

**Capitolo 2**

Si è rivolta al Difensore civico una cittadina, per conto del figlio minore, per rappresentare quanto segue.

In data 30 agosto 2016 ha pagato il ticket per prestazioni presso il Laboratorio Analisi. Per errore, ha versato la somma di euro 46.15, in luogo di euro 53.15 (importo totale).

Intendeva versare la differenza, pari a euro 7.00. Senonché, le è stato significato che doveva versare l'intero, pari a euro 53.15, e successivamente richiedere il rimborso del primo pagamento, pari a euro 46.15.

La cittadina che si si è attenuta alle richieste dell'Azienda, si domanda tuttavia se sia possibile modificare la procedura in atto, prevedendo il pagamento della differenza, al fine di snellimento e per sgravare da un ulteriore adempimento gli operatori e gli utenti.

Il Difensore civico interviene presso l'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta chiedendo un approfondimento della problematica.

Con apposita nota del 30 settembre, l'Azienda sanitaria valdostana comunica che *“dovendo rispondere a quanto previsto dal Ministero per l'invio dei dati, ha attivato una procedura con collegamento ai vari punti di pagamento”, nonché “un flusso informatico che prevede la corrispondenza tra cedola di accertamento / prenotazione e scontrino del totem. Quando una cedola viene rifatturata per qualche motivo (aggiunta, modifica, cancellazione di prestazioni) il numero di cedola varia se l'importo del ticket che ne deriva è diverso (maggiore o minore). Se prima della rifatturazione la vecchia cedola è stata pagata, tale pagamento viene cancellato nel software Trakcare ed apparirà tra i “non attivati” nella lista della gestione di cassa. Per avere un flusso informatico “pulito” dovrebbe essere rimborsato il vecchio importo ed effettuato il nuovo pagamento, in modo da avere la corrispondenza sopra indicata”*.

L'Azienda inoltre precisa che *“In sostanza quanto indicato all'utente dagli operatori del laboratorio è allineato alla procedura attualmente in atto. In ogni caso, in collaborazione con il Sistema Informatico, la Direzione sta valutando la possibilità di apportare delle modifiche procedurali”*.

In riscontro alla nota del Difensore civico del 2 dicembre di richiesta aggiornamenti in merito alle modifiche procedurali eventualmente messe in atto dalla Direzione dell'Azienda, quest'ultima in data 22 dicembre informa l'Ufficio che *“gli operatori del Sistema Informatico non hanno ancora apportato modifiche sostanziali alla procedura attualmente in corso. Per fare ciò si rende necessario procedere ad alcune sperimentazioni che – si auspica – produrranno risultati concreti nel breve / medio termine”*.

Infine, l'Azienda si fa carico di aggiornare il Difensore civico sugli sviluppi futuri.

**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.**

Si ricorda, come già esposto nelle due precedenti Relazioni di questo Ufficio, che l'organico, composto dal 14 febbraio 2011 da quattro unità, due istruttori amministrativi che si occupavano dell'esame dei reclami e due coadiutori, dal 1° gennaio 2014 era sceso a tre unità e dal mese di giugno 2014 a due unità, venendo a mancare anche il secondo istruttore amministrativo, per assegnazione ad altro incarico, pur mantenendo il posto in organico presso l'Ufficio del Difensore civico.

Dopo una prima indagine conoscitiva, aperta a fine 2014 che non è andata a buon fine per rinuncia dei candidati, nel mese di luglio 2015 è stata aperta una seconda indagine conoscitiva sulla disponibilità al trasferimento presso l'Ufficio di personale regionale di stessa categoria e posizione per la copertura del menzionato posto vacante, procedura conclusasi positivamente in data 2 maggio 2016 con il trasferimento da altra Struttura regionale di un istruttore amministrativo che si è occupato dell'esame dei reclami.

Dal 2 maggio, quindi, l'organico dell'Ufficio di fatto è composto dal menzionato istruttore amministrativo e dai due coadiutori, impiegati però in compiti amministrativi. Sino a questa data le mansioni svolte dall'istruttore amministrativo sono state garantite dallo stesso Difensore civico.

Questa integrazione dell'organico è stata quanto mai necessaria per far fronte anche al notevole incremento di attività registrato negli ultimi cinque esercizi dalla difesa civica valdostana, per altro ampliata anche in ragione delle accresciute funzioni attribuite dalla richiamata legge regionale 1° agosto 2011, n. 19, che, novellando la legge che disciplina il

**Capitolo 3**

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.

**3. Le risorse strumentali.**

Le dotazioni strumentali dell'Ufficio anche nel corso dell'esercizio in esame sono state adeguatamente monitorate dalla Struttura competente del Consiglio regionale.

Le risorse finanziarie originariamente iscritte a bilancio per le spese di funzionamento e gestione dell'Ufficio del Difensore civico, ammontanti a euro 160.000, ossia euro 11.000 in meno rispetto al 2015 (mentre erano di euro 244.220 nel 2012, euro 193.290 nel 2013, euro 171.000 nel 2014 e nel 2015), si sono rivelate sufficienti, risultando al termine dell'esercizio impegni a valere sui corrispondenti dettagli pari a circa l'89% della somma stanziata.

Si precisa, però, che la riduzione del capitolo concernente le trasferte, avviata già nel 2013, pur essendosi portata a regime l'ulteriore funzione di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, quest'anno ha comportato la rinuncia, in particolare, a due riunioni del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano svoltesi a Napoli rispettivamente in data 14/21 marzo e 25, 26 e 27 settembre 2016 nonché ad una Conferenza internazionale organizzata anche dall'*Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie* (A.O.M.F.) che si è svolta a Tirana in data 7 e 8 settembre 2016.

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

Quest'anno, eccezione fatta per le riunioni tenutesi a Napoli in data 21 marzo e 25-17 settembre 2016, questo Difensore civico ha preso parte con regolarità alle riunioni del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano non solo perché lo scambio di esperienze con i colleghi è di fondamentale importanza per un proficuo esercizio del mandato, ma anche perché si è ritenuto indispensabile assicurare sostegno all'organismo di difesa civica nella realizzazione delle iniziative da mettere in campo per sensibilizzare le Istituzioni in merito ai principi riaffermati anche nella *Carta di Ancona* (Allegato 3), dichiarazione adottata dal Coordinamento nazionale il 18 dicembre 2013, i cui contenuti sono ampiamente illustrati nel primo capitolo di questa Relazione.

A latere della riunione del Coordinamento nazionale, organizzata a Napoli nel mese di settembre – a cui il Difensore civico valdostano non ha potuto partecipare per insufficienza, come si è detto poc'anzi, dei fondi per trasferte assegnati all'Ufficio, conseguita ai tagli

**Capitolo 3**

compiuti dall'Amministrazione regionale ai capitoli di bilancio in attuazione della *spending review* – si è svolta un'assise dei Difensori civici d'Europa aderenti, come la difesa civica valdostana, all'*Istituto Internazionale dell'Ombudsman* (I.I.O.). I temi trattati vertevano sulla *Politica di accoglienza in Europa*.

Sempre in ambito internazionale, altra Conferenza alla quale questo Difensore civico non ha potuto partecipare ha avuto luogo a Tirana, Albania, in data 7 e 8 settembre 2016 sul tema *Les défis des institutions d'Ombudsman liés aux flux migratoires*, organizzata dall'*Association des Ombudsmans de la Méditerranée* (A.O.M.), dall'*Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie* (A.O.M.F.), dalla *Federación Iberoamericana del Ombudsman* (F.I.O.) e dall'Istituto Internazionale dell'Ombudsman. A conclusione dei lavori è stata adottata la *Déclaration de Tirana* la cui trascrizione è stata riportata nell'Allegato 9.

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 tradizione, 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 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 2016/2017, 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, è stato organizzato un incontro con più classi di una Istituzione scolastica di Aosta che si è svolto a gennaio. Nell'ambito dello stesso *Progetto*, il 2 marzo il Difensore civico valdostano ha partecipato per la prima volta, in qualità di relatore, ad una conferenza presso l'Università Terza Età di Aosta.

**Capitolo 3****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.

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

Al termine della presentazione dell'attività svolta nel 2016 possono essere formulate alcune brevi considerazioni di sintesi e di prospettiva.

Il numero complessivo dei casi nuovi, cioè iniziati nel 2016, portati all'attenzione del Difensore civico regionale evidenzia un ulteriore, cospicuo, incremento pari al 24% rispetto all'anno precedente, delle cui ragioni si darà conto in appresso. In generale, considerando i dati relativi agli ultimi cinque anni, l'incremento complessivo dal 2012 si attesta ad oltre il 180%.

È questo un motivo di soddisfazione per l'Ufficio, che i cittadini mostrano di conoscere sempre meglio e, ritengo, di apprezzarne l'attività.

I cittadini faticano – inevitabilmente – a districarsi nell'universo normativo che disciplina le loro azioni e che, talora, pone in difficoltà anche gli addetti ai lavori. Il compito del Difensore civico si caratterizza nell'educarli, nel senso originale latino *educere*, a dire nell'accompagnarli nella comprensione delle norme, perché siano messi nelle condizioni di effettuare serenamente le loro scelte.

La scelta del convenzionamento con il Consiglio della Valle per avvalersi del Difensore civico regionale, compiuta ormai da quasi la 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.

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 quanto mai opportuno cercare di sensibilizzare ulteriormente i restanti due Enti locali che al 31 dicembre 2016 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.

**Considerazioni conclusive**

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

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.

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, come si diceva nel capitolo 2, la percentuale maggiore di interventi è avvenuta negli ambiti del settore dell'ordinamento, a carattere trasversale, nell'ambito del quale si ricomprendono, tra le altre, citando le materie più rilevanti in termini numerici, i tributi fra i quali anche quelli locali, i contratti di locazione, la circolazione stradale e i servizi pubblici, nonché quello dell'organizzazione, segnatamente in ordine al rapporto di lavoro alle dipendenze dell'Ente pubblico, seguito da quello dell'assetto del territorio che ricomprende tra l'altro l'edilizia, l'urbanistica, le opere pubbliche e le espropriazioni.

Il settore dell'assistenza sociale ha subito un incremento, più marcato riguardo alle materie attinenti l'area delle politiche sociali nel suo complesso e parzialmente compensato, anche in questo esercizio, dalla diminuzione dei casi concernenti le tematiche della cittadinanza e dell'immigrazione.

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

La società sta vivendo una fase storica di grandi trasformazioni, alcune di carattere sicuramente epocale, cui l'Ordinamento cerca di adattarsi attraverso l'emanazione di norme ancora più stratificate rispetto al passato.

In un tale contesto, dopo alcuni decenni di relativa stabilità, i cittadini sono spesso disorientati e spaesati, anche perché sta risultando piuttosto chiaro che la fase iniziata nel 2008, qualificata

**Considerazioni conclusive**

come crisi sottintendendone la contingenza, si sta invece delineando come un nuovo ciclo storico, con regole e comportamenti per molti aspetti inediti.

I cittadini spesso lamentano la carenza di opportunità di lavoro. La telematica sta ultimando l'opera già svolta dall'automazione, restringendo i margini di impiego. Da una parte, si tratta di effetti positivi, in quanto mansioni pesanti sono ora svolte da macchine, dall'altra, però, non si è concretizzata una compensazione riguardo a mansioni nuove indotte dal progresso tecnologico.

Il lavoro è divenuto, in estrema sintesi, intermittente; il rapporto a tempo indeterminato, che aveva caratterizzato il secondo dopoguerra fino ad un decennio fa, oggi rappresenta, soprattutto per le giovani generazioni, una realtà difficilmente realizzabile, se non una chimera.

Ed è una condizione, questa, che incide profondamente non solo sulle scelte lavorative, ma anche su quelle familiari e personali, condizionate pesantemente da prospettive incerte e mutevoli.

La materia tributaria ha, anche nel 2016, occupato in modo significativo l'Ufficio.

I cittadini si sentono, e non è solo un fatto di percezione, sempre più gravati dall'imposizione pubblica.

Generalmente, accettano la logica del pagamento del tributo nel senso di compartecipazione alle spese necessarie per l'erogazione dei servizi.

Sono, per contro, critici quando ritengono non realizzati quei principi di ragionevolezza e di sinallagmaticità che sono propri di un Ordinamento tributario maturo.

Riguardo alla ragionevolezza, si ponga mente, ad esempio, alla tassa sui rifiuti. I cittadini sanno che il tributo in argomento è stato introdotto nel 1993, in ossequio al principio "chi inquina paga"; ebbene, a distanza di quasi un quarto di secolo, il tributo medesimo è ancora calcolato su base presuntiva e tollera esclusioni solo in termini rigorosamente restrittivi.

Riguardo alla sinallagmaticità, i cittadini faticano a comprendere il legame tra il prelievo fiscale e la sua destinazione in termini di servizi loro erogati. Si vedono stretti in una morsa che vede da una parte l'imposizione fiscale che non accenna a scendere, dall'altra una progressiva e costante riduzione dei servizi. Il risultato è un impoverimento di larga parte della popolazione e, conseguentemente, dei consumi; il che crea, ovviamente, recessione.

Le istanze attinenti al settore sociale, altra area rilevante nell'attività dell'Ufficio del Difensore civico, sono spesso originate dalla scarsa opportunità di occupazione, che comporta, all'evidenza, l'assenza di reddito volto a sostenere la vita del singolo e della sua famiglia.

Già in altre occasioni ho rilevato che, in un contesto siffatto, anche il sistema-Valle d'Aosta, sicuramente più robusto, non può che risultarne condizionato, potendo, per altro, contare sulla

**Considerazioni conclusive**

tradizionale vocazione al risparmio dei suoi cittadini, soprattutto quelli delle generazioni precedenti, che quindi supportano le successive.

Rassegno le osservazioni di questa mia quinta 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

**Appendice****APPENDICE**

ALLEGATO 1 – La legge che disciplina il funzionamento dell’Ufficio del Difensore civico regionale.....	47
ALLEGATO 2 – Le altre fonti normative.....	58
ALLEGATO 3 – Carta di Ancona – 18 dicembre 2013.....	73
ALLEGATO 4 – Risoluzione n. 48/134 del 1993 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite.....	75
ALLEGATO 5 – Risoluzione n. 327 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa.....	81
ALLEGATO 6 – Raccomandazione n. 309 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa.....	83
ALLEGATO 7 – Risoluzione n. 1959 del 2013 dell’Assemblea parlamentare del Consiglio d’Europa.....	85
ALLEGATO 8 – Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite.....	87
ALLEGATO 9 – Déclaration de Tirana.....	90
ALLEGATO 10 – Elenco dei Comuni convenzionati.....	93
ALLEGATO 11 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines.....	96
ALLEGATO 12 – Elenco attività complementari.....	97
ALLEGATO 13 – Regione autonoma Valle d’Aosta.....	101
ALLEGATO 14 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.....	112
ALLEGATO 15 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.....	113
ALLEGATO 16 – Comuni valdostani convenzionati.....	116
1 – Comune di Allein.....	116
2 – Comune di Antey-Saint-André.....	116
3 – Comune di Aosta.....	116
4 – Comune di Arnad.....	121
5 – Comune di Arvier.....	121
6 – Comune di Avise.....	122
7 – Comune di Ayas.....	122
8 – Comune di Aymavilles.....	122
9 – Comune di Bard.....	122
10 – Comune di Bionaz.....	122
11 – Comune di Brissogne.....	123
12 – Comune di Brusson.....	123
13 – Comune di Challand-Saint-Anselme.....	123
14 – Comune di Challand-Saint-Victor.....	124
15 – Comune di Chambave.....	124

**Appendice**

16 – Comune di Chamois .....	124
17 – Comune di Champdepraz .....	124
18 – Comune di Champorcher .....	124
19 – Comune di Charvensod .....	125
20 – Comune di Châtillon .....	126
21 – Comune di Cogne .....	126
22 – Comune di Donnas .....	126
23 – Comune di Doues .....	127
24 – Comune di Émarèse .....	127
25 – Comune di Étroubles .....	127
26 – Comune di Fénis .....	127
27 – Comune di Fontainemore .....	128
28 – Comune di Gaby .....	128
29 – Comune di Gignod .....	128
30 – Comune di Gressan .....	130
31 – Comune di Gressoney-La-Trinité .....	130
32 – Comune di Gressoney-Saint-Jean .....	130
33 – Comune di Hône .....	131
34 – Comune di Introd .....	131
35 – Comune di Issime .....	131
36 – Comune di Issogne .....	131
37 – Comune di Jovençon .....	131
38 – Comune di La Magdeleine .....	132
39 – Comune di La Salle .....	132
40 – Comune di La Thuile .....	132
41 – Comune di Lillianes .....	132
42 – Comune di Montjovet .....	133
43 – Comune di Morgex .....	133
44 – Comune di Nus .....	133
45 – Comune di Ollomont .....	134
46 – Comune di Perloz .....	134
47 – Comune di Pollein .....	135
48 – Comune di Pontboset .....	135
49 – Comune di Pontey .....	135
50 – Comune di Pont-Saint-Martin .....	135
51 – Comune di Pré-Saint-Didier .....	135
52 – Comune di Quart .....	136
53 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame .....	137
54 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges .....	137
55 – Comune di Roisan .....	138
56 – Comune di Saint-Christophe .....	138
57 – Comune di Saint-Denis .....	138
58 – Comune di Saint-Marcel .....	139
59 – Comune di Saint-Nicolas .....	139
60 – Comune di Saint-Oyen .....	139
61 – Comune di Saint-Pierre .....	139
62 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses .....	140
63 – Comune di Saint-Vincent .....	140

**Appendice**

64 – Comune di Sarre.....	140
65 – Comune di Torgnon.....	141
66 – Comune di Valgrisenche.....	141
67 – Comune di Valpelline.....	141
68 – Comune di Valsavarenche.....	141
69 – Comune di Valtournenche.....	142
70 – Comune di Verrayes.....	142
71 – Comune di Verrès.....	142
72 – Comune di Villeneuve.....	143
ALLEGATO 17 – Comuni valdostani non ancora convenzionati.....	144
1 – Comune di Courmayeur.....	144
2 – Comune di Oyace.....	144
ALLEGATO 18 – Unités des Communes valdôtaines.....	145
1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc.....	145
2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis.....	145
3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin.....	146
4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis.....	146
5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin.....	146
6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon.....	146
7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose.....	147
8 – Unité des Communes valdôtaines Walser.....	147
ALLEGATO 19 – Amministrazioni periferiche dello Stato.....	148
ALLEGATO 20 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell’accesso ai documenti amministrativi.....	156
ALLEGATO 21 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.....	157
ALLEGATO 22 – Questioni tra privati.....	162
ALLEGATO 23 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.....	166

PAGINA BIANCA

**Allegato 1****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.

**Allegato 1**

## Art. 2bis

*(Rapporti con azioni e ricorsi amministrativi e giurisdizionali)*<sup>1</sup>

1. Il Difensore civico, ove lo ritenga opportuno, può intervenire anche in pendenza di lite in sede amministrativa o giurisdizionale civile e amministrativa. In caso di intervento in pendenza di lite e di sopravvenienza di lite, il Difensore civico può sospendere il proprio intervento in attesa della relativa pronuncia.

## Art. 2ter

*(Compiti del Difensore civico in qualità di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale)*<sup>2</sup>

1. Il Difensore civico svolge le funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale attuate nel territorio regionale, secondo la disciplina stabilita dalla legge sull'ordinamento penitenziario.

## 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 magistrale, laurea specialistica o diploma di laurea del vecchio ordinamento in giurisprudenza<sup>3</sup>;
  - c) età superiore a quarant'anni;
  - d) non aver riportato condanne penali;
  - e) delle cause di ineleggibilità indicate all'articolo 7, commi 1 e 1bis<sup>4</sup>;
  - f) conoscenza della lingua francese, accertata con le modalità di cui all'articolo 5<sup>5</sup>.

## 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;

<sup>1</sup> Articolo inserito dall'articolo 1 della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>2</sup> Articolo inserito dall'articolo 2 della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>3</sup> Lettera così sostituita dall'articolo 3, comma 1, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>4</sup> Lettera così modificata dall'articolo 3, comma 2, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

<sup>5</sup> Lettera così modificata dall'articolo 3, comma 3, della legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.