.
7. In caso di cessazione anticipata delle funzioni del Difensore civico, le cause di ineleggibilità di cui al comma 1 non hanno effetto se gli interessati rassegnano le dimissioni dalla carica ricoperta entro sette giorni dalla data di pubblicazione dell'avviso di cui all'articolo 4, comma 1.

Art. 8

(Cause di ineleggibilità ad altre cariche)

1. Chi ricopre o abbia ricoperto le funzioni di Difensore civico non è eleggibile alle seguenti cariche:
- a) Presidente della Regione, assessore o consigliere regionale della Valle d'Aosta;
 - b) Presidente, assessore o consigliere di una delle Comunità montane della Valle d'Aosta;
 - c) Sindaco o assessore nei Comuni della Valle d'Aosta;
 - d) consigliere nei Comuni della Valle d'Aosta con popolazione superiore a 5.000 abitanti.
2. Le cause di ineleggibilità di cui al comma 1 non hanno effetto se le funzioni del Difensore civico sono cessate almeno tre anni prima del giorno fissato per la presentazione delle candidature.
3. In caso di scioglimento anticipato delle assemblee elettive di appartenenza dei soggetti di cui al comma 1, le cause di ineleggibilità ivi previste non hanno effetto se le funzioni del Difensore civico sono cessate entro i sette giorni successivi alla data del provvedimento di scioglimento.

Art. 9

(Durata del mandato. Revoca)

1. Il Difensore civico dura in carica cinque anni e può essere rieletto una sola volta.
2. Tre mesi prima della scadenza regolare del mandato del Difensore civico o immediatamente dopo la cessazione del mandato stesso per dimissioni o per qualunque altro motivo diverso dalla scadenza regolare, il Presidente della Regione avvia il procedimento di cui all'articolo 4.
3. Qualora il mandato del Difensore civico scada negli ultimi sei mesi della legislatura regionale, il procedimento di cui all'articolo 4 è avviato dopo il rinnovo del Consiglio regionale.
4. I poteri del Difensore civico, salvo nei casi di decadenza e revoca, sono prorogati fino all'entrata in carica del successore. La proroga non può comunque essere superiore ad un anno dalla scadenza del mandato.
5. Per gravi motivi connessi all'esercizio delle sue funzioni, il Difensore civico può essere revocato dal Consiglio regionale, su proposta motivata dell'Ufficio di Presidenza, con deliberazione assunta a maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati alla Regione.

Art. 10

(Trattamento economico)

1. Al Difensore civico spetta un trattamento economico pari all'indennità di carica percepita dai consiglieri regionali.
2. Al Difensore civico spettano le indennità di missione ed i rimborsi per le spese di viaggio sostenute per l'espletamento dell'incarico, in misura analoga a quella prevista per i consiglieri regionali.

CAPO II

FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Art. 11

(Soggetti ed ambito di intervento)

1. L'intervento del Difensore civico può essere richiesto, senza formalità particolari, da cittadini, da stranieri o apolidi residenti o domiciliati nella regione, da enti e da formazioni sociali, nei casi di omissione, ritardo, irregolarità ed illegittimità posti in essere durante lo svolgimento del procedimento amministrativo, o inerenti atti amministrativi già emanati, da parte:
 - a) di organi e strutture dell'amministrazione regionale;

- b) di enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi;
 - c) di enti locali territoriali, con riferimento alle funzioni delegate o subdelegate dalla Regione;
 - d) dell'Azienda regionale sanitaria USL della Valle d'Aosta.
2. Il Difensore civico esercita, con le stesse modalità previste dalla presente legge, le funzioni di intervento nei confronti degli enti locali territoriali in relazione alle loro funzioni proprie, previa apposita convenzione stipulata tra gli enti stessi e il Consiglio regionale, sottoscritta dal rappresentante legale dell'ente e dal Presidente del Consiglio regionale.
3. Fino all'istituzione del Difensore civico nazionale, il Difensore civico esercita le sue funzioni anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.

Art. 12

(Modalità di intervento)

1. Il Difensore civico, per lo svolgimento delle sue funzioni, su istanza, può:
- a) chiedere, verbalmente o per iscritto, notizie sullo stato delle pratiche e delle situazioni sottoposte alla sua attenzione;
 - b) consultare ed ottenere copia di tutti gli atti e i documenti relativi all'oggetto del proprio intervento, nonché acquisire le necessarie informazioni;
 - c) convocare il responsabile del procedimento per ottenere chiarimenti circa lo stato del medesimo e le cause delle eventuali disfunzioni, anche al fine di ricercare soluzioni che contemperino l'interesse generale con quello dell'istante;
 - d) accedere agli uffici per gli accertamenti che si rendano necessari;
 - e) prospettare agli amministratori situazioni di incertezza giuridica e di carenza normativa, sollecitando gli opportuni provvedimenti;
 - f) presentare memorie e chiedere di essere sentito dagli organi regionali di controllo al fine di illustrare i motivi che possono configurare vizi di legittimità o di merito degli atti.
2. In seguito all'intervento, il Difensore civico può formulare osservazioni, dandone tempestiva comunicazione alla amministrazione interessata. Qualora l'amministrazione non intenda uniformarsi alle osservazioni, deve fornire adeguata motivazione scritta del dissenso al Difensore civico.
3. Il Difensore civico informa l'istante dell'esito del proprio intervento e dei provvedimenti dell'amministrazione, portandolo a conoscenza delle iniziative che possono essere intraprese in sede amministrativa o giurisdizionale.
4. Il Difensore civico è tenuto al segreto d'ufficio, anche dopo la cessazione dalla carica.

Art. 13

(Disposizioni relative al responsabile del procedimento)

1. Il responsabile del procedimento è tenuto a fornire al Difensore civico quanto gli viene richiesto, senza ritardo.
2. Il Difensore civico può segnalare all'amministratore competente eventuali ritardi o ostacoli allo svolgimento della propria azione, al fine dell'eventuale apertura di procedimento disciplinare a carico del responsabile del procedimento.
3. L'eventuale apertura e l'esito del procedimento disciplinare o l'eventuale archiviazione devono essere comunicati al Difensore civico.

Art. 14

(Rapporti con le Commissioni consiliari)

1. Il Difensore civico è sentito a sua richiesta dalle Commissioni consiliari in ordine a problemi particolari inerenti la sua attività.
2. Le Commissioni consiliari possono convocare il Difensore civico per avere chiarimenti sull'attività dallo stesso svolta.

Art. 15

(Relazione sull'attività svolta)

1. Il Difensore civico entro il 31 marzo di ogni anno trasmette al Consiglio regionale una relazione, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei dati personali, sull'attività svolta nell'anno precedente, contenente eventuali proposte di innovazioni normative o amministrative. La relazione è illustrata dal Difensore stesso alla Commissione consiliare competente in materia di difesa civica.
2. In casi di particolare importanza o urgenza, il Difensore civico invia apposite relazioni al Presidente del Consiglio regionale e al Presidente della Regione per le opportune determinazioni.
3. Il Difensore civico, di propria iniziativa, provvede a dare adeguata pubblicità alla propria attività per la tutela degli interessi dei cittadini singoli o associati.

CAPO III

DISPOSIZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Art. 16

(Organizzazione)

1. Il Difensore civico ha sede nel capoluogo regionale presso la Presidenza del Consiglio regionale e può svolgere le proprie funzioni anche in sedi decentrate.

2. L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale adotta i provvedimenti necessari per:

- a) il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico in forma decentrata;
- b) lo svolgimento delle funzioni di cui all'articolo 11, comma 3.

Art. 17

(Dotazione organica e uffici)

1. L'Ufficio di Presidenza determina, nell'ambito dell'organico del Consiglio regionale, la dotazione organica dell'Ufficio, sentite le esigenze del Difensore civico. Il personale assegnato all'Ufficio dipende gerarchicamente e funzionalmente dal Difensore civico.

2. Per la gestione amministrativa del personale, il Difensore civico si avvale della struttura del Consiglio regionale competente in materia di personale.

3. L'Ufficio di Presidenza, su proposta motivata del Difensore civico e nei limiti degli stanziamenti annuali di cui all'articolo 18, può:

- a) richiedere le consulenze e le traduzioni necessarie per l'espletamento dell'attività del Difensore civico;
- b) conferire incarichi ai sensi del Capo I della legge regionale 28 aprile 1998, n. 18 (Norme per il conferimento di incarichi a soggetti esterni all'Amministrazione regionale, per la costituzione di organi collegiali non permanenti, per l'organizzazione e la partecipazione a manifestazioni pubbliche e per azioni promozionali e pubblicitarie).

4. L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale provvede ad assegnare al Difensore civico locali idonei allo svolgimento della sua attività.

Art. 18

(Spese di funzionamento e gestione dell'Ufficio del Difensore civico)

1. Trovano copertura negli stanziamenti annuali previsti in un apposito capitolo del bilancio del Consiglio regionale le spese per l'Ufficio del Difensore civico relative:

- a) al trattamento economico, alle trasferte ed alle missioni del Difensore civico;
- b) ai locali assegnati ed al funzionamento amministrativo degli stessi;
- c) alle attività di promozione e di rappresentanza;
- d) alle consulenze, alle traduzioni ed agli incarichi.

2. Per la gestione amministrativa e contabile dell'Ufficio, il Difensore civico si avvale della struttura competente in materia di gestione risorse e patrimonio del Consiglio regionale.

CAPO IV

DISPOSIZIONI FINANZIARIE, TRANSITORIE E FINALI

Art. 19

(Disposizioni finanziarie)

1. Gli oneri derivanti dall'applicazione della presente legge, valutati per l'anno 2001 in lire 200 milioni (euro 103.291,38) e in annui euro 258.000 a decorrere dal 2002, gravano sul bilancio del Consiglio regionale e trovano copertura negli stanziamenti iscritti sul capitolo 20000 (Fondo per il funzionamento del Consiglio regionale) del bilancio di previsione della Regione per l'anno finanziario 2001 e pluriennale 2001/2003.

Art. 20

(Abrogazioni)

1. Sono abrogate:

- a) la legge regionale 2 marzo 1992, n. 5;
- b) la legge regionale 16 agosto 1994, n. 49;
- c) la legge regionale 22 aprile 1997, n. 15;
- d) la legge regionale 4 agosto 2000, n. 26.

Art. 21

(Norme transitorie)

1. Fino all'elezione ai sensi della presente legge del primo Difensore civico, e comunque non oltre il 31 dicembre 2001, le funzioni ed i poteri del Difensore civico in carica alla data di entrata in vigore della presente legge sono prorogati e continuano ad essere disciplinati dalle disposizioni della l.r. 5/1992, in quanto compatibili.

2. Ai fini del limite alla rielezione di cui all'articolo 9, comma 1, il mandato espletato dal Difensore civico ai sensi della l.r. 5/1992 e la successiva proroga del mandato stesso ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della l.r. 5/1992 equivalgono ad un unico mandato.

3. In sede di prima applicazione della presente legge, le cause di ineleggibilità di cui all'articolo 7, comma 1, non hanno effetto se gli interessati si dimettono dalla carica ricoperta entro sette giorni dalla data di pubblicazione dell'avviso di cui all'articolo 4, comma 1.

4. Per il Difensore civico in carica alla data di entrata in vigore della presente legge, il termine di cui all'articolo 8, comma 2, è ridotto ad un anno.

Art. 22

(Dichiarazione d'urgenza)

1. La presente legge è dichiarata urgente ai sensi dell'articolo 31, comma terzo, dello Statuto speciale per la Valle d'Aosta ed entrerà in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nel Bollettino ufficiale della Regione.

ALLEGATO 2 – Le altre fonti normative

Costituzione della Repubblica Italiana – estratto articolo 97.

Art. 97

I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione.

Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari.

Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge.

L. 8 giugno 1990, n. 142. – Ordinamento delle autonomie locali – estratto articolo 8.

Art. 8

Difensore civico

1. Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.
2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale.

L. 7 agosto 1990, n. 241. – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi – estratto articolo 25.

Art. 25

Modalità di esercizio del diritto di accesso e ricorsi⁵

1. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.
2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.
3. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.

⁵ Rubrica aggiunta dall'articolo 21, l. 11 febbraio 2005, n. 15.

4. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27. Il difensore civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto. Se il difensore civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorità disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al difensore civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al difensore civico o alla Commissione stessa. Se l'accesso è negato o differito per motivi inerenti ai dati personali che si riferiscono a soggetti terzi, la Commissione provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, decorso inutilmente il quale il parere si intende reso. Qualora un procedimento di cui alla sezione III del capo I del titolo I della parte III del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, o di cui agli articoli 154, 157, 158, 159 e 160 del medesimo decreto legislativo n. 196 del 2003, relativo al trattamento pubblico di dati personali da parte di una pubblica amministrazione, interessi l'accesso ai documenti amministrativi, il Garante per la protezione dei dati personali chiede il parere, obbligatorio e non vincolante, della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. La richiesta di parere sospende il termine per la pronuncia del Garante sino all'acquisizione del parere, e comunque per non oltre quindici giorni. Decorso inutilmente detto termine, il Garante adotta la propria decisione⁶.

5. Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso e nei casi previsti dal comma 4 è dato ricorso, nel termine di trenta giorni, al tribunale amministrativo regionale, il quale decide in camera di consiglio entro trenta giorni dalla scadenza del termine per il deposito del ricorso, uditi i difensori delle parti che ne abbiano fatto richiesta. In pendenza di un ricorso presentato ai sensi della legge 6 dicembre 1971, n. 1034, e successive modificazioni, il ricorso può essere proposto con istanza presentata al presidente e depositata presso la segreteria della sezione cui è assegnato il ricorso, previa notifica all'amministrazione o ai controinteressati, e viene deciso con ordinanza istruttoria adottata in camera di consiglio. La decisione del tribunale è appellabile, entro trenta giorni dalla notifica della stessa, al Consiglio di Stato, il quale decide con le medesime modalità e negli stessi termini. Le controversie relative all'accesso ai documenti amministrativi sono attribuite alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo⁷.

5-bis. Nei giudizi in materia di accesso, le parti possono stare in giudizio personalmente senza l'assistenza del difensore. L'amministrazione può essere rappresentata e difesa da un

⁶ Comma così sostituito prima dall'articolo 15, l. 24 novembre 2000, 340 e poi dall'articolo 17, l. 11 febbraio 2005, n. 15, con la decorrenza indicata nel comma 3 dell'articolo 23 della stessa legge.

⁷ Comma così modificato prima dall'articolo 17, l. 11 febbraio 2005, n. 15 e poi dall'articolo 3, comma 6-decies, d.l. 14 marzo 2005, n. 35, nel testo integrato dalla relativa legge di conversione.

proprio dipendente, purché in possesso della qualifica di dirigente, autorizzato dal rappresentante legale dell'ente⁸.

6. Il giudice amministrativo, sussistendone i presupposti, ordina l'esibizione dei documenti richiesti⁹.

L. 5 febbraio 1992, n. 104. – *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate* – estratto articolo 36.

Art. 36

Aggravamento delle sanzioni penali.

1. Per i reati di cui agli articoli 527 e 628 del codice penale, nonché per i delitti non colposi contro la persona, di cui al titolo XII del libro II del codice penale, e per i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75, qualora l'offeso sia una persona handicappata la pena è aumentata da un terzo alla metà¹⁰.

2. Per i procedimenti penali per i reati di cui al comma 1 è ammessa la costituzione di parte civile del difensore civico, nonché dell'associazione alla quale risulti iscritta la persona handicappata o un suo familiare.

L. 15 maggio 1997, n. 127. – *Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo* – estratto articolo 16.

Art 16

Difensori civici delle regioni e delle province autonome.

1. A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali.

2. I difensori civici inviano ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati entro il 31 marzo una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai sensi del comma 1.

⁸ Comma aggiunto dall'articolo 17, l. 11 febbraio 2005, n. 15.

⁹ Comma così sostituito dall'articolo 17, l. 11 febbraio 2005, n. 15.

¹⁰ Comma così modificato dall'articolo 17, l. 15 febbraio 1996, n. 66 (Gazz. Uff. 20 febbraio 1996, n. 42).

L.r. 7 dicembre 1998, n. 54. – Sistema delle autonomie in Valle d'Aosta – estratto articolo 42.

Art. 42

Difensore civico

1. Lo statuto comunale può prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini e dei residenti.
2. Lo statuto comunale disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con gli organi del Comune.
3. Previo accordo tra gli enti, lo statuto comunale può prevedere l'istituzione di un unico difensore civico con la Regione e con altri enti locali.

D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267. – Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali – estratto articolo 11.

Art. 11

Difensore civico

1. Lo statuto comunale e quello provinciale possono prevedere l'istituzione del difensore civico, con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.
2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale.
3. Il difensore civico comunale e quello provinciale svolgono altresì la funzione di controllo nell'ipotesi prevista all'articolo 127.

D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. – Codice in materia di protezione dei dati personali – estratto articolo 73.

Art. 73

Altre finalità in ambito amministrativo e sociale

1. Si considerano di rilevante interesse pubblico, ai sensi degli articoli 20 e 21, nell'ambito delle attività che la legge demanda ad un soggetto pubblico, le finalità socio-assistenziali, con particolare riferimento a:
 - a) interventi di sostegno psico-sociale e di formazione in favore di giovani o di altri soggetti che versano in condizioni di disagio sociale, economico o familiare;

- b) interventi anche di rilievo sanitario in favore di soggetti bisognosi o non autosufficienti o incapaci, ivi compresi i servizi di assistenza economica o domiciliare, di telesoccorso, accompagnamento e trasporto;
 - c) assistenza nei confronti di minori, anche in relazione a vicende giudiziarie;
 - d) indagini psico-sociali relative a provvedimenti di adozione anche internazionale;
 - e) compiti di vigilanza per affidamenti temporanei;
 - f) iniziative di vigilanza e di sostegno in riferimento al soggiorno di nomadi;
 - g) interventi in tema di barriere architettoniche.
2. Si considerano, altresì, di rilevante interesse pubblico, ai sensi degli articoli 20 e 21, nell'ambito delle attività che la legge demanda ad un soggetto pubblico, le finalità:
- a) di gestione di asili nido;
 - b) concernenti la gestione di mense scolastiche o la fornitura di sussidi, contributi e materiale didattico;
 - c) ricreative o di promozione della cultura e dello sport, con particolare riferimento all'organizzazione di soggiorni, mostre, conferenze e manifestazioni sportive o all'uso di beni immobili o all'occupazione di suolo pubblico;
 - d) di assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
 - e) relative alla leva militare;
 - f) di polizia amministrativa anche locale, salvo quanto previsto dall'articolo 53, con particolare riferimento ai servizi di igiene, di polizia mortuaria e ai controlli in materia di ambiente, tutela delle risorse idriche e difesa del suolo;
 - g) degli uffici per le relazioni con il pubblico;
 - h) in materia di protezione civile;
 - i) di supporto al collocamento e all'avviamento al lavoro, in particolare a cura di centri di iniziativa locale per l'occupazione e di sportelli-lavoro;
 - j) dei difensori civici regionali e locali.

D.Lgs. 19 agosto 2005, n. 195. – *Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale* – estratto articolo 7.

Art. 7

Tutela del diritto di accesso

1. Contro le determinazioni dell'autorità pubblica concernenti il diritto di accesso e nel caso di mancata risposta entro i termini di cui all'articolo 3, comma 2, il richiedente può presentare ricorso in sede giurisdizionale secondo la procedura di cui all'articolo 25, commi 5, 5-bis e 6 della legge 7 agosto 1990, n. 241, ovvero può chiedere il riesame delle suddette determinazioni, secondo la procedura stabilita all'articolo 25, comma 4, della stessa legge n. 241 del 1990, al difensore civico competente per territorio, nel caso di atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, o alla Commissione per l'accesso di cui

all'articolo 27 della citata legge n. 241 del 1990, nel caso di atti delle amministrazioni centrali o periferiche dello Stato.

D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184. – *Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi* – estratto articolo 12.

Art. 12

Tutela amministrativa dinanzi la Commissione per l'accesso

1. Il ricorso alla Commissione per l'accesso da parte dell'interessato avverso il diniego espresso o tacito dell'accesso ovvero avverso il provvedimento di differimento dell'accesso, ed il ricorso del controinteressato avverso le determinazioni che consentono l'accesso, sono trasmessi mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. Il ricorso può essere trasmesso anche a mezzo fax o per via telematica, nel rispetto della normativa, anche regolamentare, vigente.
2. Il ricorso, notificato agli eventuali controinteressati con le modalità di cui all'articolo 3, è presentato nel termine di trenta giorni dalla piena conoscenza del provvedimento impugnato o dalla formazione del silenzio rigetto sulla richiesta d'accesso. Nel termine di quindici giorni dall'avvenuta comunicazione i controinteressati possono presentare alla Commissione le loro controdeduzioni.
3. Il ricorso contiene:
 - a) le generalità del ricorrente;
 - b) la sommaria esposizione dell'interesse al ricorso;
 - c) la sommaria esposizione dei fatti;
 - d) l'indicazione dell'indirizzo al quale dovranno pervenire, anche a mezzo fax o per via telematica, le decisioni della Commissione.
4. Al ricorso sono allegati:
 - a) il provvedimento impugnato, salvo il caso di impugnazione di silenzio rigetto;
 - b) le ricevute dell'avvenuta spedizione, con raccomandata con avviso di ricevimento, di copia del ricorso ai controinteressati, ove individuati già in sede di presentazione della richiesta di accesso.
5. Ove la Commissione ravvisi l'esistenza di controinteressati, non già individuati nel corso del procedimento, notifica ad essi il ricorso.
6. Le sedute della Commissione sono valide con la presenza di almeno sette componenti. Le deliberazioni sono adottate a maggioranza dei presenti. La Commissione si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso o dal decorso del termine di cui al comma 2. Scaduto tale termine, il ricorso si intende respinto. Nel caso in cui venga richiesto il parere del Garante per la protezione dei dati personali il termine è prorogato di venti giorni. Decorso inutilmente tali termini, il ricorso si intende respinto.
7. Le sedute della Commissione non sono pubbliche. La Commissione:
 - a) dichiara irricevibile il ricorso proposto tardivamente;

- b) dichiara inammissibile il ricorso proposto da soggetto non legittimato o comunque privo dell'interesse previsto dall'articolo 22, comma 1, lettera b), della legge;
 - c) dichiara inammissibile il ricorso privo dei requisiti di cui al comma 3 o degli eventuali allegati indicati al comma 4;
 - d) esamina e decide il ricorso in ogni altro caso.
8. La decisione di irricevibilità o di inammissibilità del ricorso non preclude la facoltà di riproporre la richiesta d'accesso e quella di proporre il ricorso alla Commissione avverso le nuove determinazioni o il nuovo comportamento del soggetto che detiene il documento.
9. La decisione della Commissione è comunicata alle parti e al soggetto che ha adottato il provvedimento impugnato entro lo stesso termine di cui al comma 6. Nel termine di trenta giorni, il soggetto che ha adottato il provvedimento impugnato può emanare l'eventuale provvedimento confermativo motivato previsto dall'articolo 25, comma 4, della legge.
10. La disciplina di cui al presente articolo si applica, in quanto compatibile, al ricorso al difensore civico previsto dall'articolo 25, comma 4, della legge.

L.r. 6 agosto 2007, n. 19. – *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi* – estratto articolo 43.

Art. 43

(Modalità di esercizio)

1. La richiesta di accesso, orale o scritta, deve essere motivata e rivolta alla struttura dell'Amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.
2. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato al solo rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo.
3. I documenti per cui si richiede l'accesso devono essere individuati o facilmente individuabili. In ogni caso, il diritto di accesso non consente di richiedere all'Amministrazione lo svolgimento di indagini, l'elaborazione di dati e le informazioni che non siano contenute in documenti amministrativi.
4. Il procedimento avviato con la richiesta di accesso deve concludersi entro trenta giorni dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione. Trascorsi inutilmente trenta giorni, la richiesta si intende respinta.
5. L'accesso può essere rifiutato, differito o limitato con atto scritto e motivato. L'accesso ai documenti amministrativi non può essere rifiutato se la tutela dell'interesse pubblico può essere adeguatamente soddisfatta con il differimento.
6. Il differimento è disposto quando l'accesso ai documenti possa arrecare grave pregiudizio all'esigenza di buon andamento e di celerità dell'azione amministrativa, specie nella fase preparatoria. L'accesso è in ogni caso differito sino alla conclusione dei relativi procedimenti:

- a) con riferimento agli elaborati delle prove relative ai procedimenti concorsuali per il reclutamento e l'avanzamento del personale;
- b) con riferimento ai documenti relativi alla formazione e alla determinazione dei prezzi e delle offerte nei procedimenti di aggiudicazione di contratti pubblici.

7. L'atto che dispone il differimento dell'accesso ne indica la durata ed è comunicato per iscritto al richiedente.

8. Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso sono esperibili i rimedi di cui all'articolo 25 della l. 241/1990.

ALLEGATO 3 – Proposta di legge istitutiva del Difensore civico nazionale

Atti Parlamentari

- 1 -

Camera dei Deputati

XV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

CAMERA DEI DEPUTATI N. 1879**PROPOSTA DI LEGGE**

D'INIZIATIVA DEI DEPUTATI

SPINI, MIGLIORI, D'ANTONA, GIACHETTI, SERVODIO**Norme in materia di difesa civica e istituzione
del Difensore civico nazionale***Presentata il 2 novembre 2006*

ONOREVOLI COLLEGGI! — La difesa civica in Italia è stata attuata in diverse regioni a cominciare dai primi anni '70. Toscana e Liguria furono le prime a istituire il loro difensore civico regionale. Ma a tutt'oggi alcune regioni sono ancora prive del difensore civico.

La prima legge statale riguardante la difesa civica è la legge n. 142 del 1990, che ha previsto la facoltà degli enti locali di istituire il difensore civico — disposizione confermata dalla nuova disciplina degli enti locali adottata con il testo unico di cui al decreto legislativo n. 267 del 2000. Altre leggi statali hanno attribuito funzioni al difensore civico: la legge n. 241 del 1990, come modificata dalla legge n. 15 del 2005, la legge n. 104 del 1992, e la legge n. 127 del 1997, come modificata dalla legge n. 191 del 1998.

Manca però tuttora una legge organica che disciplini la materia della tutela non

giurisdizionale (peraltro non prevista da alcuna norma costituzionale), diversamente dalla gran parte dei Paesi dell'Unione europea e anche dei Paesi dell'est europeo, nei quali sono vigenti leggi statali sulla difesa civica ed è istituito anche il Difensore civico nazionale. L'Unione europea dispone anch'essa di un proprio istituto, il Mediatore europeo, eletto dal Parlamento di Strasburgo.

La difesa civica in Italia è presente « a macchia di leopardo », con larghi vuoti specialmente nel meridione, e dunque la tutela non giurisdizionale non è garantita a tutti i cittadini. Manca, inoltre, un Difensore civico nazionale.

I documenti internazionali delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa hanno più volte invitato gli Stati a dotarsi di un difensore civico e l'Italia è stata oggetto di un espresso richiamo del Comitato per i

diritti umani delle Nazioni Unite che, già nel 1994, osservava, nel commento al rapporto dell'Italia, alla voce « principali soggetti di preoccupazione » che « la funzione di Difensore civico non è ancora stata istituita a livello nazionale (...) ciò si traduce in una protezione ineguale degli individui secondo il diritto del territorio in cui vivono » (*Observations du Comité des droits de l'homme, Comité des droits de l'homme*, 51ª sessione, 3 agosto 1994, CC-PR/C/79/Add.37); anche il recente rapporto del Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa, ai paragrafi 226 e 227, esamina tale problematica, segnalando la carenza dell'Italia per l'assenza di un Difensore civico nazionale e di un sistema compiuto di difesa civica su tutto il territorio ed evidenziando come tale istituto contribuirebbe probabilmente anche a deflazionare il ricorso alla Corte europea dei diritti dell'uomo.

Va ricordato che Unione europea e Consiglio d'Europa, nel valutare i parametri di democraticità delle nuove democrazie che chiedono di entrare nelle due organizzazioni, pretendono che lo Stato che chiede di accedere sia, fra l'altro, dotato di un proprio Difensore civico nazionale e l'Italia, fondatrice di entrambe le organizzazioni, ne è tuttora priva.

Tuttavia l'importanza della difesa civica è sempre più avvertita anche nel nostro Paese e costituisce un aspetto rilevante della riforma della pubblica amministrazione. Il diritto del cittadino alla buona amministrazione e la tutela dei suoi interessi legittimi vengono garantiti dalla difesa civica, là dove esiste, con un'azione di mediazione, conciliazione e persuasione che non richiede spese, formalismi burocratici e tempi lunghi e può tendere, in prospettiva, a deflazionare il contenzioso giurisdizionale.

La presente proposta di legge si prefigge, dunque, di colmare due lacune del nostro ordinamento: la mancanza di una disciplina organica dell'istituto e di un Difensore civico nazionale. La proposta di legge è stata elaborata e presentata dalla Conferenza nazionale dei difensori civici regionali e delle province autonome inte-

grata da alcuni difensori civici comunali e provinciali.

Il capo I della proposta di legge stabilisce i principi generali della materia senza prevedere norme di dettaglio, che spettano agli ordinamenti regionali e locali, ricordando che comunque stiamo parlando di livelli essenziali per l'esercizio di due diritti fondamentali, quali quello alla tutela non giurisdizionale e alla buona amministrazione.

Vanno sottolineati i più importanti tra questi principi.

Fra le finalità della difesa civica vi è la tutela del diritto alla buona amministrazione, della imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione (commi 1 e 2). Ogni persona fisica e soggetto giuridico ha diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico per la tutela dei propri diritti e interessi nei confronti della pubblica amministrazione (articolo 2, comma 4). La difesa civica si articola in Difensore civico nazionale, Difensore civico regionale e Difensore civico locale (articolo 2, comma 3).

I Difensori civici sono autonomi e indipendenti (articolo 3). L'articolo 4 stabilisce i principi in materia di elezione e revoca, mentre l'articolo 5 definisce il ruolo istituzionale e lo status del Difensore civico, stabilendo, fra l'altro, che egli non è soggetto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale.

L'attività del Difensore civico si svolge nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e dei soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse (articolo 6).

Il Difensore civico può intervenire su istanza di parte o di propria iniziativa e non può essergli opposto il segreto d'ufficio sugli atti e i documenti ai quali ha il potere di accesso (articolo 7). La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude né limita l'intervento del Difensore civico (articolo 7).

Il Difensore civico presenta e illustra all'assemblea di riferimento una relazione annuale sull'attività svolta (articolo 10).

Il capo II prevede l'istituzione del Difensore civico nazionale (articolo 11) e ne

Atti Parlamentari

- 3 -

Camera dei Deputati - 1879

XV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

disciplina l'elezione, la durata del mandato e le cause di ineleggibilità e incompatibilità.

L'elezione avviene da parte del Parlamento in seduta comune a maggioranza dei voti dei componenti (articolo 12).

L'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico nazionale sono disciplinati da un regolamento emanato ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge n. 400 del 1988 (articolo 15).

Il capo III contiene le disposizioni finali e, in particolare, stabilisce il principio di sussidiarietà per quanto riguarda la competenza territoriale in caso di mancanza

del difensore civico regionale, provinciale o comunale, in modo da rendere sempre possibile, su tutto il territorio della Repubblica, il ricorso alla tutela non giurisdizionale (articolo 16).

L'articolo 17 modifica alcune norme della legge n. 241 del 1990, in particolare stabilendo la competenza del Difensore civico nazionale nei confronti delle amministrazioni centrali dello Stato e del Difensore civico regionale nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, degli enti e delle aziende nazionali operanti a livello regionale e infraregionale (articolo 17).

PROPOSTA DI LEGGE

Capo I

PRINCIPI GENERALI

ART. 1.

(Oggetto).

1. La presente legge stabilisce norme generali in materia di difesa civica, in conformità con gli articoli 3 e 97 della Costituzione, con la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e con gli indirizzi espressi dall'Organizzazione delle Nazioni Unite e dal Consiglio d'Europa, e istituisce il Difensore civico nazionale.

ART. 2.

(Finalità della difesa civica).

1. Il Difensore civico tutela il diritto alla buona amministrazione.

2. Il Difensore civico opera a garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione, assicurando che atti e comportamenti siano ispirati al rispetto dei principi di dignità della persona, di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa e delle disposizioni in materia di procedimento amministrativo nonché di accesso ai documenti amministrativi.

3. La difesa civica, in relazione all'ambito di competenza, si articola in:

- a) Difensore civico nazionale;
- b) Difensore civico regionale;
- c) Difensore civico locale.

4. Ogni persona fisica e soggetto giuridico ha diritto, secondo quanto previsto dalla presente legge, di chiedere l'inter-

vento del Difensore civico per la tutela di propri diritti e interessi nei confronti della pubblica amministrazione. Tale diritto attiene ai livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione, ferma restando la potestà delle regioni e degli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, di garantire livelli ulteriori di tutela.

ART. 3.

(Rapporti tra Difensori civici).

1. I Difensori civici nazionale, regionali e locali, nei rispettivi ambiti di competenza, sono autonomi e indipendenti.

2. I Difensori civici favoriscono forme e iniziative di collaborazione reciproca, a livello locale, regionale, nazionale e internazionale, allo scopo di promuovere l'efficienza e l'efficacia della loro azione.

ART. 4.

(Elezione e revoca).

1. Il Difensore civico regionale è eletto da ciascuna regione nonché dalle province autonome di Trento e di Bolzano. Il Difensore civico locale è eletto da ciascun ente locale territoriale.

2. Si applicano al Difensore civico le condizioni di ineleggibilità e di incompatibilità previste dai rispettivi ordinamenti giuridici.

3. Il Difensore civico può essere revocato solo per gravi e reiterate violazioni di legge dall'organo che lo ha nominato, con le stesse modalità con cui è stato eletto.

ART. 5.

(Ruolo istituzionale e status).

1. Il Difensore civico esercita la sua attività in piena libertà e indipendenza e

non è soggetto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale.

2. Lo status giuridico e il trattamento economico, comprese le indennità di carica, dei Difensori civici nazionale, regionali e locali sono disciplinati dai rispettivi ordinamenti con riferimento, in quanto compatibili, ai senatori della Repubblica, ai consiglieri regionali e agli amministratori locali. In particolare, si applicano in materia di lavoro e previdenziale, le disposizioni vigenti riferite:

a) ai senatori, per quanto concerne il Difensore civico nazionale;

b) ai consiglieri regionali, per quanto concerne il difensore civico regionale;

c) agli assessori degli enti locali, per quanto riguarda il difensore civico locale.

3. Il Difensore civico concerta con l'Amministrazione di riferimento le risorse umane, organizzative e finanziarie, stanziare in un apposito capitolo di bilancio, da assegnare al suo ufficio. Tali risorse devono comunque essere adeguate allo svolgimento delle rispettive funzioni.

ART. 6.

(Destinatari degli interventi).

1. L'attività dei Difensori civici nazionale, regionali e locali, nei rispettivi ambiti di competenza, si svolge nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e dei soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse.

2. I Difensori civici nazionale, regionali e locali intervengono nei confronti dei soggetti destinatari di cui al comma 1, avuto riguardo, rispettivamente, all'estensione nazionale, regionale o locale della loro competenza.

3. I soggetti destinatari degli interventi di cui al comma 2 sono tenuti a prestare con la massima sollecitudine, entro il termine fissato dai rispettivi ordinamenti, la loro collaborazione al Difensore civico. La qualità dei rapporti con il Difensore civico è elemento considerato nel sistema di valutazione del personale.

ART. 7.

(Poteri).

1. Il Difensore civico informa la propria azione ai principi generali dell'attività amministrativa e al perseguimento dell'equità, anche attraverso il metodo della mediazione.

2. Il Difensore civico può intervenire su istanza di parte o di propria iniziativa.

3. Il Difensore civico può:

a) accedere a tutti gli atti e documenti detenuti dai soggetti di cui all'articolo 6, comma 1, senza i limiti del segreto d'ufficio anche qualora si tratti di documenti sottratti per legge o regolamento all'accesso. Il Difensore civico è tenuto al segreto sulle notizie delle quali è venuto a conoscenza e che, in base alla legge, sono escluse dal diritto d'accesso o comunque soggette a segreto o a divieto di divulgazione, nonché ad attenersi alla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali;

b) convocare il responsabile del procedimento o i dirigenti delle strutture amministrative coinvolte per un esame congiunto della questione oggetto di intervento dello stesso difensore civico;

c) accedere a qualsiasi sede o ufficio dei soggetti destinatari degli interventi per compiere sopralluoghi e accertamenti;

d) chiedere, in caso di mancata collaborazione, l'attivazione del procedimento disciplinare a carico del responsabile del procedimento e dei dirigenti delle strutture coinvolte, della cui conclusione deve essere data notizia allo stesso Difensore civico.

4. Il Difensore civico può, in qualsiasi momento, dare notizia agli organi di stampa e ai mezzi di comunicazione di massa della propria attività e dei problemi eventualmente rilevati, fatto salvo il rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.

Atti Parlamentari

- 8 -

Camera dei Deputati - 1879

XV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

5. La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude nè limita il diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico.

6. Nei casi in cui la legge prevede che possa costituirsi parte civile, l'avvio dell'azione penale è comunicato al Difensore civico competente per territorio, con riferimento al luogo ove si svolge il processo penale.

7. Nei casi di cui al comma 6 e negli altri casi in cui abbia bisogno di assistenza legale in giudizio, il Difensore civico è assistito con una delle seguenti modalità:

a) dall'avvocatura dell'amministrazione di riferimento;

b) da funzionari del proprio ufficio in possesso del titolo di avvocato, iscritti a tale fine nell'albo speciale degli avvocati - sezione speciale per i dipendenti pubblici;

c) da altri soggetti scelti di concerto tra il Difensore civico e l'amministrazione di riferimento.

ART. 8.

(Esito degli interventi).

1. Il Difensore civico indirizza ai competenti organi dei soggetti destinatari degli interventi suggerimenti, proposte e raccomandazioni, anche di carattere generale, sul piano normativo e amministrativo.

2. Gli organi destinatari degli interventi devono comunicare al Difensore civico le motivazioni giuridiche e gli elementi di fatto fondanti un eventuale non accoglimento, anche parziale, delle indicazioni formulate ai sensi del comma 1.

ART. 9.

(Rapporti con altri organismi di tutela).

1. Il Difensore civico promuove rapporti di collaborazione e di consultazione con le associazioni riconosciute di tutela dei cittadini e degli utenti e con altre autorità e organismi di garanzia e tutela.

Atti Parlamentari

- 9 -

Camera dei Deputati - 1879

XV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

dei diritti e degli interessi per favorire la realizzazione di un sistema integrato di tutela non giurisdizionale e diffonderne la conoscenza e l'utilizzo.

ART. 10.

(Relazione sull'attività).

1. Il Difensore civico presenta e illustra agli organismi parlamentari o consiliari di riferimento, entro il termine fissato dai rispettivi ordinamenti, una relazione ordinaria annuale sull'attività svolta, sui risultati conseguiti e sui rimedi organizzativi e normativi ritenuti utili o necessari.

2. Nei casi di particolare importanza o meritevoli di urgente considerazione, il Difensore civico può presentare in qualsiasi momento all'organo che lo ha scelto relazioni straordinarie, che devono essere tempestivamente esaminate.

3. Le relazioni del Difensore civico e le determinazioni assunte in merito dall'organo competente al loro esame sono rese pubbliche con le stesse modalità previste per il bilancio dell'amministrazione di riferimento.

4. Il Difensore civico può diffondere in qualsiasi altra forma le sue relazioni anche prima della loro presentazione ai sensi dei commi 1 e 2.

CAPO II

DIFENSORE CIVICO NAZIONALE

ART. 11.

(Istituzione).

1. È istituito il Difensore civico nazionale.

ART. 12.

(Elezioni, durata del mandato, ineleggibilità e incompatibilità).

1. Il Difensore civico nazionale è eletto dal Parlamento in seduta comune. Risulta

eletto il candidato che ha ottenuto almeno la metà più uno dei voti dei componenti delle due Camere. Qualora per nessun candidato si raggiunga, entro la terza votazione, il *quorum* previsto, risulta eletto il candidato che ha conseguito il maggior numero di voti.

2. Il Difensore civico nazionale è scelto tra cittadini, aventi i requisiti per l'elezione al Senato della Repubblica, che diano garanzia di comprovata competenza giuridico-amministrativa e di imparzialità e indipendenza di giudizio.

3. Il Difensore civico nazionale resta in carica sette anni e non è rieleggibile. Salvi i casi di revoca o decadenza, esercita le sue funzioni fino all'entrata in carica del suo successore.

4. Al Difensore civico nazionale si applicano, in quanto compatibili, le cause di ineleggibilità e incompatibilità stabilite per i senatori della Repubblica.

Art. 13.

(Destinatari degli interventi).

1. Il Difensore civico nazionale esercita le sue funzioni nei confronti:

a) delle amministrazioni centrali e sovraregionali dello Stato;

b) degli altri soggetti di diritto pubblico aventi una competenza territoriale nazionale o sovraregionale;

c) di soggetti di diritto privato che esercitano la propria attività di livello nazionale, sovraregionale, limitatamente alle attività di pubblico interesse.

Art. 14.

(Relazione annuale).

1. Ai sensi quanto previsto dell'articolo 10, comma 1, entro il 31 marzo di ogni anno il Difensore civico nazionale invia una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente al Senato della Repubblica e alla Camera dei deputati.

Atti Parlamentari

- 11 -

Camera dei Deputati - 1879

XV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

ART. 15.

(Organizzazione e funzionamento).

1. Il Difensore civico nazionale si avvale di un apposito Ufficio.

2. La sede, l'organizzazione interna, la dotazione organica del personale, il funzionamento e le modalità d'intervento dell'Ufficio del Difensore civico nazionale, nonché la definizione degli obblighi di collaborazione e di risposta dei soggetti destinatari degli interventi, sono disciplinati da un regolamento da emanare, entrato quattro mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, e successive modificazioni, su proposta del Difensore civico nazionale.

CAPO III

DISPOSIZIONI FINALI

ART. 16.

(Applicazione della legge).

1. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano e gli enti locali istituiscono e disciplinano il Difensore civico secondo i principi generali stabiliti dal capo I, garantendo, in particolare, il diritto di cui all'articolo 2, comma 4, anche con modalità derivanti dall'applicazione dei principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione.

2. Sino a quando ciascun ente non ha provveduto, per quanto di competenza, all'attivazione della difesa civica ovvero in mancanza di nomina del Difensore civico regionale, provinciale o comunale, sono competenti, rispettivamente, i difensori civici nazionale, regionale o provinciale.

3. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano favoriscono l'esercizio associato delle funzioni della difesa civica.

ART. 17.

(Modifiche alla legge 7 agosto 1990, n. 241).

1. All'articolo 3, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241, sono aggiunte, in fine, le seguenti parole: « e il Difensore civico competente di cui è possibile chiedere l'intervento ».

2. All'articolo 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241 le parole: « Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 » sono sostituite dalle seguenti: « Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali dello Stato tale richiesta è inoltrata al Difensore civico nazionale; nei confronti degli atti delle amministrazioni periferiche dello Stato, degli enti e delle aziende nazionali operanti a livello regionale e infraregionale la richiesta è inoltrata per il riesame al Difensore civico regionale ».

ART. 18.

(Abrogazione di norme).

1. L'articolo 16, comma 1, della legge 15 maggio 1997, n. 127, e successive modificazioni, nonché l'articolo 11 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, sono abrogati.

ALLEGATO 4 – Risoluzione n. 80 del 1999 del C.P.R.L. del C.d'E.

CONGRÈS DES POUVOIRS LOCAUX ET
RÉGIONAUX DE L'EUROPE**Résolution 80 (1999)¹
sur le rôle des médiateurs/ombudsmen
locaux et régionaux dans la défense
des droits des citoyens**

(Extrait de la Gazette officielle du Conseil de l'Europe
- Juin 1999)

Le Congrès,

1. Rappelant les textes adoptés par les organes du Conseil de l'Europe en matière de médiation ;

2. Tenant compte des résultats de la Conférence de Messine (Italie), (13-15 novembre 1997), sur « Une protection des droits plus proche des citoyens : le médiateur aux niveaux local et régional » ainsi que de l'enquête du Congrès menée auprès des médiateurs, ombudsmen et défenseurs civiques locaux et régionaux européens ;

3. Ayant pris connaissance des résultats des travaux menés par le Conseil de l'Europe dans le cadre des « Tables rondes avec les ombudsmen européens » de Florence (7-8 novembre 1991), Lisbonne (16-17 juin 1994), Limassol (8-10 mai 1996) et Malte (octobre 1998) ;

4. Considère que les citoyens éprouvent de plus en plus la nécessité d'avoir recours à une institution capable, d'une part, d'être à l'écoute de leurs besoins et, d'autre part, de promouvoir de manière efficace auprès des administrations publiques la défense de leurs droits ;

5. Estime que la « médiation » peut donner satisfaction aux citoyens en facilitant leurs relations avec les institutions locales et régionales et souligne que des villes et régions d'Europe ont déjà mis en place des Bureaux de médiateurs/ombudsmen donnant ainsi aux citoyens une possibilité, facilement accessible, de veiller au bon fonctionnement de leurs administrations ;

6. Rend attentif au fait que les catégories faibles de la société, telles que les handicapés, les groupes socialement défavorisés, les mineurs, les minorités, les immigrés, etc., qui ont souvent besoin plus que d'autres catégories de recourir à l'administration publique, requièrent des moyens simples et faciles d'accès aux procédures de l'administration publique ;

7. Attire l'attention sur le fait que dès 1981 la Norvège a créé la fonction de défenseur civique pour les enfants et suggère d'examiner l'opportunité de confier la mission de défense et de promotion des droits de l'enfant (Convention

des Nations Unies de 1989), aux bureaux des médiateurs, en les dotant d'un personnel compétent et de moyens adéquats ;

8. Est convaincu que la « médiation », 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 ;

9. Souligne que 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 nécessaire dans plusieurs pays ;

10. Considère que plusieurs autorités locales et régionales, qui sont par définition les plus proches des besoins des citoyens, ont déjà mis en place dans différents pays européens une telle institution qui permet aux citoyens de contribuer à l'amélioration du fonctionnement de l'administration publique, rappelle que c'est la Suède qui, en 1809, a instauré, pour la première fois, la fonction de la défense civique, suivie par la Finlande en 1919 ;

11. Est d'avis que l'activité des médiateurs locaux et régionaux, capables d'exercer des fonctions d'enquête et de vérification du bon fonctionnement de l'action administrative, peut contribuer :

- à réduire la distance entre l'administration publique et les citoyens européens ;

- à améliorer l'efficacité et la transparence des services administratifs en facilitant l'accès des citoyens aux procédures administratives ;

- à l'établissement d'un véritable dialogue citoyen-administration publique en s'appuyant également sur les activités exercées par les Bureaux d'Information des citoyens existant dans plusieurs administrations ;

12. Rappelle que les participants à la Conférence de Messine, en analysant l'expérience acquise en Europe par les médiateurs locaux et régionaux, ont manifesté le souhait que cette institution soit adoptée dans tous les pays européens au bénéfice des citoyens ne disposant pas encore de cette forme de protection ;

Déclare :

13. Que l'institution de médiateurs locaux et régionaux contribue à la mise en œuvre des principes contenus dans la Charte européenne de l'autonomie locale ;

14. Que la politique de la « médiation civique » devrait être renforcée là où elle existe déjà ou introduite et institutionnalisée dans les régions et villes ne disposant pas encore de cette forme de protection du citoyen ;

Adopte :

15. Les principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional, tels qu'ils figurent en annexe à la présente résolution ;

¹ Discussion par le Congrès et adoption le 17 juin 1999, V. adams (voir doc. CD (99) 9, projet de résolution présenté par M. M. Haas, Rapporteur).

Recommande:

1. Aux autorités locales et régionales ne disposant pas de cette institution:

16. La mise en place auprès de villes et régions de Bureaux de médiateurs disposant de moyens adéquats tant au point de vue juridique qu'au point de vue des fonctions, des structures et du personnel, à la lumière des principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional;

17. D'envisager, si nécessaire, le regroupement de communes de petite taille pour la mise en place de Bureaux communs de médiation;

II. Aux autorités locales et régionales disposant déjà de cette institution:

18. De prendre en considération les principes en question afin de réformer, le cas échéant, cette institution;

19. La création d'un réseau transnational des médiateurs locaux et régionaux ayant le but de mettre en place un échange d'expériences et d'explorer des possibilités de coopération/coordination pour la solution des problèmes des citoyens vis-à-vis de l'administration publique;

20. Une meilleure information des citoyens, mieux diffusée, quant aux possibilités offertes par une telle institution;

Demande à ses organes compétents:

21. 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;

22. de 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.

Annexe**Principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional****Préambule**

1. La diversité des systèmes juridiques des pays européens, les différentes formes de décentralisation, la variété des solutions adoptées en ce qui concerne la mise en œuvre du médiateur aux niveaux local et régional, militent toutes en faveur de la proposition d'un modèle ayant un caractère général, qui pourrait être appliqué dans les différents Etats membres du Conseil de l'Europe, en fonction des spécificités de chaque système.

Les bases juridiques

2. Compte tenu de la diversité des systèmes juridiques des Etats membres du Conseil de l'Europe, il n'est pas opportun de fixer des principes figés en ce qui concerne le niveau des règles juridiques qui instituent le médiateur (lois constitutionnelles, lois spécifiques, statuts de régions ou de communes, arrêtés, règlements, etc.). Dans le cadre des lois étatiques, chaque instance concernée pourra adopter à cet égard les actes juridiques les plus adéquats au but recherché.

La notion de médiateur

3. L'institution du médiateur (européen, national, régional, provincial, communal, etc.) contribue, d'une part, à renforcer le système de protection des droits de l'homme et, d'autre part, à améliorer les relations entre l'administration publique et les usagers.

4. Sans interférence avec les activités exercées par les autorités judiciaires (cours, comités et organes de contrôle internationaux, autorités judiciaires nationales), le médiateur protège les droits, intérêts et situations spécifiques de l'individu par rapport aux actes et comportements de l'administration publique.

5. En fonction de la décentralisation administrative des Etats et des pouvoirs autonomes conférés aux collectivités territoriales à différents niveaux (Etats, Länder, Cantons, régions, Communautés autonomes, Départements, provinces, communes, etc.) l'institution du médiateur aux niveaux local et régional vise à réaliser la protection la plus proche possible des citoyens.

6. Le contrôle sur les autorités qui exercent une activité directe sur les administrés et les usagers des services, se révèle être plus profond et plus efficace aux niveaux local et régional 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.

7. Il apparaît clairement que la proximité entre le médiateur et le citoyen est avantageuse pour ce dernier. Pour la réaliser, la solution 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 à étendre la compétence du médiateur national aux actes et comportements de la collectivité locale ou régionale.

8. La configuration de la décentralisation administrative existant dans quelques Etats pourrait justifier l'institution d'un médiateur dans chaque commune. Cependant, afin d'éviter toute fragmentation excessive, il serait souhaitable de procéder à des regroupements afin d'attribuer à chaque médiateur une compétence territoriale et un nombre d'administrés adéquats.

Le choix du médiateur

9. L'indépendance, l'impartialité et la compétence sont les qualités essentielles d'un médiateur en relation avec ses fonctions. Dans cette optique, la personne choisie ne doit pas être influencée (ni subir de pressions) par les organes des collectivités locales et régionales, les hauts fonctionnaires de celles-ci, les partis politiques, etc.

10. Il est conseillé:

i. d'éviter la nomination d'un homme politique (en tant qu'élu à une assemblée ou membre d'un parti); l'indépendance et l'impartialité du médiateur doivent être clairement perçues par les citoyens;

ii. d'évaluer soigneusement les candidatures à la fonction de médiateur, afin d'écarter les personnes qui pourraient avoir (ou même paraître avoir) des relations avec la

collectivité locale ou régionale (intérêts de carrière, de fonctions, politiques, économiques, etc.):

iii. de vérifier que la formation et les qualifications des candidats soient conformes aux fonctions de médiateur qui devrait posséder une connaissance adéquate du fonctionnement et des règles de l'administration.

11. Dans la même perspective, il serait souhaitable d'établir la durée du mandat, les limites à la réélection, ainsi que les fonctions et les activités incompatibles avec les tâches du médiateur. A cette fin, il faudrait également tenir compte d'un équilibre entre fonctions et limitations pour garder la possibilité d'obtenir des candidatures appropriées.

12. Une rémunération adéquate de l'activité du médiateur, rapportée au système de recrutement (plein-temps, temps partiel, etc.) devrait être fixée. Les fonctions de médiateur exercées gratuitement n'offrent pas une garantie suffisante d'indépendance et d'impartialité.

13. La nomination du médiateur, après épuisement des procédures appropriées (proposition, évaluation des candidatures, avis, etc.) devrait être confiée à l'assemblée élue dans le cadre des collectivités territoriales.

14. La pratique des pays européens suggère la création du médiateur en tant qu'organe individuel. Toutefois, il ne semble pas qu'il y ait des objectifs de fond sur le choix d'un organe collégial.

15. L'institution de médiateurs ayant des compétences spécialisées par matière (santé, télécommunication, etc.) ou par groupe de personnes à protéger (handicapés, groupes socialement défavorisés, mineurs, immigrés, minorités, etc.) ne constitue pas une alternative au médiateur ayant une compétence générale. Rien ne s'oppose, en principe, à l'institution de ces médiateurs spécialisés en sus d'autres médiateurs. Toutefois, il est nécessaire d'éviter une prolifération excessive qui pourrait gêner le fonctionnement d'un système général de protection des droits de l'homme.

Le bureau et les services du médiateur

16. L'adoption de solutions appropriées à chaque cas d'espèce, en fonction des différents facteurs d'organisation, de dimension de la collectivité locale/régionale, du budget, etc., ne permet pas de formuler des lignes directrices dans ce domaine. Toutefois il est utile de rappeler les buts essentiels à poursuivre:

— le médiateur devrait être doté d'un personnel adéquat, en nombre et qualifications, à l'étendue de sa compétence territoriale et au nombre des individus qui pourraient demander ses services;

— le personnel pourrait être mis à la disposition du médiateur par l'administration territoriale ou recruté directement par le médiateur. Cette deuxième solution est préférable en fonction de l'exigence d'indépendance qui s'applique même aux fonctionnaires du Bureau;

— le médiateur doit disposer de locaux, services techniques et autres moyens nécessaires à l'exercice efficace de ses fonctions.

Les compétences et les fonctions du médiateur

17. Les différences existant entre systèmes juridiques, organisation administrative, niveau d'autonomie des collectivités locales et régionales, jouent un rôle fondamental pour la détermination des compétences du médiateur. A cet égard, s'il n'est pas souhaitable de proposer un modèle unique afin de sauvegarder la spécificité de l'organisation de chaque Etat, il est toutefois utile de signaler, compte tenu de la matière sensible, quels sont les objectifs des compétences du médiateur:

i. Ayant établi une relation directe entre autonomie des collectivités locales/régionales et médiateur, il en découle que les compétences de celui-ci devraient s'étendre à tout acte et comportement de l'administration locale ou régionale;

ii. Les compétences du médiateur national et celles existantes au niveau local et/ou régional devraient être organisées de façon à couvrir toute activité et comportement des différentes administrations concernées et éviter des vides dans lesquels l'individu n'aurait aucun moyen de protection; dans certains cas, médiateurs locaux et régionaux pourraient exercer leur action sur les administrations périphériques de l'Etat décentralisées aux niveaux local et régional;

iii. Les limitations des compétences concernant les actes et comportements des administrations en fonction, par exemple, des matières intéressées (défense nationale, sécurité publique, police, etc.) devraient être réduites à l'indispensable;

iv. S'agissant de la délimitation de compétences entre médiateur et autorité judiciaire, les risques d'existence de zones grises ou de chevauchements demeurent possibles. Toutefois, il conviendrait, dans l'intérêt de la protection des individus, de ne pas exclure la possibilité d'un choix entre les deux procédures ainsi que de leur utilisation successive.

18. Dans l'organisation des compétences et des tâches du médiateur, il sera nécessaire de prévoir:

i. une fonction de consultation pour aider les individus dans la solution de leurs problèmes avec l'administration publique;

ii. la fonction essentielle de veiller au bon fonctionnement de l'administration et celle, tout aussi essentielle, de médiation consistant en un effort permanent de rapprochement des parties adverses;

iii. une fonction de promotion nécessaire pour contribuer à résoudre à la source les cas de mauvaise administration et pour réaliser une meilleure administration publique, en établissant un dialogue avec les administrés.

L'accès au médiateur

19. L'accès au médiateur doit être ouvert à toute personne physique ou morale qui estime avoir subi un préjudice, quelle qu'en soit la nature, suite à un acte ou à un

comportement de l'administration de la collectivité locale ou régionale. Toute discrimination fondée sur la nationalité (limitation de l'accès aux seuls citoyens), la race, le sexe, etc., est contraire aux principes généraux régissant la protection des droits de l'homme ainsi qu'à la fonction même du médiateur.

20. Pour faciliter, dans la pratique, l'accès au médiateur, le Bureau du médiateur devrait être ouvert tous les jours et l'on devrait prévoir également des consultations téléphoniques et/ou télématiques. L'usage de nouvelles technologies de communication pour les contacts entre médiateur et citoyens est fortement conseillé.

21. Les services du médiateur doivent être rendus gratuitement et la procédure doit être souple et sans formalités majeures afin d'éviter retards, complications et dépenses pour les usagers.

22. Le demandeur devrait être informé des initiatives entreprises par le médiateur, si possible de leur évolution et du résultat final. Lorsque l'action entreprise se dirige vers une solution de compromis, l'accord préalable du demandeur doit être requis.

23. Au médiateur doit être reconnu le pouvoir d'agir de sa propre initiative, au moins chaque fois qu'il a eu connaissance d'actes, comportements et/ou situations qui peuvent déterminer des préjudices pour les individus en général ou pour une catégorie ou un groupe d'individus.

Les moyens d'action du médiateur

24. La liberté d'accès aux actes, dossiers, archives de l'administration concernée, essentielle pour l'accomplissement de ses fonctions, doit être garantie au médiateur. En dehors des cas extrêmes du secret d'Etat, éventuellement prévu pour raisons de défense, sécurité nationale, etc., aucun refus ne devrait être admis.

25. La liberté d'accès devrait également comprendre la possibilité de mener des enquêtes, de faire des visites et/ou d'inspections sur place, avec l'assistance d'experts lorsque la situation l'exige.

26. Le fonctionnaire, responsable de l'acte ou du comportement mis en cause, doit se rendre disponible pour répondre au médiateur et pour l'aider dans l'accomplissement de sa fonction.

27. L'administration concernée devrait être obligée de prendre en considération les recommandations, suggestions et autres initiatives adoptées par le médiateur et de motiver, en tout état de cause, les raisons qui, à son avis, empêchent de les suivre. La réponse de l'administration devrait parvenir dans un délai déterminé.

28. Afin de rendre effective la liberté d'accès, les refus, les obstacles, les entraves ainsi que toute autre forme d'obstructionnisme d'un fonctionnaire ou agent de l'administration, devraient être prévus et sanctionnés par des dispositions appropriées.

29. Les conclusions des interventions du médiateur contenues dans des rapports spécifiques, des rapports périodiques ou annuels, ou dans d'autres documents, devraient être rendues publiques par des moyens de publicité appropriés.

30. Pour mener à bien la fonction de promotion, le médiateur devrait pouvoir s'adresser à l'organe des collectivités territoriales chargé d'adopter les dispositions permanentes en matière d'action administrative, d'organisation des services, de règlements, de procédures, etc., afin de formuler toute suggestion utile (abrogation, modification de textes en vigueur, proposition de nouvelles dispositions, etc.), susceptible d'améliorer l'efficacité de l'administration dans le respect des droits des individus.

31. Dans le but de rendre plus efficace l'intervention du médiateur, l'Etat et les collectivités locales et régionales devraient examiner la possibilité de lui accorder:

i. le pouvoir de suggérer l'ouverture d'une procédure disciplinaire à l'égard de l'agent ou fonctionnaire de l'administration qui a entamé, de manière grave, l'exercice de ses fonctions, ou lorsque l'action du médiateur a découvert et prouvé la responsabilité directe de l'agent ou du fonctionnaire à l'origine du préjudice subi par le demandeur;

ii. le pouvoir de solliciter l'ouverture des procédures prévues par la loi à l'encontre du refus de l'administration de suivre les recommandations et suggestions formulées, lorsque les motivations opposées par celle-ci n'apparaissent pas satisfaisantes.

ALLEGATO 5 – Dichiarazione della Rete europea dei Difensori civici del 14-16 ottobre 2007

La Rete europea dei Difensori civici

Dichiarazione

Dichiarazione adottata in occasione del VI seminario dei difensori civici nazionali degli Stati membri dell'Unione europea e dei Paesi candidati, tenutosi a Strasburgo nei giorni 14-16 ottobre 2007

La Rete europea dei difensori civici ha stilato la presente relazione per far conoscere meglio la dimensione comunitaria del lavoro dei difensori civici e per chiarire quale tipo di servizio forniscono a chi presenta una denuncia su materie che rientrano nell'ambito scopo del diritto dell'Unione europea ("UE").

I difensori civici nazionali e regionali contribuiscono in maniera essenziale ad assicurare che i cittadini e i residenti dell'UE possano conoscere ed esercitare i propri diritti. Assieme al Mediatore europeo, essi costituiscono la *Rete europea dei difensori civici*.

La Rete europea dei difensori civici riunisce, su base volontaria, i difensori civici nazionali e regionali e altri organi simili degli Stati membri dell'Unione europea, i difensori civici nazionali dei paesi candidati e di Islanda e Norvegia, il Mediatore europeo e la commissione per le petizioni del Parlamento europeo. In Germania le commissioni per le petizioni a livello nazionale e regionale svolgono un ruolo simile ai difensori civici e fanno parte della Rete.

Il diritto e la politica dell'UE hanno ripercussioni sempre maggiori sulla vita quotidiana dei cittadini e dei residenti degli Stati membri. La loro applicazione è per lo più di competenza delle autorità pubbliche degli Stati membri. I difensori civici nazionali e regionali trattano le denunce contro le autorità pubbliche degli Stati membri, ivi comprese quelle che rientrano nell'ambito del diritto comunitario. Il Mediatore europeo supervisiona le istituzioni dell'UE, come ad esempio la Commissione europea.

Le denunce presentate contro le autorità pubbliche di uno Stato membro, incluse quelle concernenti questioni che rientrano nell'ambito del diritto comunitario, sono gestite dal difensore civico nazionale o regionale competente. Il Mediatore europeo si occupa delle denunce presentate contro le istituzioni e gli organi dell'Unione europea.

Nonostante i poteri e le competenze dei diversi difensori civici appartenenti alla Rete differiscano ampiamente, tutti sono impegnati a fornire al pubblico un servizio imparziale, efficiente ed equo, sostenendo, nei limiti dei rispettivi mandati, i principi su cui si fonda l'Unione europea.

“L'Unione si fonda sui principi di libertà, democrazia, rispetto dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, e dello stato di diritto, principi che sono comuni agli Stati membri” (articolo 6, paragrafo 1, del Trattato sull'Unione europea).

Una delle attività più importanti della Rete è condividere le informazioni relative al diritto comunitario e alle migliori prassi, onde offrire al pubblico il miglior servizio possibile. I difensori civici nazionali e regionali appartenenti alla Rete possono chiedere al Mediatore europeo di rispondere per iscritto a quesiti concernenti il diritto comunitario e la sua interpretazione, ivi compresi i quesiti che emergono nella gestione di casi specifici.

Il ruolo e gli obiettivi dei difensori civici

I difensori civici appartenenti alla Rete, sono persone indipendenti e imparziali, le cui funzioni sono stabilite dalla costituzione o da leggi e che si occupano delle denunce presentate contro le autorità pubbliche.

Essi tentano di trovare una soluzione adeguata a ciascuna denuncia. A seguito delle proprie indagini su una denuncia, un difensore civico che la consideri fondata ha la possibilità di criticare quanto fatto e dire in che modo, secondo la propria opinione, si sarebbe dovuto trattare il caso. In numerosi Paesi, il difensore civico ha la possibilità di proporre rimedi quali, ad esempio, la revisione di una decisione, la presentazione di scuse o la concessione di un risarcimento economico. Alcuni difensori civici possono tentare di raggiungere una soluzione amichevole della controversia.

Talvolta, il denunciante ha la possibilità di scegliere se rivolgersi a un difensore civico o a un tribunale. Di norma, però, un difensore civico non può occuparsi di una denuncia se della

questione si sta occupando o si è già occupato un tribunale. A differenza delle sentenze emesse dai tribunali, le decisioni adottate dai difensori civici non sono giuridicamente vincolanti, ma di solito le autorità pubbliche seguono le raccomandazioni del difensore civico. In caso contrario, questi può richiamare l'attenzione politica e pubblica sul caso, per esempio attraverso una relazione al Parlamento.

Oltre a rispondere alle denunce, i difensori civici lavorano attivamente per migliorare la qualità dell'amministrazione pubblica e dei servizi pubblici: incoraggiano la buona amministrazione e il rispetto dei diritti, suggeriscono soluzioni adeguate a problemi sistemici, diffondono le migliori prassi e promuovono una cultura di spirito di servizio.

I difensori civici incoraggiano le autorità pubbliche a considerare le denunce come un'opportunità di comunicare in maniera efficace con il denunciante e di rimediare a eventuali carenze del servizio offerto. Conseguentemente, la maggior parte dei difensori civici tendono ad aprire un'indagine su una denuncia solo se all'organo contro il quale è stata presentata è già stata concessa una ragionevole possibilità di risolvere il problema da solo.

L'ambito esatto in cui un difensore civico può intervenire varia all'interno della Rete, ma normalmente comprende: violazioni dei diritti, inclusi i diritti dell'uomo e i diritti fondamentali ed altri comportamenti illeciti, tra cui la mancanza di rispetto per i principi generali del diritto; e l'agire in maniera non conforme ai principi della buona amministrazione. Tra gli esempi di cattiva amministrazione che un difensore civico può contribuire a correggere vi sono i ritardi ingiustificati, l'inosservanza delle politiche o delle procedure stabilite, la mancanza di imparzialità o di equità, la fornitura di informazioni o consigli inadeguati, l'incoerenza e la scortesia.

Servizio al pubblico

I difensori civici della Rete si impegnano a trattare con rispetto e cortesia tutti i membri del pubblico e mirano ad avere uno spirito di servizio e ad essere accessibili, equi, imparziali, coerenti ed efficienti.

Entro i limiti stabiliti dalla legge e dalla necessità di rispettare la privacy e le richieste legittime di riservatezza, i difensori civici della Rete perseguono la trasparenza nelle loro azioni e decisioni: pubblicano i criteri applicati nel trattare le denunce, motivano le loro decisioni e riferiscono pubblicamente sulle loro attività.

Nelle loro indagini i difensori civici della Rete cercano di mantenere il giusto equilibrio tra accuratezza e rapidità, tenendo conto degli interessi del denunciante e della necessità di utilizzare le risorse in modo efficace.

Accessibilità

I difensori civici della Rete si impegnano a facilitare il libero ed equo accesso a chiunque abbia diritto ad usufruire dei loro servizi.

Di norma le denunce possono essere inviate direttamente al difensore civico.

I servizi del difensore civico sono normalmente gratuiti per il denunciante.

Quando la legge impone eccezioni ai principi di cui sopra, il difensore civico cerca, nella misura del possibile, di ridurre al minimo le loro ripercussioni negative sul denunciante.

Gestione delle denunce

I membri della Rete cercano di esaminare con rapidità ed efficacia le denunce, tenendo conto delle disposizioni del diritto comunitario in materia, inclusi i principi generali del diritto, come il rispetto dei diritti fondamentali. La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea potrebbe costituire un utile punto di riferimento a tale proposito.

Ogni denuncia ricevuta è attentamente esaminata con l'obiettivo di assicurare il raggiungimento di una soluzione adeguata.

Qualora una denuncia fosse irricevibile, il difensore civico ne informa il denunciante in tempi rapidi, spiegando chiaramente la ragione o le ragioni del mancato accoglimento. Se possibile, il difensore civico indica al denunciante un altro organo che potrebbe aiutarlo.

Alcuni difensori civici utilizzano una procedura semplificata laddove un esame preliminare indichi che il problema del denunciante può essere risolto rapidamente, per esempio con una telefonata.

In caso di un'indagine completa sulla denuncia, il difensore civico informa il denunciante in merito all'indagine, o fa in modo che il denunciante abbia facilmente accesso ad informazioni che, per esempio, possono riguardare:

- la procedura utilizzata;
- l'ambito dell'indagine, inclusi l'aspetto o gli aspetti oggetto dell'indagine; e
- l'avanzamento dell'indagine.

Al termine dell'indagine il difensore civico pubblica una relazione scritta o una decisione che, di norma, illustra:

- le conclusioni del difensore civico;
- se il difensore civico ritiene la denuncia giustificata in toto o in parte e per quale motivo; e

- le raccomandazioni del difensore civico, qualora ve ne siano, all'autorità pubblica interessata.

Pubblicazione delle informazioni

I difensori civici della Rete pubblicano informazioni di facile comprensione in forme ampiamente accessibili. Tali informazioni possono riguardare, ad esempio:

- chi ha diritto a presentare denuncia;
- contro quali autorità pubbliche è possibile presentare denuncia;
- quali attività possono essere oggetto di denunce, comprese le attività che rientrano nell'ambito del diritto comunitario;
- le condizioni di ricevibilità delle denunce;
- come presentare denuncia;
- in quali lingue è possibile presentare denuncia;
- (ove opportuno) le condizioni in cui il difensore civico utilizza una procedura semplificata;
- come ottenere una consulenza individuale sulla possibilità di presentare denuncia (ad esempio attraverso numeri telefonici dedicati); e
- le possibili conclusioni e soluzioni qualora la denuncia risultasse giustificata.

Il Mediatore europeo si è impegnato a facilitare ampio accesso alle informazioni pubblicate dai membri nazionali e regionali della Rete.

Il sito web del Mediatore europeo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) contiene informazioni sulla Rete e link alle home page dei suoi membri. Su richiesta le informazioni sono fornite anche dall'ufficio del Mediatore europeo (tel. +33 3 88 17 23 13).

Un servizio al pubblico in costante miglioramento

I difensori civici della Rete si impegnano a migliorare continuamente il servizio offerto al pubblico. A tal fine, la presente dichiarazione verrà rivista regolarmente, almeno ogni due anni, al fine di assicurare che rifletta l'evoluzione delle migliori prassi.

ALLEGATO 6 – Comuni convenzionati

N.	Comune	Convenzionamento sino al... ¹¹	Convenzionamento a partire dal... ¹²	Scadenza della convenzione
1	Allein	/	26.6.2007	25.6.2012
2	Aosta	22.1.2007	29.5.2007	28.5.2012
3	Avisè	/	3.7.2007	2.7.2012
4	Aymavilles	/	11.12.2007	10.12.2012
5	Brusson	22.1.2007	24.4.2007	23.4.2012
6	Charvensod	22.1.2007	28.6.2007	27.6.2012
7	Châtillon	/	6.6.2007	5.6.2012
8	Cogne	/	30.10.2007	29.10.2012
9	Étroubles	/	11.10.2007	10.10.2010
10	Fénis	/	28.6.2007	27.6.2012
11	Gaby	/	29.5.2007	28.5.2012
12	Gressan	/	19.10.2007	18.10.2012
13	Gressoney-Saint-Jean	22.1.2007	29.5.2007	28.5.2012
14	Introd	/	17.8.2007	16.8.2012
15	Issime	/	24.7.2007	23.7.2012
16	Issogne	/	7.8.2007	6.8.2012
17	Jovençon	/	11.12.2007	10.12.2012
18	Perloz	/	9.8.2007	8.8.2012
19	Pollein	/	8.6.2007	7.6.2012
20	Pontey	/	10.7.2007	9.7.2012
21	Quart	22.1.2007	31.5.2007	30.5.2012
22	Roisin	/	2.10.2007	1.10.2012

¹¹ Data di scadenza del mandato del precedente Difensore civico.¹² Data di sottoscrizione della convenzione.

N.	Comune	Convenzionamento sino al...	Convenzionamento a partire dal...	Scadenza della convenzione
23	Saint-Christophe	/	26.6.2007	25.6.2012
24	Saint-Nicolas	/	7.8.2007	6.8.2012
25	Saint-Oyen	/	5.12.2007	4.12.2012
26	Saint-Rhémy-en-Bosses	/	4.12.2007	3.12.2012
27	Valgrisenche	/	7.8.2007	6.8.2012
28	Valpelline	/	3.7.2007	2.7.2012
29	Valsavarenche	/	31.7.2007	30.7.2012
30	Valtournenche	/	30.10.2007	29.10.2012
31	Villeneuve	/	28.8.2007	27.8.2012

ALLEGATO 7 – Comunità montane convenzionate

N.	Comunità montane	Convenzionamento sino al... ¹³	Convenzionamento a partire dal... ¹⁴	Scadenza della convenzione
1	Valdigne – Mont-Blanc	22.01.2007	10.7.2007	9.7.2012
2	Grand-Combin	/	5.7.2007	4.7.2012
3	Mont-Émilien	/	24.7.2007	23.7.2012
4	Mont-Cervin	/	14.6.2007	13.6.2012
5	Walser – Alta Valle del Lys	/	21.8.2007	20.8.2012

¹³ Data di scadenza del mandato del precedente Difensore civico.¹⁴ Data di sottoscrizione della convenzione.

ALLEGATO 8 – Elenco attività complementari

A - Comunicazione

- Incontro con il Segretario regionale di Codacons – Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori – Aosta, 3 aprile 2007;
- Intervento del Difensore civico al Convegno “La gestione del rischio clinico”, organizzato dall'Azienda USL Valle d'Aosta – Aosta, 17 aprile 2007;
- Conferenza stampa, alla presenza del Presidente del Consiglio regionale, di presentazione del Difensore civico – Aosta, 22 maggio 2007;
- Intervista a Radio Valle d'Aosta 101 sul ruolo del Difensore civico – Aosta, 6 giugno 2007;
- Intervista ad AviPress pubblicata sul sito internet del Consiglio regionale – Aosta, 6 luglio 2007;
- Articolo “*Prossimità della difesa civica in Valle d'Aosta*”, pubblicato su “*I difensori civici d'Europa. Bollettino di informazione*” n. 9 – ottobre 2007 del Mediatore europeo;
- Articolo “*Difesa civica, strumento di raccordo tra Amministrazione e comunità regionale*”, pubblicato su “*Valfidi informa*”, n. 13 – anno V – ottobre, novembre, dicembre 2007;
- Partecipazione, in qualità di relatore, al seminario “*Il reclamo nell'Amministrazione pubblica: problema o risorsa? – Uffici Relazioni con il Pubblico a confronto*”, organizzato dall'Associazione italiana della comunicazione pubblica e istituzionale, Delegazione Piemonte e Valle d'Aosta, con la collaborazione e il patrocinio di Città di Torino, ASO Molinette, ASL Valle d'Aosta, ASL 3 e 4 Torino, Federsanità – Torino, 27 novembre 2007.

B - Rapporti istituzionali e relazioni esterne

- Partecipazione all'inaugurazione dell'anno giudiziario presso la Sezione giurisdizionale per la Regione autonoma Valle d'Aosta della Corte dei conti – Aosta, 7 febbraio 2007;
- Audizione del Difensore civico da parte dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale – Aosta, 12 febbraio 2007;

- Partecipazione all'inaugurazione dell'anno giudiziario presso il Tribunale Amministrativo Regionale per la Valle d'Aosta – Aosta, 15 febbraio 2007;
- Partecipazione all'inaugurazione dell'anno giudiziario tributario presso la Commissione tributaria regionale – Aosta, 9 marzo 2007;
- Audizione del Difensore civico da parte della I^a Commissione consiliare del Comune di Aosta – Aosta, 26 marzo 2007;
- Presentazione del Difensore civico al Consiglio comunale di Aosta – Aosta, 27 marzo 2007;
- Audizione del Difensore civico da parte del Consiglio di amministrazione del Consorzio degli Enti locali della Valle d'Aosta – Aosta, 10 luglio 2007;
- Incontro con il Vice Presidente dell'*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (A.O.M.F.), nonché Médiateur della Région wallonne – Aosta, 30 agosto 2007;
- Incontro con una rappresentanza dell'Associazione culturale Chanoine P.L. Vescoz – Aosta, 14 novembre 2007;
- Incontro con il Presidente dell'Associazione valdostana Volontariato carcerario – Aosta, 23 novembre 2007;
- Partecipazione al *V^e Congrès ordinaire de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* – Bamako (Mali), 11-13 dicembre 2007;
- Partecipazione alle seguenti riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano :
 - Matera, 28 febbraio 2007;
 - Roma, 16 aprile 2007;
 - Roma, 29 maggio 2007;
 - Roma, 9 luglio 2007;
 - Genova, 28 settembre 2007;
 - Venezia, 21 ottobre 2007;
 - Roma, 19 dicembre 2007.
- Partecipazione al Convegno “*Ventennale della difesa civica in Basilicata – Diritti umani e difesa civica*”, organizzato dalla Presidenza del Consiglio della Regione Basilicata e dall'Ufficio del Difensore civico regionale – Matera, 1-2 marzo 2007;

- Partecipazione alla Giornata di studio “*Il Difensore civico: proposte – progetti – prospettive*”, organizzato dall’Ufficio del Difensore civico della Provincia di Pisa – Pisa, 12 marzo 2007;
- Partecipazione al Convegno “*La prevenzione della violenza contro le donne*”, organizzato dall’Azienda USL Valle d’Aosta – La Salle, 18 e 19 maggio 2007;
- Partecipazione alla Tavola rotonda “*Cittadinanza e istituzioni locali. Il ruolo del Difensore civico*”, organizzato dal Comune di Ascoli Piceno con il contributo del Consiglio Regionale delle Marche – Ascoli Piceno, 9 giugno 2007;
- Partecipazione al Seminario “*La giustizia tributaria incontra il Paese reale: il cittadino contribuente*”, organizzato dall’Associazione Magistrati Tributarî Sezione Valle d’Aosta – Aosta, 14 luglio 2007;
- Partecipazione al Convegno “*La difesa civica tra presente e futuro*”, organizzato dalla Presidenza del Consiglio della Regione Liguria e dal Difensore civico regionale – Genova, 29 settembre 2007;
- Partecipazione al Convegno “*La difesa civica in Europa ed in Italia: esperienze e prospettive*”, organizzato dal Consiglio regionale del Veneto, dal Difensore civico della Regione Veneto e dall’Università degli Studi di Padova, Centro Interdipartimentale di ricerca e servizi dei diritti della persona e dei popoli – Venezia, 22 ottobre 2007.

C - Altre attività

- Riunione dell’Osservatorio per la verifica dell’Applicazione del Protocollo d’intesa tra il Ministero della Giustizia e la Regione Valle d’Aosta in tema di tutela dei diritti e attuazione dei principi costituzionali di rieducazione e reinserimento del condannato – Aosta, 23 ottobre 2007.

ALLEGATO 9 – Regione Autonoma Valle d'Aosta

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
3	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Possibilità di conferma del supporto dell'assistente agli studi a laureando disabile
5	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Riconoscimento di permessi retribuiti ai dipendenti a cui è stata riconosciuta una invalidità permanente per causa di servizio
7	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Correttezza del mancato riconoscimento di parte delle spese sostenute per la partecipazione ad un corso di formazione
16 ¹⁵	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Legittimità della sanzione amministrativa comminata per mancata esibizione della carta di circolazione
17	Regione	Edilizia	Assetto del territorio	Mancata risposta a richiesta di chiarimenti relativi a procedimento di erogazione di mutuo
20	Regione	Formazione professionale	Istruzione, cultura e formazione professionale	Ritardi nel controllo della rendicontazione relativa a progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo
27	Regione	Diritti reali	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla titolarità di beni interessati dalla realizzazione di una strada su aree assoggettate a servitù di passaggio
28	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Ritardi e richiesta di assistenza nel procedimento relativo alla concessione del contributo integrativo al minimo vitale
29	Regione	Lavoro subordinato	Attività economiche	Valore dell'iscrizione nelle liste per il collocamento mirato nei confronti dei disabili psichici
41	Regione	Invalidi civili	Sanità	Legittimità dell'accertamento dell'invalidità civile compiuto dalla Commissione medica di II grado

¹⁵ Fascicolo trasmesso per competenza dal Médiateur de la République française.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
42	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Verifica della correttezza del provvedimento di revoca della maggiorazione prevista a favore dei titolari di assegno sociale
46	Regione	Lavoro subordinato	Attività economiche	Chiarimenti in ordine al valore della graduatoria per i disabili psichici ai fini dell'avviamento al lavoro
51	Regione Châtillon	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Condizioni per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
54	Regione USL	Servizi sanitari Provvidenze economiche	Sanità Politiche sociali	Verifica della liceità della richiesta di aumenti delle rette per il ricovero in struttura semi-residenziale e della revoca del relativo contributo regionale con efficacia retroattiva
55	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Verifica della legittimità di un provvedimento incidente sulle modalità di trasporto di alunno disabile in occasione di attività ricreative in orario scolastico
57	Regione	Beni culturali	Istruzione, cultura e formazione professionale	Verifica della correttezza delle modalità di gestione delle visite ai castelli regionali organizzate da guide turistiche
59	Regione Aosta	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità del diniego di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
60	Regione USL	Servizi sanitari	Sanità	Liceità della richiesta di aumenti delle rette per il ricovero in struttura semi-residenziale con efficacia retroattiva
61	Regione Direzione regionale del Lavoro	Onorificenze	Ordinamento	Legittimità del rigetto di istanza di concessione di una onorificenza
63	Regione Aosta	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità del diniego di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
65 ¹⁶	Regione Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	Assistenza nel procedimento relativo alla concessione della cittadinanza italiana
66	Regione	Diniego accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Legittimità della reiezione della domanda di accesso a documenti relativi alla federazione sportiva di appartenenza dell'ente richiedente

¹⁶ Caso non concluso.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
67	Regione	Invalidi civili	Sanità	Legittimità dell'accertamento dell'invalidità civile compiuto dalla Commissione medica di II grado
69	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Computabilità dei ratei relativi ai mutui per l'acquisto della prima casa ai fini del calcolo dell'I.S.E.E. per la determinazione della quota a carico di famigliari di utenti di servizi residenziali
72	Regione	Autocertificazione	Ordinamento	Modalità di attestazione della residenza da parte di soggetto che ha avviato le procedure per il trasferimento
81	Regione	Caccia e pesca	Ambiente	Motivata evasione ad una richiesta di documentazione
87	Regione USL	Servizi sanitari	Sanità	Liceità della richiesta di aumenti delle rette per il ricovero in struttura semi-residenziale con efficacia retroattiva
94	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità delle procedure relative a concorsi dirigenziali
95	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Applicabilità delle procedure di evidenza pubblica ai fini dell'affidamento di lavori da parte di persone fisiche beneficiarie di contribuzioni pubbliche.
96	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Risarcibilità dei danni cagionati alla proprietà privata da impresa appaltatrice di opere stradali regionali
104 ¹⁷	Regione Aosta	Assistenza sociale	Politiche sociali	Correttezza delle modalità di accertamento per l'accesso ai contributi alternativi all'istituzionalizzazione
109	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Assistenza nel procedimento di concessione del contributo minimo vitale
110	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Legittimità della richiesta di regolarizzazione dell'offerta non presentata in bollo relativa a procedura ad evidenza pubblica
121	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Risarcibilità dei danni cagionati alla proprietà privata da impresa appaltatrice di opere pubbliche
126 ¹⁸	Regione Ministero dell'Interno	Immigrazione	Ordinamento	Problemi nella riammissione in Italia di uno straniero espulso

¹⁷ Caso non concluso.¹⁸ Intervento effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
133	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Legittimità della decorrenza della concessione dei contributi alternativi all'istituzionalizzazione
135	Regione	Beni pubblici	Ordinamento	Chiarimenti sul procedimento di rilascio di subconcessioni di derivazioni di acque a scopo idroelettrico
139	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Correttezza del trasferimento di un dipendente per esigenze organizzative
143	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Chiarimenti sulle possibilità di accedere alle provvidenze economiche a favore di soggetti in condizioni di disagio economico
145	Regione Cournayeur	Beni pubblici	Ordinamento	Informazioni circa l'ente proprietario e/o preposto alla manutenzione suolo pubblico per richiesta risarcimento danni
150	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Possibilità di estensione della riserva ai fini dell'inserimento nelle graduatorie ad esaurimento di personale docente ed educativo anche in relazione al requisito della piena conoscenza della lingua francese
155	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità del mancato inserimento nelle graduatorie del personale docente ed educativo per presentazione tardiva della domanda
156	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti in ordine al potere del datore di lavoro di ripetere gli emolumenti erroneamente versati in eccesso e alla conseguente possibilità di compensare e rateizzare il debito
159	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Correttezza del giudizio di non ammissione di uno studente alla classe successiva
160	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità del mancato inserimento nelle graduatorie del personale docente ed educativo per presentazione tardiva della domanda
165	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Correttezza del giudizio di non ammissione di uno studente alla classe successiva

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
166	Regione	Contingenti in esenzione fiscale	Ordinamento	Verifica della possibilità di prelevare carburante in esenzione fiscale da parte di un veicolo radiato dalla circolazione
168	Regione	Cariche elettive	Ordinamento	Chiarimenti sul diritto al rimborso delle spese legali
169	Regione	Modalità di accesso del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Chiarimenti sul diritto di accesso a documentazione amministrativa necessaria per la difesa in giudizio
170	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità del mancato inserimento nelle graduatorie del personale docente ed educativo per presentazione tardiva della domanda
171	Regione	Invalidi civili	Sanità	Legittimità dell'accertamento dell'invalidità civile da parte della Commissione medica di II grado e chiarimenti in ordine ai presupposti per la presentazione della domanda di aggravamento
176	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Assistenza per la verifica della condotta dell'assistente sociale competente per territorio di residenza
177	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Ritardi nella concessione di contributi assistenziali
181	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità dei requisiti di partecipazione previsti dal bando di concorso per l'assunzione di collaboratori tecnici antincendi
182	Regione	Provvidenze economiche Urbanistica	Turismo e sport Assetto del territorio	Possibilità di autorizzare il mutamento di destinazione d'uso di un immobile destinato ad uso alberghiero in deroga alla determinazione del P.T.P.
184	Regione Ayas	Commercio	Attività economiche	Legittimità dell'assegnazione dei posteggi in occasione di mostre-mercato
189	Regione	Invalidi civili	Sanità	Legittimità dell'accertamento dell'invalidità civile da parte della Commissione medica di II grado
190	Regione	Ostensibilità degli atti	Accesso ai documenti amministrativi	Verifica in ordine all'accoglimento di una istanza di accesso ai documenti amministrativi

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
191 ¹⁹	Regione I.N.P.D.A.P.	Impiego pubblico	Organizzazione	Verifica della correttezza della mancata considerazione ai fini pensionistici dell'anzianità utile agli effetti economici
195	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti sul perdurare dei requisiti di accesso alla mobilità successivamente all'assegnazione del posto
196	Regione Aosta (A.P.S.)	Circolazione stradale	Ordinamento	Legittimità dell'ordinanza di ingiunzione al pagamento di una sanzione amministrativa comminata per non aver esposto all'interno dell'autoveicolo il tagliando di sosta
197	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Assistenza ai fini dell'inclusione di un insegnante nelle graduatorie scolastiche di istituto
198 ²⁰	Regione I.N.P.D.A.P.	Previdenza sociale	Previdenza ed assistenza	Spettanza del diritto alla restituzione degli emolumenti pensionistici corrisposti in eccesso e trattenuti dai ratei di pensione
199 ²¹	Regione I.N.P.D.A.P.	Previdenza sociale	Previdenza ed assistenza	Computabilità ai fini pensionistici delle giornate di infortunio successive al licenziamento del lavoratore
204	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Chiarimenti sulla ricusazione dell'assistente sociale competente per territorio di residenza
206	Regione funzioni prefettizie	Beni a destinazione pubblica	Ordinamento	Chiarimenti del soggetto legittimato ad esercitare i poteri del conduttore in relazione ad un immobile locato al Ministero dell'Interno
210	Regione	Prestito d'onore	Istruzione, cultura e formazione professionale	Liceità delle modalità di richiesta di restituzione del prestito d'onore e possibilità di rateizzazione del debito
211	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Chiarimenti sui requisiti di accesso alle provvidenze economiche a favore di soggetti in condizioni di disagio economico
214	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Legittimità della reiezione di domande di contributi assistenziali

¹⁹ Caso non concluso.²⁰ Idem.²¹ Idem.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
218 ²²	Regione	Beni privati a destinazione pubblica	Ordinamento	Verifica della possibilità di acquisizione da parte dell'Ente pubblico di beni privati gravati da servitù di passaggio
220	Regione AGEA ²³	Provvidenze economiche	Agricoltura e risorse naturali	Assistenza nella procedura relativa al programma di abbandono della produzione lattiera
221	Regione AGEA ²⁴	Provvidenze economiche	Agricoltura e risorse naturali	Assistenza nella procedura relativa alla riconversione dell'attività aziendale
226	Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità dell'utilizzo delle graduatorie concorsuali per la copertura di posti dirigenziali vacanti
233 ²⁵	Regione Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	Assistenza nel procedimento relativo alla concessione della cittadinanza italiana
235	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Verifica della condotta dei servizi sociali e informazioni sugli ausili assistenziali
243	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Liceità del mancato pagamento dei contributi integrativi all'indennità di espropriazione a causa della decorrenza dei termini di prescrizione del diritto
247	Regione Pollein	Provvidenze economiche	Assetto del territorio	Assistenza nel procedimento per la concessione di contributi conseguenti all'alluvione per l'acquisto di un immobile
252	Regione	Contingenti in economia fiscale	Ordinamento	Legittimità della richiesta di restituzione del valore dell'esenzione fiscale relativa al prelievo di carburante effettuato a far data dal giorno della richiesta di trasferimento della residenza
254 ²⁶	Regione	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Legittimità del rigetto di una domanda di contributi integrativi al minimo vitale
255 ²⁷	Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Chiarimenti sulle possibilità di inserimento sociale di ex detenuti
257	Regione	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Spettanza di contributi integrativi dell'indennità per l'occupazione di area privata non oggetto di espropriazione
259 ²⁸	Regione Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	Assistenza nel procedimento relativo alla concessione della cittadinanza italiana

²² Caso non concluso.²³ Nei confronti dell'AGEA. L'intervento è stato effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.²⁴ *Idem.*²⁵ Caso non concluso.²⁶ *Idem.*²⁷ *Idem.*²⁸ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
260	Regione	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti sul trattamento da parte del corpo insegnante di soggetto disabile che ha optato per il conseguimento del diploma di maturità
262	Regione	Residenza	Ordinamento	Legittimità della richiesta di restituzione del valore dell'esenzione fiscale relativa al prelievo di carburante effettuato a far data dal giorno della richiesta di trasferimento della residenza
270 ²⁹	Regione Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	Assistenza nel procedimento relativo alla concessione della cittadinanza italiana
271 ³⁰	Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Assistenza nelle procedure di pagamento di una sanzione amministrativa
272 ³¹	Regione	Provvidenze economiche	Istruzione, cultura e formazione professionale	Assistenza nella procedura di concessione di una borsa di studio

²⁹ *Idem.*³⁰ *Idem.*³¹ *Idem.*

ALLEGATO 10 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
36	Chambre Valdôtaine	Tributi	Ordinamento	Correttezza della richiesta di pagamento di diritti camerali a società che ha cessato l'attività
43	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Verifica dello stato della richiesta di cambio di abitazione
128	Chambre Valdôtaine	Tributi	Ordinamento	Correttezza della richiesta di pagamento di diritti camerali a società che ha cessato l'attività
178	A.R.E.R.	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Verifica della conformità dell'alloggio locato alla normativa in materia di requisiti igienico-sanitari dei locali di abitazione
275	Università della Valle d'Aosta	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità dell'esclusione da una graduatoria concorsuale

ALLEGATO 11 – Azienda USL Valle d'Aosta

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
32	USL	Presidio ospedaliero	Sanità	Verifica modalità di dimissionamento dalla struttura ospedaliera e di inserimento in Casa di cura
54	USL Regione	Servizi sanitari Provvidenze economiche	Sanità Politiche sociali	Correttezza dell'applicazione di aumenti delle rette per il ricovero in struttura semi-residenziale e della revoca del relativo contributo regionale con efficacia retroattiva
60	USL Regione	Servizi sanitari	Sanità	Correttezza dell'applicazione di aumenti delle rette per il ricovero in struttura semi-residenziale con efficacia retroattiva
68	USL	Servizi sanitari	Sanità	Legittimità del parere sfavorevole espresso per la scelta di medico di base iscritto in un elenco diverso da quello proprio dell'ambito territoriale in cui l'assistito risiede
80	USL	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità del mancato accoglimento della richiesta di trasferimento di un dipendente
87	USL Regione	Servizi sanitari	Sanità	Correttezza dell'applicazione di aumenti delle rette per il ricovero in struttura semi-residenziale con efficacia retroattiva
88	USL	Servizi sanitari	Sanità	Chiarimenti sui presupposti della scelta del medico di medicina generale da parte di cittadino non residente
157	USL	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità della revoca della concessione di permessi per diritto allo studio
158	USL	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità della revoca della concessione di permessi per diritto allo studio
200	USL	Circolazione stradale	Ordinamento	Correttezza delle procedure volte alla revisione delle patenti di guida
201 ³²	USL	Impiego pubblico	Organizzazione	Riconoscimento agli operatori di soccorso di indennità connesse a particolari condizioni di lavoro
205	USL	Servizi sanitari	Sanità	Applicabilità del <i>malum</i> per mancata presentazione ad una visita prenotata da terzi

³² Caso non concluso.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
213 ³³	USL	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimento sul trasferimento dei collaboratori professionali esperti
225	USL	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti sulla stabilizzazione dei lavoratori titolari di rapporto convenzionale
244 ³⁴	USL	Servizi sanitari	Sanità	Correttezza del pagamento del ticket sanitario per prestazioni non richieste
248	USL	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti sugli obblighi del datore di lavoro in relazione ai comportamenti dei dipendenti
250	USL	Servizi sanitari	Sanità	Legittimità dell'accertamento compiuto dalla Commissione medica locale per il rinnovo della patente di guida

³³ Caso non concluso.³⁴ *Idem.*

ALLEGATO 12 – Comuni convenzionati

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
4 ³⁵	Aosta	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti sulle sanzioni amministrative elevate per violazione della normativa in materia di commercio sulle aree pubbliche
8 ³⁶	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Legittimità del mancato rilascio del certificato di agibilità
11 ³⁷	Aosta	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Indennizzabilità di pregiudizi subiti dalla proprietà privata a seguito dell'esecuzione di opere pubbliche
104 ³⁸	Aosta Regione	Assistenza sociale	Politiche sociali	Verifica della correttezza delle modalità di accertamento per l'accesso ai contributi alternativi all'istituzionalizzazione
142	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti sulla possibilità di rateizzazione di debiti oggetto di cartelle di pagamento relative a sanzioni amministrative per violazione al Codice della strada
154	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti sulle modalità di ricorso avverso verbali di contestazione di infrazione al Codice della strada
161	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla necessità della residenza quale presupposto per ottenere la pensione sociale
167	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Legittimità di sanzioni amministrative elevate per accessi in zone a traffico limitato
174	Aosta	Provvidenze economiche	Edilizia residenziale pubblica	Correttezza del diniego di contributo tratto dal Fondo Sociale Comunale
180	Aosta	Diniego accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Accessibilità degli elaborati concorsuali
183	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti in merito alla disciplina della composizione anagrafica del nucleo familiare

³⁵ Pratica aperta prima della scadenza della precedente convenzione (22 gennaio 2007).

³⁶ Pratica aperta prima della scadenza della precedente convenzione (22 gennaio 2007).

³⁷ Pratica aperta prima della scadenza della precedente convenzione (22 gennaio 2007) e non conclusa.

³⁸ Caso non concluso.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
185	Fénis	Servizi pubblici	Ordinamento	Ritardi nel ripristino del servizio di acqua potabile
193	Charvensod	Residenza	Ordinamento	Legittimità dell'attribuzione della residenza a soggetto presuntivamente sprovvisto di titolo per il godimento dell'immobile occupato
194	Charvensod	Edilizia	Assetto del territorio	Legittimità di una richiesta istruttoria in materia di D.I.A.
196	Aosta (A.P.S.) Regione	Circolazione stradale	Ordinamento	Legittimità dell'ordinanza di ingiunzione al pagamento di una sanzione amministrativa comminata per non aver esposto all'interno dell'autoveicolo il tagliando di sosta
203	Aoste	Locazione incentivata	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti sulle provvidenze economiche a favore di soggetti in condizioni di disagio abitativo
212	Brusson	Tributi locali	Ordinamento	Legittimità della mancata previsione di riduzione della T.A.R.S.U. per alloggi non locati
215	Aoste	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità del diniego di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
227	Aosta	Tributi locali	Ordinamento	Verifica della legittimità del rimborso parziale della T.A.R.S.U.
234	Aosta	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità del diniego di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
239	Aoste	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità del diniego di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
247	Pollein Regione	Provvidenze economiche	Assetto del territorio	Assistenza nel procedimento per la concessione di contributi conseguenti all'alluvione per l'acquisto di un immobile
249 ³⁹	Saint-Christophe	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Verifica sulla possibilità di eseguire opere sulla proprietà privata danneggiata
251	Villeneuve	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Correttezza dell'occupazione di suoli privati per la realizzazione di un'opera pubblica in mancanza di autorizzazione del proprietario

³⁹ Caso non concluso.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
256	Saint-Christophe	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti sui ricorsi avverso i verbali di contestazione di violazione al Codice della strada e sulle conseguenze della mancata identificazione del trasgressore ai fini della sottrazione di punti patente
265	Gressoney-Saint-Jean	Circolazione stradale	Ordinamento	Legalità della richiesta di pagamento di sanzione amministrativa maggiorata per mancata corresponsione delle spese di notifica
267	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti sulle modalità di ricorso avverso al verbale di contestazione di infrazione al Codice della strada
269 ⁴⁰	Charvensod	Edilizia	Assetto del territorio	Prorogabilità dell'efficacia della D.l.A.
273 ⁴¹	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Correttezza del diniego di autorizzazione ad occupare il suolo pubblico per l'allacciamento al servizio di distribuzione del gas metano

⁴⁰ Caso non concluso.⁴¹ *Idem.*

ALLEGATO 13 – Comunità montane convenzionate

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
217 ⁴²	Valdigne – Mont-Blanc	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Riconoscibilità di indennizzi per diminuzione del valore di una proprietà privata non espropriata causati dalla realizzazione di un'opera pubblica

⁴² Caso non concluso.

ALLEGATO 14 – Amministrazioni periferiche dello Stato

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
21	Polizia di Stato	Circolazione stradale	Ordinamento	Legittimità della contestazione di infrazione al Codice della strada
24	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Legittimità dell'emissione di cartelle per mancato pagamento I.R.P.E.F.
30	Poste italiane S.p.A	Immigrazione	Ordinamento	Mancato recapito allo Sportello Unico per l'Immigrazione di domanda di ricongiungimento familiare
35	Agenzia delle Entrate	Tributi	Ordinamento	Legittimità dell'emissione di cartelle per il mancato pagamento della tassa di possesso dell'autoveicolo
53	Agenzia delle Entrate I.N.P.S.	Lavoro subordinato Tributi	Ordinamento	Correttezza dei pagamenti relativi ad assegni di invalidità
61	Direzione regionale del Lavoro Regione	Onorificenze	Ordinamento	Legittimità del rigetto di istanza di concessione di una onorificenza
62	I.N.P.S. I.N.P.D.A.P.	Impiego pubblico	Organizzazione	Correttezza della ricongiunzione dei periodi contributivi
70	I.N.A.I.L.	Lavoro subordinato	Attività economiche	Legittimità del rifiuto di riconoscimento di infortunio
74	Poste Italiane	Legittimazione passiva all'esercizio del diritto di accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Accessibilità ai documenti detenuti da gestore di servizio pubblico e modalità dell'esercizio del diritto di accesso
76	A.N.A.S.	Impiego pubblico	Organizzazione	Legittimità dell'ordinanza di ingiunzione di pagamento di somme a titolo di canoni di locazione e di rilascio di immobile di proprietà dell'ente a seguito di mutamento delle mansioni del lavoratore
77	Polizia di Stato	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti su modalità e condizioni per la restituzione della patente di guida cautelatamente sospesa
102	Motorizzazione civile	Circolazione mezzi di trasporto	Trasporti e viabilità	Difficoltà ad ottenere l'aggiornamento della carta di circolazione

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
112	Poste Italiane	Documenti e atti	Ordinamento	Accessibilità ai documenti detenuti da gestore di servizio pubblico nell'esercizio di attività privatistica
131	I.N.P.S.	Contributi previdenziali	Previdenza ed assistenza	Verifica della correttezza degli importi indicati in cartelle di pagamento
132	I.N.P.D.A.P.	Contributi previdenziali	Previdenza ed assistenza	Ritardi nella ricongiunzione dei contributi versati
141 ⁴³	I.N.P.S.	Contributi previdenziali	Previdenza ed assistenza	Spettanza del trattamento di quiescenza
148	A.C.I.	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti sulla responsabilità dei dipendenti che maneggiano denaro
153	Questura di Aosta	Immigrazione	Ordinamento	Chiarimenti sulla normativa in materia di rilascio del permesso di soggiorno per il ricongiungimento familiare
191 ⁴⁴	I.N.P.D.A.P. Regione	Impiego pubblico	Organizzazione	Verifica della correttezza della mancata considerazione ai fini pensionistici dell'anzianità utile agli effetti economici
198 ⁴⁵	I.N.P.D.A.P. Regione	Previdenza sociale	Previdenza ed assistenza	Verifica in ordine alla spettanza del diritto alla restituzione degli emolumenti pensionistici corrisposti in eccesso e trattenuti dai ratei di pensione
199 ⁴⁶	I.N.P.D.A.P. Regione	Previdenza sociale	Previdenza ed assistenza	Computabilità ai fini pensionistici delle giornate di infortunio successive al licenziamento del lavoratore
223	Polizia di Stato	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti sulle modalità di ricorso avverso al verbale di contestazione di infrazione al Codice della strada
230	Questura di Aosta	Immigrazione	Ordinamento	Assistenza in ordine al procedimento per il rilascio della carta di soggiorno
261 ⁴⁷	Poste italiane	Pensioni	Previdenza ed assistenza	Chiarimenti sulle modalità di pagamento dei ratei di pensione
263	P.R.A.	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti sulle modalità di voltura e di rottamazione di un autoveicolo

⁴³ Caso non concluso.⁴⁴ *Idem.*⁴⁵ *Idem.*⁴⁶ *Idem.*⁴⁷ *Idem.*

ALLEGATO 15 – Comuni non ancora convenzionati⁴⁸

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
6 ⁴⁹	Châtillon	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Ritardi nell'assegnazione in locazione di un alloggio di emergenza abitativa
9 ⁵⁰	Valtournenche	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Mancata risposta alla richiesta di ripristino dell'accesso all'autorimessa a seguito di lavori su strada comunale
12	Aosta	Commercio	Attività economiche	Chiarimenti sulle condizioni in presenza delle quali l'attività di somministrazione "tipologia unica – Bar" può essere estesa ad attività di ristorazione
13	Aosta	Circolazione stradale	Ordinamento	Legittimità della contestazione di infrazione del Codice della strada
14	Aosta	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità dell'erogazione di un contributo forfetario a rimborso degli oneri di manutenzione straordinaria
33	Aosta (A.P.S.)	Tributi locali	Ordinamento	Chiarimenti sul termine per l'accertamento delle violazioni in materia di imposta comunale sulla pubblicità
40	Aoste	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti sui requisiti per ottenere la residenza
49	Aoste	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Verifica della sistemazione abitativa di edilizia residenziale pubblica
51	Châtillon Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti sulle condizioni per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
56	Cogne	Espropriazione	Assetto del territorio	Assistenza in ordine a procedimento amministrativo di espropriazione per pubblica utilità
59	Aosta Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità del diniego di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa

⁴⁸ Il presente allegato comprende i casi trattati prima della sottoscrizione della convenzione, avvenuta nel corso del 2007.

⁴⁹ Intervento effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.

⁵⁰ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
63	Aosta Regione	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità del diniego di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
64	Châtillon	Tariffe	Turismo e sport	Correttezza dell'applicazione di tariffe differenziate per l'utilizzo di strutture sportive comunali
71 ⁵¹	Châtillon Comune di Torino	Residenza	Ordinamento	Assistenza nel procedimento di trasferimento di residenza
78	Aosta	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità del diniego di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
90	Aosta	Alloggi popolari	Edilizia residenziale pubblica	Legittimità dell'ingiunzione di rilascio a seguito di provvedimento di decadenza dall'assegnazione di casa popolare
92	Aosta	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti sul procedimento di assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa
97	Aosta	Edilizia	Assetto del territorio	Verifica della legittimità del mancato rilascio del certificato di agibilità
103	Charvensod	Circolazione stradale	Ordinamento	Chiarimenti sulle modalità di ricorso avverso al verbale di contestazione di infrazione al Codice della strada
114	Saint-Nicolas	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Chiarimenti in materia di opere atte a favorire il transito dei disabili
124	Aosta	Assistenza sociale	Politiche sociali	Legittimità della revoca del servizio di asilo nido
129	Aosta	Residenza	Ordinamento	Chiarimenti sulla residenza dei coniugi e sulla possibilità di deroga alla residenza comune
134	Aosta	Tributi locali	Ordinamento	Legittimità della richiesta di integrazione con efficacia retroattiva del pagamento della T.A.R.S.U.
175	Aymavilles	Emergenza abitativa	Edilizia residenziale pubblica	Chiarimenti sulla disciplina in materia di emergenza abitativa
186	Gressan	Edilizia	Assetto del territorio	Legittimità della richiesta di pagamento degli oneri conseguenti alla concessione in sanatoria sulla base dei parametri precedentemente vigenti

⁵¹ Intervento effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
246	Valtournenche	Circolazione stradale	Ordinamento	Verifica della correttezza della condotta degli organi accertatori di violazioni del Codice della strada

ALLEGATO 16 – Amministrazioni ed enti fuori competenza

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione ⁵²
1	Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	/
2 ⁵³	La Salle	Provvidenze economiche	Politiche sociali	Mancata evasione di una richiesta inerente alla erogazione di un contributo
18	Giudice di Pace	Giurisdizione	Ordinamento	/
22	Tribunale	Giurisdizione	Ordinamento	/
31	Nus	Opere pubbliche	Assetto del territorio	Risarcibilità dei danni cagionati alla proprietà privata da impresa appaltatrice di opere pubbliche
34	Ministero della Difesa	Impiego pubblico	Organizzazione	/
38	Comune di Torino	Circolazione stradale	Ordinamento	/
39	Nus	Beni pubblici	Ordinamento	Inseribilità nel contratto di compravendita di bene acquistato da Ente pubblico di servitù precedentemente non nota all'acquirente
45 ⁵⁴	Uniriscossioni	Indeterminata	Ordinamento	/
47 ⁵⁵	Comune non precisato	Tributi locali	Ordinamento	/
71 ⁵⁶	Comune di Torino Châtillon	Residenza	Ordinamento	Assistenza nel procedimento di trasferimento di residenza
73	I.N.P.S. sede di Ivrea	Diniego accesso	Accesso ai documenti amministrativi	/
82 ⁵⁷	Università degli studi di Torino	Istruzione	Istruzione, cultura e formazione professionale	Ritardi nell'espletamento delle pratiche relative al trasferimento di sede universitaria
83	Comune di Paola	Tributi locali	Ordinamento	/

⁵² Per gli enti locali della Valle d'Aosta vengono descritte le questioni trattate.⁵³ Intervento effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.⁵⁴ Istanza dichiarata irricevibile per incompetenza nei confronti dei soggetti impositori.⁵⁵ Istanza dichiarata irricevibile per indeterminazione del destinatario dell'intervento.⁵⁶ Intervento effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.⁵⁷ Fascicolo trasmesso per competenza al Difensore civico della Regione Piemonte.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
89	La Thuile	Residenza	Ordinamento	Richiesta assistenza nel procedimento di trasferimento di residenza
93	Ministero delle Finanze	Tributi	Ordinamento	/
98	Comune di Busto Arsizio	Circolazione stradale	Ordinamento	/
99	Chamois	Beni pubblici	Ordinamento	Opponibilità del diritto di prelazione all'aggiudicatario di procedura concorsuale
100	Autorità di frontiera	Circolazione dei beni	Ordinamento	/
101	Ministero degli Affari Esteri	Immigrazione	Ordinamento	/
107	Casa circondariale	Esecuzione penale	Ordinamento	/
113	Comune di Cozzo	Circolazione stradale	Ordinamento	/
115	Verrès	Viabilità	Trasporti e viabilità	Condizioni per l'autorizzazione all'occupazione di suolo stradale da parte dell'Ente proprietario
118	Comune di Loano	Circolazione stradale	Ordinamento	/
122 ⁵⁸	Brissogne	Opere pubbliche	Attività economiche	Mancata evasione di una richiesta inerente all'allacciamento alla rete fognaria
125	Ministero delle Infrastrutture	Impiego pubblico	Organizzazione	/
126 ⁵⁹	Ministero dell'Interno Regione	Immigrazione	Ordinamento	Problemi nella riammissione in Italia di uno straniero espulso
127	La Salle	Funzioni degli enti locali	Ordinamento	Modalità di redazione di atti pubblici
138	Brissogne	Procedimento amministrativo-Obbligo di provvedere in genere	Ordinamento	Mancata risposta a richiesta
140	Comune di Sutera	Tributi locali	Ordinamento	/

⁵⁸ Intervento effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.⁵⁹ *Idem.*

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
145	Courmayeur Regione	Beni pubblici	Ordinamento	Informazioni circa l'ente proprietario e/o preposto alla manutenzione suolo pubblico per richiesta risarcimento danni patiti da cliente
146	Brissogne	Impiego pubblico	Organizzazione	Chiarimenti sugli obblighi del lavoratore in caso di assenza per malattia
147	Comune di Lamezia Terme	Circolazione stradale	Ordinamento	/
149	Saint-Vincent	Provvidenze economiche	Turismo e sport	Legittimità del diniego della concessione di contributi ad associazioni sportive
152	Pont-Saint-Martin	Edilizia	Assetto del territorio	Chiarimenti sulle competenze comunali in materia di rispetto della normativa edilizia da parte di esecutore di opera pubblica non comunale
172	Gignod	Tributi locali	Ordinamento	Legittimità della reiezione della richiesta di restituzione dell'I.C.I. accertata sulla base di dati catastali
209	Chambave Nus	Refezione scolastica	Istruzione, cultura e formazione professionale	Chiarimenti circa le condizioni di fruizione della refezione scolastica gestita da Comune diverso da quello di residenza
220	AGEA ⁶⁰ Regione	Provvidenze economiche	Agricoltura e risorse naturali	Assistenza per l'evasione della pratica relativa al programma di abbandono della produzione lattiera
221	AGEA ⁶¹ Regione	Provvidenze economiche	Agricoltura e risorse naturali	Assistenza per l'evasione della pratica relativa alla riconversione dell'attività aziendale
222	Tribunale	Esecuzione penale	Ordinamento	/
228	Rhêmes-Notre-Dame	Cariche elettive	Ordinamento	Chiarimenti in ordine alla cessazione della carica di consigliere comunale
231	Courmayeur	Rappresentanza	Ordinamento	Estensione dei poteri del funzionario pubblico
232 ⁶²	Courmayeur	Diniego accesso	Accesso ai documenti amministrativi	Diniego di accesso ad atti amministrativi
233 ⁶³	Ministero dell'Interno	Cittadinanza	Ordinamento	Assistenza nel procedimento relativo alla concessione della cittadinanza italiana

⁶⁰ Nei confronti dell'AGEA l'intervento è stato effettuato a titolo di collaborazione interistituzionale.

⁶¹ *Idem.*

⁶² In caso di diniego di accesso ai documenti amministrativi il Difensore civico regionale è competente in assenza del Difensore civico al livello territoriale inferiore.

⁶³ Caso non concluso.

Caso n.	Ente	Materia	Area	Questione
237	Comune di Bellinzago Novarese	Circolazione stradale	Ordinamento	/
241	Equitalia Prefettura	Circolazione stradale	Ordinamento	/
242	Giudice di Pace	Giurisdizione	Ordinamento	/
253	Morgex	Edilizia	Assetto del territorio	Entità del pagamento degli oneri concessori conseguenti a condono edilizio
258	Sarre	Tributi locali	Ordinamento	Sanzionabilità di erronee detrazioni relative all'I.C.I.
259 ⁶⁴	Ministero dell'Interno Regione	Cittadinanza	Ordinamento	Assistenza nel procedimento relativo alla concessione della cittadinanza italiana
266 ⁶⁵	Non precisato	n.c.	n.c.	/
270 ⁶⁶	Ministero dell'Interno Regione	Cittadinanza	Ordinamento	Assistenza nel procedimento relativo alla concessione della cittadinanza italiana
274	Uffici giudiziari	Giurisdizione	Ordinamento	/

⁶⁴ Caso non concluso.⁶⁵ Istanza dichiarata irricevibile per indeterminatezza dell'oggetto.⁶⁶ Caso non concluso.

ALLEGATO 17 – Questioni tra privati

Caso n.	Materia
10	Patrocinio legale
15	Diritti della persona
19	Proprietà
23	Servizi pubblici
25	Contratto di utenza telefonica
26	Proprietà
37	Diritto di famiglia
48	Diritto successorio
50	Diritto di famiglia
52	Inquinamento acustico
58	Diritto successorio
75	Proprietà – Condominio
79	Proprietà – Condominio
84	Diritto di famiglia
85	Diritto di famiglia
86	Obbligazione e contratti
91	Diritti reali
105	Lavoro subordinato
106	Diritti di famiglia e successorio
108	Obbligazioni e contratti
111	Contratto di agenzia
116	Responsabilità civile
117	Diritti reali
119	Diritti reali
120	Rapporti di vicinato
123	Diritti reali
130	Diritto di famiglia
136	Proprietà – Condominio

Caso n.	Materia
137	Proprietà – Condominio
144	Diritti reali
151	Rapporti di vicinato
162	Diritto di famiglia
163	Diritti reali
164	Contratto di permuta
173	Consorzi irrigui
179	Contratto utenze energia elettrica
187	Consorzi irrigui
188	Lavoro subordinato
192	Contratto di locazione
202	Società
207	Diritto di famiglia
208	Diritto di famiglia
216	Contratto di trasporto
219	Diritto successorio
224	Contratto di utenza telefonica
229	Contratto di utenza telefonica
236	Diritto di famiglia
238	Obbligazioni e contratti
240	Proprietà – Condominio
245	Fallimento
264	Contratto di utenza telefonica
268	Contratto di utenza telefonica