

***Capitolo 2***

**TABELLA 2 – Suddivisione dei casi per Ente o categoria di Enti  
Anno 2012.**

Enti	Casi	%
<b>1 – Regione autonoma Valle d’Aosta</b>	<b>151</b>	<b>30%</b>
<b>2 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi</b>	<b>26</b>	<b>5%</b>
<b>3 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta</b>	<b>68</b>	<b>14%</b>
<b>4 – Comuni convenzionati</b>	<b>87</b>	<b>18%</b>
<b>5 – Comunità montane convenzionate</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>
<b>6 – Amministrazioni periferiche dello Stato</b>	<b>53</b>	<b>11%</b>
<b>7 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza</b>	<b>47</b>	<b>9%</b>
<b>8 – Questioni tra privati</b>	<b>58</b>	<b>12%</b>
<b>Total</b>	<b>495*</b>	<b>100%</b>

\* Il numero dei casi considerati ai fini della ripartizione tra aggregati amministrativi è diverso da quelli effettivi, in quanto alcune istanze riguardano una pluralità di soggetti istituzionali.

Quanto alla distribuzione dei casi per materia, emerge nuovamente e in misura sempre più significativa che le aree tematiche (Tabella 3) che più frequentemente determinano l’oggetto dell’istanza – se si eccettuano le questioni ordinamentali, che attraversano tutte le aree di attività – investono problematiche di carattere sociale, trasversali a molti degli Enti destinatari di questo rapporto, e hanno per lo più come denominatore comune la fragilità degli esponenti: 156 sono infatti le istanze che a vario titolo (assistenza pubblica, casa, benefici economici, pensioni sociali, invalidità civile, eccetera) concorrono a rappresentare il settore.

Come è stato evidenziato più volte in passato, il dato, pur trovando spiegazione nel fatto che la difesa civica è in particolare funzionale alle esigenze di quella parte della popolazione che, trovandosi in condizioni di debolezza, non riesce ad esercitare i propri diritti o a fare valere i propri interessi, fornendo una tutela del tutto gratuita, indica che la grave crisi che ha colpito il Paese ha acuito, malgrado le misure realizzate a contrasto dalle Istituzioni, le situazioni di disagio economico e sociale esistenti, creandone di nuove.

## **Capitolo 2**

In questa prospettiva una menzione specifica merita il problema dell'emergenza abitativa, che investe un numero sempre crescente di nuclei familiari. Infatti, nonostante le disposizioni della Giunta regionale abbiano introdotto la possibilità di ricorrere a locazioni finanziate dal pubblico, non di rado la questione non trovava soluzione se non con sistemazioni di accoglienza urgente e temporanea, per la diffidenza dei proprietari a trattare con persone in situazione di marginalità o per gli intenti speculativi che possono condurre alcuni di essi a trarre guadagno dalla condizione degli interessati.

In nota alle tabelle sono state indicate, data la loro peculiarità, le questioni irricevibili: i casi, nello specifico, concernevano istanze con sottoscrizioni illeggibili e quindi non riconducibili a cittadini individuati.

**TABELLA 3 – Suddivisione dei casi per area tematica.**

Arete tematiche	Casi	%
<b>1 – Accesso ai documenti amministrativi</b>	<b>9</b>	<b>2%</b>
<b>2 – Agricoltura e risorse naturali</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>
<b>3 – Ambiente</b>	<b>20</b>	<b>4%</b>
<b>4 – Assetto del territorio</b>	<b>48</b>	<b>11%</b>
<b>5 – Attività economiche</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>
<b>6 – Edilizia residenziale pubblica</b>	<b>44</b>	<b>10%</b>
<b>7 – Istruzione, cultura e formazione professionale</b>	<b>13</b>	<b>3%</b>
<b>8 – Ordinamento</b>	<b>97</b>	<b>21%</b>
<b>9 – Organizzazione</b>	<b>61</b>	<b>13%</b>
<b>10 – Politiche sociali</b>	<b>62</b>	<b>14%</b>
<b>11 – Previdenza e assistenza</b>	<b>41</b>	<b>9%</b>
<b>12 – Sanità</b>	<b>47</b>	<b>10%</b>
<b>13 – Trasporti e viabilità</b>	<b>8</b>	<b>2%</b>
<b>14 – Turismo e sport</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
N.B. Il numero dei casi considerati ai fini della ripartizione tra aggregati amministrativi è diverso da quelli effettivi, in quanto alcune istanze riguardano una pluralità di soggetti istituzionali e altre una pluralità di materie.		

***Capitolo 2***

Per l'elenco completo degli affari trattati si rinvia alle tabelle allegate (Allegati 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18); per l'anno 2012 è stata predisposta un'apposita tabella concernente le proposte di miglioramento amministrativo (Allegato 19).

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 consentito 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 vicende in cui ha aperto un confronto dialettico per conciliare le diverse posizioni delle parti, a situazioni in cui ha stimolato l'esercizio dei poteri di autotutela.

Segue una separata descrizione delle proposte specificamente formulate per migliorare l'attività degli apparati pubblici, mentre altre proposte possono essere ricavate indirettamente dai commenti alle singole fattispecie.

I casi illustrati sono ordinati per Amministrazioni destinatarie dell'intervento, e, all'interno delle medesime, per articolazioni strutturali (fanno eccezione le richieste di riesame del diniego o del differimento del diritto di accesso ai documenti amministrativi, che, in virtù della peculiarità della disciplina che le riguarda – in termini di Amministrazioni assoggettate alla competenza del Difensore civico regionale, di formalità del procedimento e di rapporti con il ricorso giurisdizionale – sono state considerate unitariamente).

La classificazione seguita è sembrata quella maggiormente funzionale alle esigenze di quanti possono essere interessati alle specificità dei singoli casi, mentre l'elencazione di tutti i casi trattati utilizza un sottocriterio diverso, basato sulle aree di intervento e, nell'ambito di queste, sulle singole materie, con l'eccezione, anche qui, delle richieste di riesame del diniego o del differimento del diritto di accesso ai documenti amministrativi.

***Capitolo 2*****3. I casi più significativi.****REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA****PRESIDENZA DELLA REGIONE**

**Casi nn. 8-9 – Partecipazione ad una chiamata pubblica per un lavoro a tempo indeterminato nella Pubblica Amministrazione – mancato superamento delle prove preselettive – comunicazione al cittadino – Presidenza della Regione / Comunità montana Mont Emilius.**

Un cittadino ha sostenuto di aver partecipato ad una chiamata pubblica per tre posti a tempo indeterminato da occupare in seno alla Comunità montana Mont Emilius. Con graduatoria stilata dal Centro per l'impiego di Aosta risultava che lo stesso si collocava in terza posizione. Inoltre lo stesso istante riferiva che veniva in seguito sottoposto ad una prova pratica. A seguito di ciò gli veniva comunicato mediante telefonata l'inidoneità alla selezione presumibilmente ad opera di personale della Comunità montana.

Il cittadino sottoscriveva quindi apposita istanza di intervento e il Difensore civico chiedeva, ad entrambi gli Enti coinvolti, una documentata relazione in ordine alle diverse fasi della procedura in questione, con particolare riferimento alle risultanze delle prove e alle modalità con cui i risultati delle medesime venivano rese note ai candidati.

Secondo il Centro per l'impiego di Aosta, dopo aver ricostruito la vicenda nei termini di cui sopra, l'istante veniva avviato alla selezione presso la Comunità montana Mont Emilius in qualità di terzo titolare per la chiamata pubblica e l'Ente richiedente comunicava al Centro per l'impiego l'esito delle prove di selezione sostenute presso la Microcomunità per anziani di Gressan, dal cui esito risultava che il cittadino non aveva superato la prova pratica.

Anche la Comunità Montana Mont Emilius confermava la ricostruzione della vicenda come sopra riportato e riferiva che la commissione esaminatrice aveva sottoposto i candidati ad una prova pratica consistente nell'esecuzione di lavori manuali da svolgersi sul posto di lavoro e inerenti la mansione da ricoprire, che di tale prova era stato redatto regolare verbale e successivamente approvato con determinazione dirigenziale e che un dipendente dell'Ufficio personale aveva provveduto a comunicare telefonicamente al cittadino che lo stesso non aveva superato la prova.

Il Difensore civico ha rilevato come nella situazione in commento si innestino due procedure, la prima di competenza del Centro per l'impiego e dettagliatamente disciplinata dalle delibere di Giunta regionale nn. 2148/2009 e 1317/2010, e la seconda di competenza dell'Ente richiedente

***Capitolo 2***

(in questo caso la Comunità montana) che non sono perfettamente coordinate tra di loro e ciò potrebbe determinare un problema, nel caso di specie rappresentato dal fatto che la comunicazione a coloro che non hanno superato la prova selettiva è avvenuta unicamente per via orale.

Lo stesso Difensore civico ha rilevato, in ogni caso, che l'approvazione della graduatoria definitiva avviene con provvedimento dirigenziale adeguatamente pubblicizzato e impugnabile da coloro che ne hanno interesse.

**Caso n. 35 – Mobilità – possesso dei requisiti per ricoprire il profilo – indicazione nell’atto deliberativo – Presidenza della Regione.**

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, per rappresentare quanto segue.

Con apposita nota presentava richiesta di mobilità all'interno del Comparto unico del pubblico impiego regionale, motivandola per avvicinamento al nucleo familiare.

Il suo Ente locale di appartenenza, con deliberazione, dichiarava il nulla-osta.

La Struttura competente dell'Amministrazione regionale accusava ricevuta della richiesta di mobilità, precisando che la stessa sarebbe stata archiviata, in assenza di attivazione entro un anno e senza addurre altre argomentazioni.

Con deliberazione della Giunta regionale, il posto in parola veniva assegnato ad altro soggetto, previa modificazione del proprio profilo.

Dall'esame dell'atto non emergevano i motivi di ordine professionale sottesi all'assegnazione del soggetto prescelto.

Il Difensore civico richiedeva chiarimenti in merito.

Con apposita nota, la Struttura regionale informava che il soggetto prescelto risultava in possesso dei requisiti per l'accesso al profilo in argomento, acquisito all'esito di selezione per esami organizzata da altro Ente locale.

Pertanto l'Amministrazione regionale aveva optato per la mobilità "interna" attraverso l'utilizzo di proprio personale.

Il Difensore civico prendeva atto della scelta organizzativa operata, a dire la mobilità all'interno dell'Ente piuttosto che la mobilità all'interno del comparto unico regionale.

Trattandosi di scelta organizzativa, non poteva delibarsi il merito; sarebbe rilevata, invece, l'eventuale irragionevolezza della scelta, che però non si prospettava nel caso di specie, a fronte della motivazione contenuta nella nota predetta.

***Capitolo 2***

Il Difensore civico, tuttavia, si raccomandava, per il futuro, pur trattandosi di materia afferente alla sfera privatistica della Pubblica Amministrazione, di esplicitare la motivazione sottesa alla determinazione nel corpo della deliberazione, a fini di completezza e trasparenza.

**Caso n. 48 – Informativa sullo stato dei procedimenti relativi alla concessione della cittadinanza italiana e relativi aggiornamenti – Presidenza della Regione / Ministero dell’Interno.**

Un cittadino extracomunitario residente in Valle d’Aosta, che aveva presentato nel 2007 istanza di concessione della cittadinanza italiana in qualità di straniero che risiede legalmente da più di dieci anni nel territorio della Repubblica, ha richiesto l’intervento del Difensore civico per conoscere lo stato del relativo procedimento, che non gli era noto nonostante ripetute richieste di informazioni rivolte agli uffici competenti.

Preso atto di quanto riferito dall’istante, in particolare del decorso del termine di conclusione del procedimento, normativamente individuato in 730 giorni, e rilevato che, a fronte di una competenza istituzionale relativa agli uffici dell’Amministrazione regionale che gestiscono funzioni prefettizie, un eventuale intervento del Difensore civico della Regione autonoma Valle d’Aosta nei confronti del Ministero dell’Interno, titolare dell’istruttoria inerente alle domande ammissibili, avrebbe potuto espletarsi solo a titolo di collaborazione interistituzionale, questo Ufficio ha chiesto chiarimenti al riguardo al Servizio Affari di Prefettura – Sportello unico per l’Immigrazione della Regione, il quale ha tempestivamente trasmesso al Ministero competente la richiesta formulata dal Difensore civico.

Richieste al competente Dipartimento ministeriale, in assenza di ulteriori comunicazioni, informazioni a titolo di collaborazione interistituzionale sugli sviluppi procedurali, il citato Ufficio ha riferito che l’istante aveva da alcuni giorni acquistato la cittadinanza italiana.

Il Difensore civico ne ha preso favorevolmente atto.

**Caso n. 122 – Rapporto di lavoro subordinato – mancato versamento di oneri previdenziali pregressi – rimborso al lavoratore – Presidenza della Regione.**

Si è rivolta a questo Ufficio una dipendente regionale, per rappresentare quanto segue.

È venuta recentemente a conoscenza che non le risultano versati i contributi previdenziali relativamente a periodo pregresso, per le prestazioni lavorative effettuate a favore dell’Amministrazione regionale.

Ha richiesto l’intervento del Difensore civico, che vi ha provveduto con apposita nota.

**Capitolo 2**

La Struttura regionale competente per materia, dopo una prima informazione, ha comunicato che con deliberazione della Giunta regionale l'Amministrazione ha approvato il rimborso a favore della cittadina, relativamente all'onere per la costituzione di rendita vitalizia reversibile.

Il Difensore civico ha preso favorevolmente atto della positiva risoluzione della vicenda portata alla sua attenzione.

**Casi nn. 124-125 – Requisiti per l'accesso a provvidenze economiche e ai lavori socialmente utili – chiarimenti – Presidenza della Regione / Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.**

Ha chiesto l'intervento del Difensore civico un cittadino, attualmente disoccupato, che si è visto rigettare sia la domanda di contributo straordinario inoltrata ai sensi dell'articolo 14, legge regionale 23 luglio 2010, n. 23, sia la richiesta di inserimento nei progetti L.U.S (lavori socialmente utili).

L'Assistente sociale competente per territorio, contattata dall'Ufficio, ha riferito che il nucleo familiare dell'istante non era mai stato preso formalmente in carico dai Servizi sociali, dal momento che lo stesso non aveva mai fornito la documentazione completa attestante la situazione reddituale del proprio nucleo familiare, né l'attestazione di disoccupazione di lungo periodo rilasciata dal Centro per l'impiego, necessaria al fine del rilascio dell'attestazione di disagio sociale per l'inserimento nei progetti L.U.S.

L'istante, informato degli esiti del colloquio con l'Assistente sociale, è stato invitato a ripresentarsi presso la stessa con tutta la documentazione richiesta al fine di valutare le misure attivabili nei confronti del suo nucleo familiare.

**Caso n. 172 – Trattamento di mobilità in deroga – decorrenza posticipata per erogazione prodromica di indennità di mancato preavviso – Presidenza della Regione.**

Si è rivolta a questo Ufficio una cittadina, per rappresentare quanto segue.

L'Azienda per la quale lavorava ha inoltrato domanda per la mobilità in deroga.

L'istante, però, a differenza di altre colleghe, non ha percepito la relativa indennità per i sei mesi normalmente previsti.

Richiedeva l'intervento del Difensore civico, che a sua volta richiedeva chiarimenti alla Struttura regionale competente in materia.

La Struttura specificava che la cittadina aveva percepito l'indennità di mancato preavviso di licenziamento, che non era stata dichiarata nella domanda di indennità di disoccupazione.

***Capitolo 2***

La decorrenza dell'indennità di disoccupazione era stata conseguentemente posticipata e, sempre di conseguenza, subiva analoga posticipazione l'erogazione dell'indennità per la mobilità in deroga.

L'indennità per la mobilità in deroga è stata liquidata solo fino al 31 dicembre 2011, quindi prima del compimento dei sei mesi normalmente previsti, in quanto la disciplina in vigore nell'anno 2012 non contempla i licenziamenti intervenuti nell'anno 2010, come nel caso di specie.

**Casi nn. 385-387 – Rapporto di lavoro subordinato – modificazione percentuale – parametrazione – Presidenza della Regione.**

Si è rivolta a questo Ufficio una cittadina, dipendente regionale, per rappresentare quanto segue.

Con apposita nota, ha precisato di non avere potuto usufruire delle ferie maturate, prima della modifica percentuale del rapporto di lavoro, per motivi di salute.

Inoltre, riferisce che l'ammontare delle ferie, da quanto ha appurato presso gli Uffici competenti, non viene riparametrato in base alla percentuale del rapporto di lavoro.

La nota, riferisce infine la cittadina, non ha avuto riscontro.

La cittadina ha richiesto l'intervento del Difensore Civico, all'esito del quale le sue istanze hanno trovato accoglimento, come da essa medesima comunicato.

**ASSESSORATO ISTRUZIONE E CULTURA**

**Caso n. 22 – Accorpamento di Istituzioni scolastiche – assenza di conseguenze negative sui percorsi di studio degli studenti – Assessorato Istruzione e Cultura (Istituzioni scolastiche).**

Una cittadina si è rivolta a questo Ufficio in relazione alla vicenda di seguito descritta.

Con deliberazione della Giunta regionale n. 3054 in data 16 dicembre 2011, si è proceduto alla riorganizzazione delle Istituzioni scolastiche di secondo grado, sostanzialmente attraverso la previsione di due Istituzioni anziché delle tre attualmente operanti.

Tale riorganizzazione preoccupa l'istante in ordine alla pretermissione del territorio della media Valle, che si vedrebbe privato di una Istituzione, pur in presenza di adeguata edilizia scolastica e di numero di studenti, pretermissione che potrebbe essere scongiurata attuando una proposta già formulata, che prevedrebbe, nello specifico, l'accorpamento, in capo all'Istituzione della media Valle, degli Istituti Geometri, Turistico e Liceo Scientifico.

**Capitolo 2**

Richiedeva l'intervento, formalizzato da questo Ufficio con nota alla Sovraintendente agli Studi dell'Assessorato Istruzione e Cultura della Regione autonoma Valle d'Aosta che, sentita per altro anche per le vie brevi, comunica quanto in appresso.

La riorganizzazione costituisce esecuzione di quanto disposto dall'articolo 5 della legge regionale 26 luglio 2000, n. 19.

La consistenza della popolazione scolastica del Polo della media e bassa Valle (circa 1.000 alunni) consente il mantenimento di due sole Istituzioni scolastiche.

L'Istituzione scolastica di Istruzione tecnica commerciale e per geometri e professionale di Châtillon si trova in una situazione, ormai consolidata da oltre un quinquennio, di sottodimensionamento rispetto ai parametri stabiliti dalla norma regionale predetta, in quanto, a decorrere dall'anno scolastico 2003/2004, non ha più raggiunto il limite minimo di 300 alunni.

La Sovraintendenza precisa che, comunque, gli studenti continueranno ad avere sul territorio la stessa possibilità di scelta di percorsi di studio e ad utilizzare l'edilizia scolastica presente in quanto l'unica novità che li riguarda è la dipendenza funzionale da altra Istituzione scolastica.

La questione non coinvolge aspetti di legittimità ma di merito.

Da questo punto di vista, occorre valutare se la scelta operata dall'Amministrazione, in esecuzione di preciso dettato normativo regionale, sia logicamente e congruamente motivata.

Si ritiene che la scelta possieda tali caratteristiche, in quanto è ricaduta sull'unica Istituzione scolastica che ormai, in maniera più che consolidata, ha una consistenza numerica di iscritti difformi dai parametri previsti dalla normativa regionale citata.

L'Amministrazione ha, in ogni caso, assicurato il mantenimento degli attuali percorsi di studio attivati nell'Istituzione scolastica in argomento.

In particolare, gli studenti continueranno a beneficiare, sul territorio, delle consuete possibilità di scelta di percorsi di studio, nelle medesime sedi e saranno assicurate, altresì, le necessarie attività amministrative.

**Casi nn. 162-163 – Borse di studio per soggiorni all'estero con Intercultura – criteri di assegnazione – modalità di gestione delle procedure di selezione – Assessorato Istruzione e Cultura / Bacino imbrifero montano della Dora Baltea (B.I.M.).**

Un alunno valdostano che ha partecipato alle selezioni indette dall'Associazione Intercultura per l'assegnazione di due borse di studio per un soggiorno all'estero stanziate dalla Regione autonoma Valle d'Aosta e dal Bacino imbrifero montano della Dora Baltea (B.I.M.), venendo informato di aver superato positivamente tale procedura ma di essersi classificato, in virtù

**Capitolo 2**

dei risultati ottenuti, nel ruolo di riserva, ha chiesto, tramite i genitori, chiarimenti sui criteri di assegnazione del punteggio e sulle modalità di formazione delle graduatorie.

Non ottenendo quanto richiesto, si rivolgeva al Difensore civico il quale, premettendo di non essere competente nei confronti dell'Associazione Intercultura in quanto Ente privatistico, è comunque intervenuto per le vie brevi presso la Soprintendenza agli studi e presso il B.I.M., venendo informato che entrambe le Amministrazioni mettono a disposizione della citata Associazione l'importo delle borse di studio, delegando a quest'ultima l'intera procedura di selezione, ivi compresa l'individuazione dei criteri di assegnazione del punteggio ai candidati e la formazione delle graduatorie finali.

Preso atto dei chiarimenti forniti, considerato che le somme vengono comunque stanziate da Enti pubblici, l'Ufficio ha formulato una proposta di miglioramento amministrativo suggerendo alle Amministrazioni coinvolte di richiedere all'Associazione Intercultura ogni notizia utile in ordine alla gestione delle procedure di selezione.

**ASSESSORATO OPERE PUBBLICHE, DIFESA DEL SUOLO E  
EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA**

**Caso n. 309 – Diritto di accesso – coniuge separato – documentazione relativa a mutuo eventualmente acceso dall'altro coniuge – carenza del requisito dell'attualità – Assessorato Opere pubbliche, Difesa del Suolo e Edilizia residenziale pubblica.**

Si è rivolta a questo Ufficio una cittadina, per rappresentare quanto segue.

Ha richiesto all'Amministrazione regionale l'accesso alla documentazione concernente eventuale mutuo acceso dal marito.

Ravvisa il proprio interesse nel fatto che, essendo separata e già titolare essa medesima di mutuo, in caso di decesso del coniuge dovrebbe farsi carico del mutuo eventualmente acceso dal marito.

L'Amministrazione ha denegato la richiesta e il Difensore civico ha convenuto sulla reiezione.

Infatti, il diritto di accesso deve essere diretto, concreto e attuale: nel caso di specie risulta carente il requisito dell'attualità, essendo il coniuge in vita.

D'altra parte, in caso di decesso, l'ordinamento appresta idonee tutele: la cittadina ben potrebbe rinunciare all'eredità o accettarla con beneficio d'inventario.

**Capitolo 2****ASSESSORATO SANITÀ, SALUTE E POLITICHE SOCIALI****Casi nn. 25-26, 57 e 157 – Assistente sociale – operato – chiarimento – Assessoreto Sanità, Salute e Politiche sociali.**

Una cittadina, dopo aver lamentato l’insufficienza dell’ausilio fornito al proprio nucleo familiare, versante da parecchio tempo in condizioni di grave disagio economico, nella predisposizione del progetto assistenziale da parte dell’Assistente sociale di riferimento, ha richiesto l’intervento del Difensore civico al fine di avere chiarimenti sui contributi di natura economica attivabili nella sua situazione, chiedendo contestualmente informazioni sulla procedura da seguire per richiedere l’assegnazione di un’altra Assistente sociale.

Dopo un esame preliminare della questione rappresentata, questo Ufficio ha illustrato alla cittadina le principali misure di natura economica da lei richiedibili con le relative modalità di accesso, con particolare riferimento al contributo per l’inclusione sociale, di cui all’articolo 13 della legge regionale 23 luglio 2010, n. 23, il contributo per il sostegno alle locazioni di cui all’articolo 13 della legge regionale 26 ottobre 2007, n. 28, e ai contributi straordinari di cui all’articolo 14 della legge regionale 23 luglio 2010, n. 23, per poi richiedere al Servizio chiarimenti in merito alla vicenda rappresentata, con particolare riferimento all’operato dell’Assistente sociale assegnata all’istante.

La Struttura interpellata ha inviato all’Ufficio, seppure in tempi non brevi, la relazione dell’Assistente sociale nella quale la stessa ha riferito di avere già illustrato, in occasione dei colloqui fissati con la tempistica consentita dal carico di lavoro dell’Assistente sociale e dagli impegni della cittadina, le misure di natura economica e assistenziale a sua disposizione, sottolineando l’atteggiamento poco collaborativo della stessa e il suo rifiuto di consegnare la documentazione richiesta da allegare alle istanze di contributo.

Questo Ufficio, preso atto delle informazioni rese dai Servizi sociali, appreso che, nelle more, la cittadina aveva chiesto e ottenuto che le venisse assegnata un’altra Assistente sociale, non ritenendo necessari ulteriori interventi, ha provveduto ad archiviare la pratica.

**Caso n. 94 – Attività di commercio all’ingrosso di farmaci – provvedimento di sospensione dell’attività – carenza di motivazione – richiesta di riesame – Assessoreto Sanità, Salute e Politiche sociali / Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.**

Una Società, esercente attività di farmacia e di commercio all’ingrosso di farmaci, si è rivolta a questo Ufficio in relazione alla vicenda di seguito descritta.

Con provvedimento dirigenziale del Servizio Sanità territoriale della Regione autonoma Valle d’Aosta, è stata disposta la sospensione dell’attività nei confronti della Società istante.

***Capitolo 2***

L'istante contesta il provvedimento, ritenendolo insufficientemente motivato.

Il provvedimento si basa su cinque censure:

1. esercizio dell'attività con modalità differenti da quelle autorizzate;
2. mancata attivazione del locale autonomo per l'installazione della postazione lavorativa per il direttore e il magazziniere;
3. un locale dichiarato come sede dell'attività di commercio all'ingrosso è utilizzato come deposito della farmacia, altra attività autorizzata in capo all'istante;
4. alcuni locali sono idonei come deposito di farmaci ma non allo svolgimento di attività lavorativa;
5. la documentazione relativa all'attività di commercio all'ingrosso di farmaci non è disponibile presso la sede dell'istante.

Il Difensore civico ha convocato i Dirigenti competenti della Regione autonoma Valle d'Aosta e dell'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta.

Dai due incontri è emerso come, sostanzialmente, si tratti di due filoni di censure.

La prima consiste nella promiscuità dell'utilizzo di locali sia a favore della farmacia sia a favore del commercio all'ingrosso, promiscuità non consentita e nei fatti piuttosto marcata, non risolvendosi, come sostenuto dall'istante Società, nella presenza di soli presidi ortopedici e acque fisiologiche.

La seconda concerne il mancato rinvenimento dei documenti attestanti la provenienza e la destinazione dei farmaci.

Il Difensore civico ha osservato quanto segue.

Un provvedimento di sospensione dell'attività non può che presupporre violazioni gravi e specifiche, imputabili ad un soggetto, e tali da determinare la necessità di disporre la chiusura, seppure temporanea, di un'impresa, volta ad evitare la perpetuazione di comportamenti asseritamente non corretti.

Nel caso di specie, si tratta di unica Società, con unica partita I.V.A. e unica composizione sociale.

Il provvedimento poteva entrare nel dettaglio, specificando, sia pure sommariamente, in cosa effettivamente consistesse la contestata promiscuità.

D'altra parte, la nota dell'Azienda U.S.L., con allegato il verbale di ispezione, posta a base del provvedimento *de quo*, non fornisce indicazioni più specifiche, limitandosi ad affermare che il locale è utilizzato per la farmacia con registri e ricette per il normale svolgimento di tale attività.

**Capitolo 2**

Non risulta, in altre parole, una disamina dettagliata in ordine ai materiali, documenti o quant’altro rinvenuti nel locale, sulla loro natura e pertinenza all’attività della farmacia o all’attività di commercio all’ingrosso.

Una completa e congrua motivazione, elemento di validità dell’atto amministrativo, risulta particolarmente rilevante nel caso di provvedimenti, quale quello in parola, in grado di incidere in modo significativo, attraverso la sospensione dell’attività, sulla posizione giuridica ed economica di un soggetto.

Idonea appare la motivazione concernente il mancato rinvenimento dei documenti attestanti la provenienza e la destinazione dei farmaci.

Tuttavia, il provvedimento va valutato, dal punto di vista motivazionale, nel suo complesso e il Difensore civico ne ha suggerito il riesame.

**Caso n. 105 – Documentazione necessaria per la richiesta di contributo al minimo vitale – integrazione del reddito del familiare tenuto al versamento degli alimenti ai sensi di legge – sussistenza – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.**

Un cittadino ha presentato domanda di assegno integrativo al minimo vitale per il tramite dell’Assistente sociale e sostiene che la stessa, per presentare la domanda all’Assessorato competente, richieda anche l’I.S.E.E. della figlia che, ormai sposata, vive in un altro nucleo famigliare, non comprendendone le ragioni.

Si è quindi ritenuto di interloquire direttamente con l’Assistente sociale la quale ha chiarito che allo stato attuale il cittadino non ha presentato alcuna domanda di contributo al minimo vitale perché lo stesso si rifiuta di esibire il reddito della figlia, che ai sensi della normativa vigente è tenuta agli alimenti come previsto dell’articolo 433 del Codice civile.

Ed infatti, sia l’articolo 4, comma 1, lettera b) della legge regionale 19/1994 (*Norme in materia di assistenza economica*), sia l’articolo 13, comma 5, lettera a) della legge regionale 23/2010 (*Testo unico in materia di interventi economici di sostegno e promozione sociale. Abrogazione di leggi regionali*) prevedono esplicitamente che il contributo integrativo al minimo vitale sia escluso per le famiglie “*per le quali esistono soggetti tenuti a prestare gli alimenti ai sensi dell’articolo 433 del Codice civile, in grado di provvedere e aventi un valore dell’indicatore regionale della situazione economica superiore all’importo periodicamente stabilito con deliberazione della Giunta regionale*”.

L’istante risulta avere due figli. Uno è attualmente impegnato in una casa di cura per riabilitazione dei tossicodipendenti (ormai lavora da tempo nella struttura con ciò pagandosi autonomamente la degenza). In questo caso il soggetto non percepisce reddito e, quindi, non

***Capitolo 2***

è tenuto agli alimenti per i genitori. Mentre la seconda si è costruita la sua vita e ha un reddito autonomo con il quale potrebbe integrare quello dei genitori.

**Casi nn. 124-125 – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali** – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione autonoma Valle d'Aosta – Presidenza della Regione.

**Caso n. 142 – Indennità di accompagnamento – recupero per indebita riscossione – legittimità del provvedimento di revoca – debenza dell'importo richiesto – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.**

Una cittadina si è rivolta a questo Ufficio, per rappresentare quanto segue.

Ha ricevuto da un legale, per conto della Regione, una richiesta di recupero di credito maturato a titolo di indebita corresponsione dell'indennità di accompagnamento alla di lei madre.

Afferma di non conoscere i prodromi di tale richiesta.

Da approfondimenti effettuati, sono state riscontrate le seguenti emergenze.

La cittadina ha sottoscritto un modulo presso la Struttura competente della Regione, nel quale autorizzava un Istituto bancario all'esecuzione di eventuali storni di accrediti dell'indennità.

La Struttura regionale aveva inviato una nota di richiesta di rimborso alla percipiente, con raccomandata, per altro interruttiva della prescrizione, in base a provvedimento dirigenziale di revoca della concessione dell'indennità di accompagnamento, congruamente motivato *per relationem* ad esito di visita medica.

Risulta pertanto la debenza dell'importo richiesto, riferito all'istante.

**Casi nn. 143-144 – Contributi assistenziali – progetto assistenziale e inserimento nel mondo lavorativo – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.**

Una cittadina ha chiesto chiarimenti in merito alle modalità di predisposizione del progetto assistenziale volto al reinserimento, anche lavorativo, di soggetti e nuclei familiari che versano in situazioni di disagio economico e sociale, lamentando la difficoltà nel comprendere e rispettare gli obiettivi fissati dai Servizi sociali.

Preso atto di quanto riferito dall'istante, questo Ufficio ha chiesto chiarimenti all'Assistente sociale di riferimento e al Servizio Famiglia e Politiche giovanili dell'Assessorato alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il quale, dopo diversi solleciti, ha inviato una relazione dettagliata nella quale sono state indicate tutte le misure, di natura economica e assistenziale,

**Capitolo 2**

attivate nei confronti del nucleo familiare dell’istante dall’anno di presa in carico da parte dei Servizi sociali. L’Amministrazione ha inoltre riferito che, viste anche le difficoltà riscontrate nel rapportarsi con l’utente, si era provveduto ad organizzare un colloquio con la Mediatrice culturale, al fine di supportare la cittadina nel proprio percorso di autonomizzazione.

Esaminata la relazione inviata dall’Amministrazione, ritenuta esaustiva, e appurato che alla cittadina sono stati effettivamente versati i contributi richiesti, nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa vigente, questo Ufficio ha provveduto ad archiviare la pratica, pur auspicando, per il futuro, una maggiore celerità nelle risposte da parte dell’Amministrazione.

**Casi nn. 270-272 – Provvidenze economiche a favore di soggetti disagiati – emergenza abitativa – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali / Comune di Aosta.**

Si è rivolta al Difensore civico una cittadina separata dal marito, riferendo che l’ex coniuge non contribuisce al mantenimento della figlia minore, e chiedendo chiarimenti sulle misure, di natura economica e assistenziale, attivabili nei suoi confronti.

Accertato che la cittadina era da tempo in carico ai Servizi sociali, e che aveva già presentato, per il tramite dell’Assistente sociale di riferimento, domanda per l’ottenimento dell’assegno post-natale, l’Ufficio del Difensore civico ha contattato i Servizi sociali regionali per conoscere lo stato della pratica.

L’Assistente sociale, dopo aver precisato che la domanda di assegno post-natale può essere inoltrata entro 60 giorni dal compimento del primo anno di età del bambino, ha riferito che si era da poco svolto un colloquio con la cittadina, in occasione del quale si erano raccolte le informazioni utili alla predisposizione della relazione con cui si chiede l’esenzione dall’obbligo di presentare la documentazione relativa alla situazione reddituale del padre del minore, dal momento che lo stesso non si occupa della figlia e non contribuisce economicamente al suo mantenimento, specificando che tale documento era stato trasmesso ai Servizi sociali del Comune di residenza ai fini della valutazione della domanda. È stato inoltre comunicato che la cittadina, alla quale era stata riconosciuta da poco l’emergenza abitativa, era stata comunque messa al corrente della disponibilità, da parte del Comune, del contributo per l’affitto, subordinato, quest’ultimo, all’impegno fattivo, non sempre dimostrato, da parte dell’interessata, nella ricerca di un’abitazione adeguata ad ospitare il proprio nucleo familiare.

L’istante, resa edotta delle informazioni acquisite, è stata invitata a ripresentarsi presso l’Assistente sociale per un ulteriore colloquio finalizzato alla valutazione di possibili soluzioni abitative, anche alla luce del recente riconoscimento dell’emergenza abitativa.

***Capitolo 2*****Caso n. 306 – Misure attivabili per i nuclei familiari privi di abitazione – Assessorato alla Sanità, Salute e Politiche sociali.**

Ha chiesto l'intervento del Difensore civico un cittadino, ospite presso una struttura di prima accoglienza in seguito all'esecuzione di sfratto per morosità, chiedendo indicazioni sulle soluzioni abitative disponibili, come il riconoscimento della condizione di emergenza abitativa o la locazione agevolata.

Questo Ufficio, effettuato un primo esame della questione, ha contattato l'Assistente sociale di riferimento, apprendendo che l'interessato, titolare di una pensione decorosa, non ha diritto a provvidenze economiche di sostegno, e che lo stesso non ha mai provveduto a consegnare il modello I.S.E.E., presumibilmente anch'esso al di sopra dei limiti previsti dalla normativa vigente per l'attivazione delle pratiche di emergenza abitativa.

Il cittadino, reso edotto delle informazioni acquisite, è stato comunque invitato a ripresentarsi dall'Assistente sociale con la documentazione reddituale completa, al fine di una valutazione più precisa della sua situazione.

**ASSESSORATO TURISMO, SPORT, COMMERCIO E TRASPORTI****Caso n. 357 – Trasporto pubblico collettivo su gomma – soppressione di corse – criticità – ripristino di corse – Assessorato Turismo, Sport, Commercio e Trasporti.**

Si è rivolta a questo Ufficio una cittadina, per rappresentare quanto segue.

Lavoratrice pendolare, si trova in difficoltà a seguito della soppressione di alcune corse di trasporto pubblico collettivo su gomma.

Avendo gravi problemi di salute, non le è neppure possibile accedere ad un servizio di taxi, perché, sostiene la cittadina, è previsto un preavviso di una settimana non compatibile con un possibile peggioramento repentino della sua patologia.

Ha richiesto l'intervento del Difensore civico, che vi ha provveduto con apposita nota.

La Struttura regionale competente per materia ha risposto, rappresentando che il programma di esercizio 2013 prevede l'implementazione di ulteriori corse verso Ivrea, previa razionalizzazione dei servizi e reperibilità delle necessarie risorse economiche.