

**Capitolo 2**

*e degli enti del comparto unico della Valle d'Aosta. Abrogazione della legge regionale 23 ottobre 1995, n. 45, e di altre leggi in materia di personale), 25 gennaio 2000, n. 5 (Norme per la razionalizzazione dell'organizzazione del Servizio socio-sanitario regionale e per il miglioramento della qualità e dell'appropriatezza delle prestazioni sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali prodotte ed erogate nella regione), e 20 dicembre 2010, n. 44 (Costituzione di una società per azioni per la gestione di servizi alla pubblica amministrazione regionale) – e, in secondo luogo, del regolamento regionale 12 febbraio 2013, n. 1 (Nuove disposizioni sull'accesso, sulle modalità e sui criteri per l'assunzione del personale dell'Amministrazione regionale e degli enti del comparto unico della Valle d'Aosta. Abrogazione del regolamento regionale 11 dicembre 1996, n. 6).*

**AZIENDA U.S.L. DELLA VALLE D'AOSTA**

**Proposta di miglioramento normativo in materia di concorsi – accertamento della lingua francese presso l'Agenzia U.S.L. della Valle d'Aosta** – Si rinvia alla descrizione contenuta nella presente sezione relativa alle *Proposte di miglioramento normativo e amministrativo* concernente l'Università della Valle d'Aosta - Université de la Vallée d'Aoste.

**Proposta di miglioramento amministrativo in materia di tempistica della corresponsione del ticket su esami sanitari eventuali** – Si rinvia alla descrizione contenuta ne *I casi più significativi*, sezione relativa all'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta, caso n. 137.

**COMUNI CONVENZIONATI****COMUNE DI AOSTA**

**Proposta di miglioramento amministrativo in materia di Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani – Comune di Aosta – Seguito.**

Un cittadino si è rivolto a questo Ufficio in relazione alla vicenda di seguito descritta.

Il cittadino, venuto a conoscenza della riduzione del 15% della tariffa unitaria ai fini della tassa di smaltimento rifiuti solidi urbani (T.A.R.S.U.) per le abitazioni con due soli occupanti, si recava presso l'Ufficio comunale competente per richiedere chiarimenti in ordine alla mancata riduzione per il proprio nucleo familiare, formato da due persone.

Gli veniva risposto che le riduzioni sono concesse a domanda degli interessati.

Richiedeva l'intervento, formalizzato da questo Ufficio con nota al Sindaco.

**Capitolo 2**

Questo Ufficio ha evidenziato, nella predetta nota, che la riduzione è legata alla composizione del nucleo familiare.

Trattandosi di dati anagrafici in possesso del Comune, a parere dello scrivente Ufficio, potrebbe ipotizzarsi il superamento della fase della domanda, per la fattispecie in esame, in modo da snellire il procedimento, a vantaggio del cittadino.

Il Comune, con apposita nota premettendo che a norma del regolamento comunale in vigore, le riduzioni sono concesse a domanda dell'interessato, comunica che l'ipotesi del superamento della fase della domanda sarà analizzata e valutata in sede di predisposizione del futuro regolamento istitutivo del tributo comunale sui rifiuti e servizi (T.A.R.E.S. ex T.A.R.S.U.).

Dopo solleciti, il Comune ha informato del buon esito della proposta di miglioramento, comunicando, ad inizio 2014, che *“a seguito dell'entrata in vigore, dal 1° gennaio 2013, del nuovo regolamento comunale per la disciplina sui rifiuti e sui servizi (T.A.R.E.S.) l'aggiornamento della composizione del nucleo familiare dei contribuenti residenti viene effettuato d'ufficio. Ai fini dell'esatto inquadramento tariffario non è pertanto più prevista l'istanza di parte”*.

**Proposta di miglioramento amministrativo in materia di modalità di calcolo della Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani prevedendo esenzioni o riduzioni tariffarie** – Si rinvia alla descrizione contenuta ne *I casi più significativi*, sezione relativa al Comune di Aosta, caso n. 478.

**Proposta di miglioramento amministrativo in materia di modalità di comunicazione degli importi dovuti per violazioni del Codice della Strada** – Si rinvia alla descrizione contenuta ne *I casi più significativi*, sezione relativa al Comune di Aosta, casi nn. 339 e 479-480.

**AMMINISTRAZIONI FUORI COMPETENZA**

**Proposta di miglioramento amministrativo in materia di mense scolastiche – Consiglio permanente degli Enti locali (C.P.E.L.) – Seguito.**

Si è presentata una cittadina, per significare quanto segue.

Residente in un Comune, a seguito di alcuni problemi, ha trasferito il figlio minore presso Istituzione scolastica con sede in altro Comune.

**Capitolo 2**

L'altro Comune applica una retta diversa, a titolo di servizio mensa, tra i bambini residenti (retta agevolata) e non residenti (retta piena).

La cittadina afferma di essersi più volte rapportata con i due Comuni ma senza ottenere risposte chiare e univoche sulle motivazioni di tale distinzione: in più, da informazioni per le vie brevi, sembrerebbe che non tutti i bambini non residenti paghino la retta piena, forse in base a convenzioni tra il Comune in cui ha sede la scuola e il Comune di residenza.

Il Difensore civico ha chiesto gli opportuni chiarimenti ai due Comuni, dai quali è emerso che i non residenti possono beneficiare della retta ridotta solo in virtù di convenzione tra i due Comuni.

Ciò, in base alle disposizioni contenute nel regolamento del Comune che eroga il servizio di mensa.

Il Difensore civico, posto che i fondi destinati sono erogati dalla Regione, ha altresì prospettato, a titolo di collaborazione interistituzionale, una soluzione a livello di Consiglio permanente degli Enti locali (C.P.E.L.), che disponga, tramite, ad esempio, un sistema di compensazioni, una disciplina complessiva, riguardante tutti i Comuni.

A fine anno, a seguito di sollecito, il Presidente del C.P.E.L. nella nota di riscontro ha, in primo luogo, informato che *“per assicurare l'accesso al servizio anche ai bambini non residenti sul proprio territorio, molti Comuni hanno provveduto a stipulare tra loro apposite convenzioni, individuando, tra loro, apposite politiche tariffarie”*, e, in secondo luogo, che è probabile che il Comune di residenza del bambino, *“garantendo già il servizio sul suo territorio, non abbia legittimamente stipulato un'altra convenzione con il Comune di destinazione. Il bambino può quindi essere ammesso al servizio, nel rispetto della citata equità, ma la famiglia paga la tariffa piena.”*.

Precisa poi che il servizio di mensa scolastica è *“un servizio pubblico a tariffazione agevolata, il cui costo è sostenuto dal Comune con riserve proprie, provenienti non soltanto dalla finanza locale ma anche dai tributi locali. Il Comune determina, pertanto, legittimamente in modo autonomo l'organizzazione del servizio e le proprie politiche tariffarie. Le caratteristiche del servizio e le modalità di accesso allo stesso possono, di conseguenza, declinarsi in modo diverso nelle singole realtà comunali, a seconda delle scelte politiche e gestionali che il singolo Comune fa, in funzione della sua autonomia e della realtà territoriale e sociale di cui è espressione.”*.

Dopo aver sottolineato che il C.P.E.L. *“ritiene importante continuare a rispettare questa autonomia”*, il Presidente si impegna, tuttavia, a nome del menzionato Organismo a *“valutare l'istituzione di un eventuale gruppo di lavoro, anche in collaborazione con*

**Capitolo 2**

*l'Assessorato regionale all'Istruzione e cultura, finalizzato ad individuare strumenti idonei a regolamentare anche eventuali casi particolari."*

**Proposta di miglioramento amministrativo in materia di selezioni volte all'attribuzione di borse di studio per soggiorni all'estero di studenti valdostani indette da *Onlus* sovvenzionate dall'Ente pubblico – Assessorato Istruzione e Cultura / Bacino imbrifero montano della Dora Baltea (B.I.M.)** – Si rinvia alla descrizione contenuta nella presente sezione relativa alle *Proposte di miglioramento normativo e amministrativo* concernente la Regione autonoma Valle d'Aosta – Assessorato Istruzione e Cultura.

**Capitolo 3**

## **L'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO E LE ATTIVITÀ COMPLEMENTARI**

### **1. Sede e orari di apertura al pubblico.**

Nessuna variazione è stata apportata all'orario di apertura al pubblico, che, come da prassi consolidata, è stato ricevuto presso la sede del Difensore civico il martedì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, il mercoledì, dalle ore 15.00 alle ore 18.00, e il giovedì, durante l'arco dell'intera giornata, previo appuntamento, assicurando disponibilità — per motivate esigenze — anche in orari diversi, concordati direttamente con gli interessati.

Ai soggetti che presentano disabilità fisiche e motorie viene garantita la possibilità di incontro in altro luogo, in attesa che si compia il previsto trasferimento dell'Ufficio del Difensore civico in un edificio privo di barriere architettoniche.

### **2. Lo staff.**

L'organico, composto dal 14 febbraio 2011 da quattro unità, di cui due coadiutori impiegati in compiti amministrativi e due istruttori amministrativi che si occupano dell'esame dei reclami, uno dei quali ha svolto un'attività lavorativa ridotta in quanto titolare di una importante carica pubblica elettiva, non ha subito nel corso del 2013 variazioni nonostante un incremento di attività dell'ambito di competenza della difesa civica valdostana, per altro ampliata in ragione delle accresciute funzioni attribuite dalla richiamata legge regionale 1° agosto 2011, n. 19, che, novellando la legge che disciplina il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico, ha conferito a questa figura anche le funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.

A far data dal 1° gennaio 2014, l'Istruttore amministrativo titolare della carica pubblica ha assunto un incarico di particolare posizione organizzativa presso altra Struttura, conservando, tuttavia, il posto in organico presso l'Ufficio del Difensore civico. Con il nuovo anno, quindi, l'organico di fatto dell'Ufficio si è sensibilmente ridotto.

### **3. Le risorse strumentali.**

Le dotazioni strumentali dell'Ufficio, già precedentemente adeguate in generale ai bisogni del servizio, migliorate sensibilmente a fine 2011 con l'ottimizzazione del programma informatico per la gestione dei procedimenti, sono adeguatamente monitorate dalla Struttura competente del Consiglio regionale.

**Capitolo 3**

Le risorse finanziarie originariamente iscritte a bilancio per le spese di funzionamento e gestione dell'Ufficio del Difensore civico, ammontanti a euro 193.290 (euro 244.220 nel 2012), si sono rivelate sufficienti, risultando al termine dell'esercizio impegni a valere sui corrispondenti dettagli pari a circa 91% della somma stanziata.

Si precisa, però, che il capitolo concernente le trasferte è stato ridotto della metà, pur essendosi portata a regime l'ulteriore funzione di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale. Ciò ha comportato la rinuncia ad una seduta del Coordinamento nazionale, all'ottavo *Congrès de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie* che si è svolto a Dakar, in Senegal, nonché alla partecipazione a convegni di interesse. Nell'ultima parte dell'anno, un'integrazione al capitolo ha consentito la partecipazione alle sedi istituzionali e ad un convegno.

**4. Le attività complementari.****4.1. Rapporti istituzionali, relazioni esterne e comunicazione.**

Come appena evidenziato, questo Difensore civico non ha potuto partecipare con sistematicità alla totalità delle riunioni del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, nonché al *Congrès de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie*, per insufficienza, come si è detto poc'anzi, dei fondi per trasferte assegnati all'Ufficio, conseguita ai tagli lineari compiuti dall'Amministrazione regionale ai capitoli di bilancio in attuazione della *spending review*.

In ambito internazionale, si riassumono, comunque, data l'importanza, i contenuti dell'ottavo *Congrès de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie* che si è tenuto a Dakar, in Senegal, dal 25 al 28 novembre 2013, sul tema *A.O.M.F. quinze ans : médiation institutionnelle et crise*. Sono state affrontate le problematiche concernenti il rapporto tra gli Organismi di mediazione e le crisi istituzionali e finanziarie e le relazioni tra le crisi e la protezione dei minori. In ordine alla prima problematica, è emerso come il ruolo della mediazione non si sostanzia più solo nell'avvicinare Istituzioni e cittadini, ma viri verso forme di conciliazione e arbitrato, con l'allargamento delle competenze al diritto privato, attraverso forme di arbitraggio tra Pubblica Amministrazione e attori economici e tra gli attori economici stessi. Dal punto di vista della tutela dei minori, gli Organismi di mediazione ricoprono un ruolo di "sentinella", aiutando i minori medesimi ad ottenere giustizia.

Pur nella consapevolezza della necessità di sensibilizzare le Istituzioni sull'opportunità di rivedere la legislazione alla luce delle garanzie previste dai documenti internazionali, il

**Capitolo 3**

Coordinamento nazionale, con l'intento di migliorare comunque il funzionamento dell'Istituto in vigenza dell'attuale normativa, ha dato impulso al ciclo di incontri tematici, avviato a fine 2011 e proseguito nel 2012, organizzando nel 2013 tre incontri tra gli Uffici di difesa civica, ideati insieme all'*Istituto italiano dell'Ombudsman (I.I.O.)*, allo scopo di confrontare le esperienze nei diversi ambiti.

Il primo di questi seminari di studio si è svolto a Padova il 15 febbraio sul tema *La relazione del cittadino con il Difensore civico: l'accesso da parte di persone deboli ed escluse*. Si tratta del secondo appuntamento della serie di incontri *Peer-to-peer* su *Difesa civica e diritti dei cittadini*. I relatori si sono soffermati sulle modalità più idonee a garantire ascolto e supporto ai soggetti svantaggiati. In questa occasione questo Difensore civico ha rappresentato l'esperienza valdostana e l'attività svolta in favore delle fasce di popolazione in difficoltà, in precarie condizioni economiche per perdita del lavoro o per condizioni personali problematiche. Molto interessanti le osservazioni delle rappresentanti delle associazioni *Avvocati di strada* e *Psicologi di strada* che hanno illustrato efficacemente le attività, svolte spesso in sinergia, finalizzate a fornire assistenza agli emarginati.

Il secondo incontro si è svolto a Padova il 17 giugno sul tema *Cittadino e diritto alla salute: il punto sull'esigibilità. Il ruolo della difesa civica*. La finalità di questo incontro tematico è stato di presentare sia agli addetti ai lavori, sia alla cittadinanza più estesa – *in primis* gli attori di società civile che operano per il diritto del malato – esempi e potenzialità di intervento positivo nel Veneto e in altre Regioni italiane degli Uffici di difesa civica. Le relazioni e i contributi esposti hanno riguardato le problematiche giuridiche ed etiche connesse alla gestione di servizi che incidono in modo decisivo sulla qualità della vita delle persone, nonché prassi significative dei Difensori civici regionali italiani.

Infine, il terzo incontro pubblico, promosso dal Difensore civico del Veneto e dal Coordinamento nazionale, in collaborazione con il Centro di Ateneo per i Diritti Umani dell'Università di Padova, che ha avuto luogo a Padova il 25 novembre sul tema *Diritti, Ambiente, Beni comuni: quale ruolo per la difesa civica?*, ha fornito l'occasione per indagare i problemi etici, sociali e giuridici legati alle politiche ambientali, prendendo in esame la normativa internazionale, nazionale e regionale esistente in materia di protezione del territorio e sicurezza ambientale e per riflettere sul ruolo degli Organismi pubblici e privati in quest'ambito. Un'attenzione particolare è stata rivolta al ruolo che i Difensori civici regionali hanno e possono avere nella tutela ambientale, esercitando, la maggior parte di essi, forme di monitoraggio, esigendo trasparenza, facilitando la partecipazione e il rispetto delle procedure a tutela del cittadino e delle collettività. L'incontro ha pertanto rappresentato un'occasione per esplorare gli spazi di azione e di partecipazione che possono rendere effettivo il diritto all'ambiente.



**Capitolo 3**

Gli incontri *Peer-to-peer* rappresentano occasioni di studio e di confronto per i Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, i Difensori civici territoriali del Veneto e i funzionari dei relativi Uffici. Essi costituiscono una delle attività previste nella Convenzione stipulata tra il Difensore civico della Regione del Veneto e il Centro Diritti Umani dell'Università di Padova. In generale, dagli incontri è emerso che il tema della relazione Cittadino-Difensore civico, in una società e in un contesto normativo e istituzionale come quello italiano, non è facile da comunicare. Le aspettative della cittadinanza spesso non sono in linea con la realtà dell'Istituto della difesa civica per come è concepito e regolato nel nostro paese. L'efficace comunicazione delle funzioni e delle potenzialità della difesa civica è tanto più importante nel quadro di una visione di quest'ultima che la finalizza alla tutela e promozione dei diritti inviolabili. È in questa prospettiva che si giustificano i caratteri di informalità, gratuità, "*amichevolezza*" dell'Istituto della difesa civica. Questi elementi della prassi dei Difensori civici vanno tuttavia declinati concretamente, non solo proclamati, adattandosi ai cambiamenti sociali e culturali in corso.

Il Coordinamento nazionale, riunitosi il 18 novembre 2013 a Roma, ha eletto il Difensore civico valdostano quale componente del Consiglio direttivo dell'*Istituto italiano dell'Ombudsman* (I.I.O.) (Allegato 8), organismo fondato nel giugno 2010, con sede presso il *Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli* dell'Università degli Studi di Padova, Centro che è a sua volta membro dell'I.I.O. Tale Istituto promuove, come si è visto, studi e iniziative sulla difesa civica e i diritti umani, anche in collaborazione con istituzioni nazionali, europee e internazionali. Questo incarico rappresenterà un'ottima occasione di confronto, che arricchirà di preziose conoscenze la difesa civica valdostana.

Il Coordinamento nazionale ha poi ricevuto la visita dell'*Avvocato del Popolo* dell'Albania, omologo nell'ordinamento italiano del Difensore civico, che ha illustrato le funzioni e l'attività del suo Ufficio. Durante l'incontro, è emerso come in Albania la difesa civica sia prevista nella Carta costituzionale, con la prerogativa, in capo all'*Avvocato del Popolo*, di ricorrere alla Corte costituzionale. L'*Avvocato del Popolo* si occupa, oltre che di questioni di legittimità dell'azione amministrativa, anche di diritti umani, nel senso della loro promozione e difesa, di diritto all'informazione e svolge, altresì, il ruolo di Garante dei detenuti.

Al fine di promuovere la conoscenza del Difensore civico e di favorire il ricorso al medesimo da parte dei cittadini, questo Ufficio si è avvalso, come al solito, della collaborazione dei mezzi di comunicazione, in mancanza del cui apporto non è ormai possibile comunicare con il grande pubblico, rilasciando interviste su argomenti specifici ed effettuando come consuetudine, dopo l'audizione con la I<sup>a</sup> Commissione consiliare permanente del Consiglio della Valle *Istituzioni e autonomia*, una conferenza stampa per



**Capitolo 3**

presentare l'attività svolta nel corso dell'esercizio precedente. Parallelamente, è stata regolarmente aggiornata la sezione dedicata all'Istituto del sito Internet del Consiglio regionale.

Questo Ufficio ha poi riproposto, per l'anno scolastico 2013/2014, ai Dirigenti delle Istituzioni scolastiche della Valle e ai rispettivi Docenti delle discipline giuridiche, il *Progetto difesa civica e scuola*, avviato sin dal 2008, al fine di promuovere la cultura della difesa civica, anche nelle funzioni di Garante dei detenuti, nel mondo della scuola. Questo progetto, indirizzato agli studenti degli Istituti scolastici superiori e delle Scuole superiori paritarie valdostane, e in particolare a quelli delle classi terminali che, avvicinandosi alla maggiore età, stanno per acquistare la possibilità di esercitare direttamente i propri diritti, prevede, come in passato, incontri per classe o gruppo di classi, per contribuire ad accrescere nei giovani il senso civico, attraverso l'illustrazione di un Istituto di garanzia del cittadino, il Difensore civico, creato per concorrere alla composizione di un corretto rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione. Nel corso dell'anno in esame, sono stati organizzati incontri con quattro classi di Istituzioni scolastiche della Valle, tre delle quali relative al progetto dell'anno scolastico 2012/2013.

Infine, sul numero 20 del *Bollettino di informazione dei Difensori civici d'Europa*, uscito nel mese di maggio 2013, è apparso un contributo del Difensore civico valdostano, concernente il caso di un'istanza di riesame riguardante il diritto di accesso ai documenti amministrativi.

**4.2. Le altre attività.**

L'Ufficio del Difensore civico ha partecipato alle riunioni dell'Osservatorio, organismo che si riunisce di norma semestralmente per verificare l'applicazione del Protocollo d'intesa tra il Ministro della Giustizia e la Regione autonoma Valle d'Aosta, atto sottoscritto per 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.

L'Osservatorio, unico ausilio per monitorare la situazione carceraria fino all'attribuzione nel 2011 al Difensore civico regionale delle funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, si è rivelato ancora una volta un utile strumento non solo di conoscenza ma anche di tutela dei ristretti.

PAGINA BIANCA

**Considerazioni conclusive****CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

Al termine della presentazione dell'attività svolta nel 2013 possono essere formulate alcune brevi considerazioni di sintesi e di prospettiva.

Il numero complessivo dei casi nuovi, cioè iniziati nel 2013, portati all'attenzione del Difensore civico regionale evidenzia un incremento pari a circa il 5% rispetto all'anno precedente, delle cui ragioni si darà conto in appresso, che fa seguito all'incremento pari a circa il 25% registrato nel 2012 rispetto al 2011.

Notevole si palesa l'aumento, pari a circa il 67%, delle questioni concernenti gli Enti locali, in particolare in tema di sanzioni amministrative, circolazione stradale e tributi, in ordine al quale non hanno tuttavia inciso in modo significativo le nuove convenzioni sottoscritte nel corso dell'esercizio.

La scelta del convenzionamento con il Consiglio della Valle per avvalersi del Difensore civico regionale, compiuta dalla quasi totalità degli Enti locali valdostani, appare significativa, perché testimonia la fiducia delle Autonomie locali valdostane nella capacità di questo Ufficio di sostenerle nell'impegno a garantire il rispetto dei canoni di buon andamento e di imparzialità.

Infatti, gli Enti locali convenzionati a fine 2013 sono 79, ai quali ad inizio 2014 si è aggiunto il Comune di Antey-Saint-André che ha ultimato l'iter procedurale al fine del perfezionamento della convenzione. La garanzia per i cittadini di tutela a livello locale, che, a seguito della soppressione del Difensore civico comunale disposta con legge finanziaria dello Stato 2010, in gran parte nel territorio nazionale può apparire ormai un'illusione, non è lontana dal divenire in Valle d'Aosta concreta realtà.

Sarà perciò quanto mai opportuno cercare di sensibilizzare ulteriormente i restanti due Enti locali che a tutt'oggi non hanno ancora avviato le procedure per il convenzionamento sull'idoneità dell'Istituto a garantire la protezione dei diritti e degli interessi dei cittadini e a favorire il corretto funzionamento della Pubblica Amministrazione, affinché tutti i valdostani possano in eguale misura avvalersi del servizio di difesa civica anche a livello locale.

Le considerazioni sinora svolte hanno valore nella misura in cui il Difensore civico sia effettivamente capace di adempiere alla sua missione, ovvero di proteggere adeguatamente i cittadini e di contribuire nello stesso tempo al miglioramento dell'azione amministrativa.

In questa prospettiva, la relazione documenta il ruolo in concreto esercitato da questo Ufficio di difesa civica, nei termini che di seguito vengono riassunti.

In alcuni casi, i cittadini hanno chiesto consigli per risolvere direttamente i loro problemi con l'Amministrazione, senza dover ricorrere alla mediazione dell'Ufficio.

**Considerazioni conclusive**

In molti casi, poi, i cittadini si sono rivolti al Difensore civico per ottenere non tanto un intervento quanto piuttosto chiarimenti esaurienti riguardo ad attività esplicate o a comportamenti assunti dalle Amministrazioni, ricevendo rassicurazioni in ordine alla loro rispondenza a canoni di buona amministrazione.

Diversamente, l'Ufficio ha esercitato la propria funzione di tutela in senso stretto, a fronte della quale le Amministrazioni hanno mostrato generalmente di essere disponibili a risolvere le questioni sottoposte loro dal Difensore civico e ad adeguarsi alle osservazioni da questi formulate, in particolare fornendo risposte a domande rimaste insoddisfatte, abbreviando i tempi del procedimento, correggendo nel corso dell'istruttoria procedimentale errori commessi, ridefinendo l'interesse pubblico da soddisfare, fornendo esauriente spiegazione per atti scarsamente motivati, rivedendo gli atti assunti affetti da vizi e rimediando a comportamenti non corretti.

In particolare, un Ente, l'*Azienda pubblica di Servizi alla Persona "Casa di riposo G. B. Festaz – Maison de repos J. B. Festaz"*, non ha dato esecuzione, nonostante ulteriori successivi e numerosi solleciti, al provvedimento definitivo del Difensore civico di accoglimento di richiesta di accesso a documenti amministrativi.

Mediante l'esercizio delle funzioni di intervento del Difensore civico sono stati raggiunti risultati che trascendono la vicenda specifica, e ciò non soltanto perché la soluzione del singolo caso si riflette potenzialmente sulla posizione dei portatori di interessi analoghi a quelli dell'istante, ma anche perché ai rilievi critici si sono talora accompagnate raccomandazioni di carattere generale, normalmente recepite dalle Amministrazioni, anche attraverso l'introduzione di buone prassi.

In questo esercizio, la percentuale maggiore di interventi è avvenuta negli ambiti del settore dell'organizzazione, segnatamente nella materia del lavoro pubblico, nonché del settore dell'ordinamento, di carattere trasversale (ad esempio, tra le materie più rilevanti in termini numerici, le sanzioni amministrative, la circolazione stradale e i tributi). Interessante anche l'incremento dei casi relativi alle attività economiche.

Il settore dell'assistenza sociale, a vario titolo (emergenza abitativa, edilizia popolare, provvidenze economiche, assistenza e previdenza), ha invece registrato un decremento, determinato in modo significativo dalla contrazione delle istanze in tema di assistenza e previdenza.

In ordine al lavoro pubblico, le richieste di intervento hanno riguardato sia il rapporto già in atto (ad esempio, l'attività extra ufficio, la disciplina dei riposi, il *part time*) sia la fase della procedura di reclutamento (ad esempio, i concorsi o il collocamento).

**Considerazioni conclusive**

Il settore dell'ordinamento si è particolarmente caratterizzato per la materia dei tributi, soprattutto locali, la cui disciplina, oggetto di numerosi interventi normativi ed interpretativi, ha creato disorientamento nei cittadini.

Il settore delle attività economiche ha riguardato, prevalentemente, questioni inerenti a contributi e finanziamenti dell'Ente pubblico.

Dall'insieme delle istanze presentate all'Ufficio, si possono trarre le considerazioni che seguono.

Gli Enti pubblici soggiacciono in misura sempre maggiore alla riduzione delle risorse a loro disposizione, in ossequio all'imperativo della *spending review*, che ha ampliato il suo raggio d'azione, dal punto di vista sia qualitativo, involgendo ormai ogni settore di competenza della Pubblica Amministrazione, che quantitativo, nel senso di tagli significativi e talvolta poderosi.

In un contesto di questo genere, i cittadini vedono amplificare le proprie difficoltà e peggiorare il proprio tenore di vita, con prospettive al momento dettate dall'incertezza. Così si spiegano l'attenzione all'ingresso nel mondo del lavoro e alle prerogative derivanti dal rapporto di impiego, come si diceva, oggetto del maggior numero di istanze, nonché la preoccupazione per un peso fiscale al limite del sostenibile.

Anche sul territorio regionale, la *spending review* ha dispiegato i suoi effetti, con la riduzione di contributi e provvidenze, a sostegno di iniziative imprenditoriali e dei singoli.

Più in generale, il quadro economico del 2013 è risultato non dissimile da quello che aveva caratterizzato il 2012.

Il lavoro alle dipendenze degli Enti pubblici ha visto il protrarsi del blocco degli aumenti stipendiali, il lavoro nel settore privato ha denunciato ancora una contrazione.

Neppure la nostra Regione sfugge al *trend* negativo. Il rapporto sull'economia valdostana elaborato dalla Banca d'Italia nel mese di novembre 2013 sottolinea alcuni dati emblematici. La disoccupazione si situa all'8%. L'edilizia segna il passo, anche per la riduzione della commessa pubblica. Il turismo vede una diminuzione in termini sia di arrivi che di giornate di presenza, causa, in gran parte, la contrazione dei soggiorni di italiani. In controtendenza, l'indotto automobilistico e il comparto enogastronomico.

Il credito erogato ai soggetti produttivi è calato del 3,8 %, con la significativa riduzione dei finanziamenti alle imprese manifatturiere (-16,9%); per le imprese medio-grandi la contrazione si attesta al 7,4%. Anche in Valle è presente il fenomeno del *credit crunch*, che si sostanzia soprattutto dal lato della domanda, con una diminuzione delle richieste di finanziamento, perché le aziende investono meno, in macchinari o tecnologia. L'iniezione di

**Considerazioni conclusive**

liquidità operata dalla Banca centrale europea attraverso l'abbassamento del costo del denaro, è sperabilmente destinata ad alimentare l'economia reale.

Emergono, tuttavia, segnali incoraggianti per la Valle, secondo due recentissimi studi di natura privata, uno dei quali sostiene che la Regione riporterà in positivo tutti gli indicatori. Buone notizie provengono anche dall'Unione europea, con un incremento dei finanziamenti nella programmazione 2014-2020.

Restando alla stretta attualità, vero è che il resto d'Italia presenta dati assai più negativi ma è innegabile che anche il sistema-Valle d'Aosta, sicuramente più robusto, grazie anche alla propensione al risparmio delle generazioni precedenti, che quindi supportano le successive, sente la crisi.

Nell'economia globalizzata, il destino della nostra Regione non può che iscriversi in un contesto assai più ampio dei propri confini, che lo condiziona in termini sempre maggiori.

Parlavo, l'anno scorso, della *"luce in fondo al tunnel"*, più volte vagheggiata e che, a tutt'oggi, non si vede, almeno in termini significativi. A tale proposito, poco rassicurante appare la tesi di Larry Summers, ex Segretario del Tesoro degli Stati Uniti, secondo il quale la condizione normale dell'economia è di domanda inadeguata e tende a sfiorare la piena occupazione solo se alimentata dalle bolle.

In chiave socio-economica, come sostiene autorevolmente il premio Nobel Paul Krugman, *"quanto più debole è il ceto medio, tanto minori sono le possibilità di ascesa sociale"*.

È la fine del sogno americano. Ma è anche la fine di un'epoca. Credo che i libri di storia, su cui si formeranno le prossime generazioni, analizzeranno a lungo questo secondo decennio del terzo millennio, la rimodulazione della produzione e del mercato del lavoro, che premia la specializzazione avanzata a scapito dei generalisti, l'impiegato-tipo, per intenderci.

Il mondo occidentale, non potendo concorrere con i Paesi emergenti sulle grandi produzioni industriali, deve scommettere su beni e servizi ad alto valore aggiunto. Ma, per fare questo, occorrono investimenti, significativi e mirati, su ricerca e sviluppo, cui l'Italia dedica appena l'1,27% del prodotto interno lordo, contro, ad esempio, il 3,96% della Finlandia o il 2,78% della Germania o il 2,21% della Francia.

Come già evidenziavo nella scorsa relazione, il lavoro è la prima fonte di reddito per la maggior parte dei cittadini e la sua carenza rileva in tema di aspettative, problemi e, in ultima analisi, questioni portate all'attenzione del Difensore civico.

Ma la ripresa, secondo il Governatore della Banca d'Italia, c'è. Seppure *"fragile e lenta"* e non ancora idonea a produrre occupazione. Il prodotto interno lordo aumenterà, nel 2014, di uno 0,7%, ma *"è pur sempre ripresa"*. Un cauto segnale di ottimismo.

**Considerazioni conclusive**

Rassegno le osservazioni di questa mia seconda relazione con l'auspicio che i suoi elementi contenutistici possano costituire un'occasione di confronto e di stimolo ad aumentare la qualità dell'azione amministrativa, contribuendo, in definitiva, a facilitare i rapporti tra Cittadino e Amministrazioni cui è destinata.



PAGINA BIANCA