

**MARIA GRAZIA VACCHINA-DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR
PRESIDENZA DEL CONSIGLIO R.A.V.A.**

**RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA
DAL 15 MARZO 2004 AL 14 MARZO 2005**

**E' tempo che la solidarietà sia intesa
come diritto fondamentale e massima
espressione di libertà.**

**L'U.E.: un mito per il terzo mondo che
impegna anche noi.**

**Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico
della Regione Autonoma Valle d'Aosta
dal 15 marzo 2004 al 14 marzo 2005**

*(ex artt. 15, c. 1, e 11, c. 3, L. r. 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; punto 4
Convenzioni R.A.V.A.-Comuni di Aosta, Brusson, Charvensod, Gressoney-Saint-Jean, Quart e Comunità
montana Valdigne-Mont Blanc; art. 16, c. 2, L. n. 127/97 e succ. mod.)*

**REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA
UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR**

DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR

Dott. Prof. MARIA GRAZIA VACCHINA

COORDINATORE CONFERENZA NAZIONALE

DIFENSORI CIVICI REGIONALI

PRESIDENTE A.O.M.F. (ASSOCIATION

DES OMBUDSMANS ET MEDIEATEURS

DE LA FRANCOPHONIE)

SEGRETERIA

Dott. VERONIQUE AUTRAN

PATRIZIA SHARON GUYON PELLISSIER

NICOLETTA RICCHITELLI

CONSULENTI

Avv. MARISA BERTULETTI

Avv. ORAZIO GIUFFRIDA

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

MARTEDI'

h. 09.00-12.00; h.15.00-17.00

MERCOLEDI'

h.15.00-18.00

GIOVEDI'

h. 09.00-12.00

52, RUE FESTAZ, 11100 AOSTA

TELEFONO: 0165 - 238868/262214

TELEFAX: 0165 - 32690

INTERNET : www.consiglio.regione.vda.it

EMAIL: difensore.civico@consiglio.regione.vda.it

IL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR SI RECA PRESSO I DIVERSAMENTE ABILI. PREDISPONE E AGGIORNA LA *BIBLIOGRAFIA SPECIFICA*, I LIBRETTI INFORMATIVI E I DEPLIANTS (*IL DIFENSORE CIVICO IN VALLE D'AOSTA/LE MEDIEATEUR EN VALLEE D'AOSTE; CHI E' IL DIFENSORE CIVICO/QUEL EST LE ROLE DU MEDIEATEUR*). CURA LA VERSIONE ITALIANA E FRANCESE DELLA RELAZIONE ANNUALE.

DAL 15 MARZO 2004 AL 14 MARZO 2005, CIRCA 7000 SONO I CITTADINI CHE HANNO FATTO RICORSO, ANCHE TRAMITE DELEGA, AL DIFENSORE CIVICO; PER CIRCA 2000 SI SONO ISTRUITE PRATICHE. IL BILANCIO DELL'UFFICIO DOVRA' DUNQUE ESSERE RICONSIDERATO, SENTITO IL DIFENSORE CIVICO.

FOTO

Nata a Borgolavezzaro (Novara) il 5.6.1943, vive in Valle d'Aosta dal 1950. Ha studiato con l'unica borsa di studio all'epoca esistente in Valle, conseguendo nel 1962 il Diploma di Maturità classica (con attestato d'onore per i migliori studenti d'Italia e iscrizione a Parigi al corso universitario di *Perfectionnement de la langue française*) e le Lauree in Lettere (ind. classico; 110/110 e lode; tesi di laurea in Letteratura cristiana antica su *Giovanni Crisostomo-Le Omelie sulla 1^a epistola di S. Paolo ai Corinzi*; Università degli Studi di Torino, 21.4.1967) e in Giurisprudenza (110/110; tesi di laurea in Diritto costituzionale su *L'autonomia della Valle d'Aosta-Origini, sviluppo, prospettive costituzionali*; Università degli Studi di Urbino, 29.10.1985). Vincitrice di tre concorsi ministeriali di Scuola media superiore, ha insegnato nei Licei prima di essere Sovrintendente agli Studi della Valle d'Aosta. Sempre per concorso, comprensivo di prova scritta, è stata eletta nel 1995 primo Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta e riconfermata dal Consiglio regionale nel 2001; è altresì Presidente della Commissione mista conciliativa U.S.L.-Valle d'Aosta dal 1997. Membro delle più importanti Associazioni internazionali di difesa civica, con incarichi di rappresentanza europea nei Consigli di Amministrazione, ricopre la carica di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in funzione anche di rappresentanza ufficiale dell'Italia, e di Président de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie) dopo esserne stata Secrétaire Générale; lavora per il coordinamento operativo di lingue e popoli tra E.O.I.(European Ombudsman Institute)-I.O.I.(International Ombudsman Institute)-F.I.O. (Federación Iberoamericana de Ombudsman)-F.C.O.(Forum Canadiens des Ombudsmans)-A.O.M.F., a favore soprattutto delle fasce deboli (anche mediante la stipulazione di *Protocolli di cooperazione*), e per l'aggiornamento professionale di Ombudsmen e Collaboratori (all'uopo organizza Seminari e Congressi); tiene lezioni in materia di difesa civica presso l'ENA-Ecole nationale d'Administration di Parigi-Strasburgo e la SEPA-Scuola eugubina di Pubblica Amministrazione. Dedita al volontariato in campo culturale e sociale, è "Rifondatrice" nel 1975 e Presidente triennale della Croce Rossa Italiana femminile della Valle d'Aosta, Presidente della Delegazione valdostana dell'A.I.C.C. (Associazione italiana di Cultura classica) e membro del Direttivo nazionale, Presidente del Circolo valdostano della Stampa e Membro del Direttivo valdostano U.C.S.I. (Unione cattolica Stampa italiana). Referente di Organismi e Associazioni nazionali e internazionali per consulenze e relazioni congressuali in tema di tutela dei diritti e delle pari opportunità, già referente dei Ministeri per gli Affari Regionali e per le Pari Opportunità e Consulente degli Assessori alla Pubblica Istruzione della Valle d'Aosta, ha organizzato e presieduto, a partire dagli anni '80, Conferenze, Tavole rotonde, Convegni nazionali e internazionali, séances solennelles, corsi universitari e professionali e sedute accademiche, con specifico riferimento alle radici giuridico-culturali dell'Europa proiettate nell'attualità, in Italia, Francia, Belgio, Svizzera, curandone la pubblicazione degli interventi e/o degli Atti. Ha al suo attivo un centinaio di pubblicazioni. E' membro di una trentina di Accademie culturali internazionali e ha ricevuto un centinaio di premi e riconoscimenti ufficiali, con riferimento anche alla lingua francese.

LA DIFESA CIVICA NEL CONTESTO EUROPEO E MONDIALE

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

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

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

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

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

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

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

Francophonie et démocratie sont indissociables
(Déclaration de Bamako)

Vivere è essere Cittadino del mondo
(G. Limbosso)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- “1.Ogni persona ed ente ha diritto alla buona amministrazione e di appellarsi al Difensore civico, che ne è il garante.
- 2.La Regione/Provincia Autonoma istituisce il Difensore civico regionale/provinciale e promuove lo sviluppo della difesa civica sul territorio come funzione di garanzia, mediazione e proposta, secondo i parametri internazionali emergenti dai documenti delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa, anche ai fini di una deflazione delle controversie nei confronti della Pubblica Amministrazione.
- 3.Il Difensore civico è organo ausiliario, monocratico ed indipendente. E' eletto dal Consiglio regionale e ad esso riferisce.
- 4.Il Difensore civico agisce a tutela dei diritti e degli interessi legittimi di persone ed enti nei confronti dei soggetti, individuati dalla legge, che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico per garantire l'imparzialità, il buon andamento e la trasparenza nell'azione amministrativa.

5. Il Difensore civico interviene, su domanda e di propria iniziativa, secondo criteri e procedure non giurisdizionali, affinché gli organi e le strutture competenti pongano rimedio agli abusi, alle irregolarità e alle iniquità accertati e ne rimuovano le cause.
6. Il Difensore civico integra e coordina la propria attività con quella delle analoghe istituzioni che operano ai diversi livelli istituzionali in ambito nazionale ed internazionale.
7. La legge disciplina - in base ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione - i requisiti e le procedure per la nomina e la revoca, lo status e le modalità d'intervento del Difensore civico e determina i principi per l'organizzazione della funzione di difesa civica e per l'attribuzione delle risorse necessarie al suo esercizio, al fine di assicurarne l'indipendenza, l'efficacia, la prossimità all'utenza e il coordinamento funzionale sul territorio".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Altrettanto sistematico l'impegno di collaborazione richiesto da altre Università (corsi universitari e lavori di laurea e specializzazione sui diritti umani e sull'*Ombudsman*, con riferimento specifico alla Valle d'Aosta e all'Europa), così come il rapporto operativo con il Commissario europeo dei diritti umani A. Gil-Robles (sia per quanto concerne attività specifiche, sia per ciò che attiene la preparazione della *1^a Tavola rotonda degli Ombudsmans regionali europei sui diritti umani*, *Barcelona* 2-3.7.2004), con il Presidente del C.P.L.R.E. G. Di Stasi, con il *Médiateur européen* N. Diamandouros (anche come rappresentanza ufficiale dell'Italia) e con le Ambasciate (prima tra tutte la svedese); parimenti consistente la disponibilità di tempo ed energia per i rapporti italiani con i Difensori civici locali e con i primi Difensori civici settoriali, con esiti promettenti nell'ottica di un coordinamento mirato all'efficienza del servizio sull'intero territorio nazionale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Carte e Dichiarazioni sui diritti umani il cui ambito è andato allargandosi in corrispondenza con la presa di coscienza di taluni aspetti fondamentali della vita umana all'interno delle comunità, comprensive di diritti in passato sconosciuti o non riconosciuti (penso non solo ai diritti della persona umana in sé considerata, come il diritto alla riservatezza, ma anche ai diritti cosiddetti positivi dell'individuo nei confronti del pubblico potere, che implicano un preciso impegno da parte delle Istituzioni a favore del Cittadino, come il diritto alla buona amministrazione, espressamente sancito dalla *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.* e oggi inserito nel testo della *Costituzione europea*, con previsione, in entrambi i testi, di uno strumento di tutela capace di dare sostanza a quella che altrimenti rimarrebbe una mera dichiarazione di principio e, quindi, di assicurarne il concreto esercizio con l'istituzione del *Médiateur européen* cui adire, in aggiunta all'intervento d'ufficio).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ? Seminario *Profili di povertà in Italia e in Valle l'Aosta*, a c. Assessorato reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali e Commissione reg. sullo stato della povertà e dell'esclusione sociale, Aosta, Biblioteca regionale, 18.3.2004.
- ? Convegno *Il Difensore civico quale utile mediatore nei rapporti tra il Cittadino e la Pubblica Amministrazione*, a c. Difensore civico e Provincia di Padova, Padova, Teatro don Bosco, 26.3.2004, con intervento del Difensore civico valdostano, in qualità di ospite e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *La difesa civica e il contesto europeo: quali sviluppi*.
- ? Conferenza del Difensore civico valdostano sul tema *Il Difensore civico al servizio della democrazia nel quotidiano*, a c. Commissione Cultura Comune Châtillon, Châtillon, Biblioteca, 1.4.2004.
- ? Audizione, ex art. 15, c. 1, L. r. n. 17/01, del Difensore civico/*Médiateur* da parte della I Commissione consiliare R.A.V.A. "Istituzione e autonomia" per l'illustrazione della *Relazione* sull'attività svolta dal 10.3.2003 al 12.3.2004, Aosta, Sala preconsiliare Consiglio reg., 15.4.2003.
- ? Presidenza dei lavori e intervento del Difensore civico valdostano, in qualità di ospite e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in occasione delle "Giornate del cittadino", organizzate dalla S.E.P.A. sul tema *La figura del Difensore civico in Italia e nel mondo: esperienze a confronto*, Gubbio, Centro Servizi Santo Spirito, 24.4.2004.
- ? Riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presieduta dalla scrivente, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 30.4.2004; 18.6.2004; 21.9.2004; 17.12.2004, 14.2.2005; Maratea, Municipio, 21.10.2004.
- ? Incontro programmatico tra i Vertici O.I.F.-A.I.F. e il *Médiateur valdôtain*, in qualità di *Président de l'A.O.M.F.*, e visita ufficiale al nuovo *Médiateur de la République*, Paris 6.5.2004.
- ? Assemblea generale E.O.I., con rinnovo Organi dirigenti, e Convegno a c. *Ombudsman* ungherese sul tema *Difesa delle minoranze e realtà dell'Ombudsman*, Budapest, Parlamento, 10.5.2004.
- ? 2ª Conferenza dei Servizi U.S.L.-Valle di Aosta, con intervento del Difensore civico valdostano in qualità di garante dell'operazione, sul tema *Audit civico: qualità e risultato*, Aosta, Biblioteca regionale, 15.5.2004.
- ? *Première Table ronde des Ombudsmans régionaux européens sur les droits de l'Homme*, a c. *Bureau du Commissaire européen aux droits de l'Homme*, organizzata dal C.P.L.R.E. e dal *Commissaire aux droits de l'Homme du Conseil de l'Europe*, con la cooperazione dell'*Ombudsman* di Catalogna e la consulenza della scrivente, Barcelona 2-3.7.2004.

- ? Partecipazione alla Cerimonia per i cent'anni di Castel Savoia, Gressoney-St-Jean 24.8.2004.
- ? Incontro interculturale e musicale presso la Casa circondariale di Brissogne, 26.8.2004.
- ? *VIII^e congrès I.O.I.* (Québec 7-10.9.2004) sul tema *L'équilibre des droits et responsabilités individuels dans l'exercice de la citoyenneté-Le rôle de l'Ombudsman ou du Médiateur*, con contestuale C.A., A.G. et séminaire de formation de l'A.O.M.F. (sul tema *Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi constitutive et la Déclaration de Bamako*), a c. della scrivente, in qualità di *Président de l'A.O.M.F.*, in parte ospite, con *Allocution de bienvenue* e presidenza dei lavori.
- ? Cerimonia di adesione al Protocollo d'Intesa *Costituzione della rete tra Province e Comuni per la diffusione di azioni sulle Pari Opportunità*, Aosta, Salone ducale Hôtel de Ville, 30.9.2004.
- ? Conferenza nazionale, a c. Consiglio regionale, Università del Molise e Comune di Campobasso, in accordo con C.P.L.R.E. e Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *I diritti dell'uomo in ambito territoriale. Il ruolo delle Amministrazioni Pubbliche e del Difensore civico*, con interventi della scrivente, in qualità di ospite e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Campobasso, Università del Molise, 8.10.2004.
- ? Rassegna *Dire e fare*-Presentazione e sottoscrizione della *Carta della difesa civica locale*, con intervento della scrivente, in qualità di ospite e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Firenze, sala verde Consiglio regionale, 14.10.2004.
- ? Convegno nazionale, a c. Ufficio del Difensore civico e Consiglio regionale della Basilicata, sul tema *L'attività di controllo, il diritto di accesso agli atti e il Difensore civico: problemi e prospettive*, con intervento della scrivente, in qualità di ospite e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Acquafredda di Maratea, Hôtel Club San Diego, 22.10.2004.
- ? Giornate di approfondimento e riflessione-Area tecnico-amministrativa U.S.L., 26-28.10.2004, con intervento della scrivente sul tema *L'Azienda pubblica. La responsabilità verso il Cittadino*, Aosta, Sala Parrocchiale St. Martin de Corléans, 26.10.2004.
- ? Partecipazione del Difensore civico valdostano, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, alla visita della delegazione "Justitieombudsman"-Difensori civici del Parlamento e Ambasciata svedese, e alla tavola rotonda sul tema *La buona amministrazione nei Paesi dell'U.E.*, Roma, Ufficio del Difensore civico regionale, 29.10.2004.
- ? Partecipazione al Seminario F.I.O.-*Federación Iberoamericana de Ombudsman* sul tema *Sistemas Internacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos*, con invito in qualità di ospite e *Président de l'A.O.M.F.* per firma ufficiale *Protocole de coopération* A.O.M.F. - F.I.O., Quito 9-12.11.2004.
- ? Intervista telefonica da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Scuola Superiore di Pubblica Amministrazione, 17.11.2004.
- ? Conferenza del Difensore civico valdostano sul tema *Quali i diritti del malato*, a c. di A.N.T.E.A., Aosta,

Centro Servizi Volontariato, 18.11.2004.

- ? *Conférence des institutions publiques de promotion, de régulation et de contrôle de la démocratie, des droits humains et de l'Etat de droit dans l'espace francophone, X^e Sommet de la francophonie-V^e réunion des réseaux institutionnels* con presidenza della 3^a *séance plénière* conclusiva dei lavori, in qualità di *Président de l'A.O.M.F.* e di ospite, Ouagadougou 22-23.11.2004.
- ? *Focus group* R.A.V.A.-A.S.S.R.-Agenzia servizi sanitari regionali-U.S.L., con intervento specifico, relativamente alle liste di attesa, Aosta, sede U.S.L., 10.12.2004.
- ? Incontro, a c. C.C.I.E., Assessorato alle Politiche sociali del Comune di Aosta e Cooperativa soc. "La Sorgente" sul tema *Immigrati: mettiamoci a confronto*, Aosta, Biblioteca regionale, 15.12.2004, con intervento del Consulente O. Giuffrida.
- ? Relazione introduttiva al Seminario universitario su *Costituzione bolivariana: municipi e difensore del popolo*, organizzato da A.S.S.L.A.-Società bolivariana e Facoltà di Giurisprudenza dell'Università "La Sapienza" di Roma, sul tema *La Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e le relazioni internazionali*, Roma, Università "La Sapienza", Sala delle Lauree, 17.12.2004.
- ? Assemblea generale E.O.I., *Innsbruck, Kongresshaus*, 21.1.2005.
- ? Incontro sul tema *Giorno della memoria-La deportazione femminile*, a c. Consulta regionale femminile Valle d'Aosta, Aosta, Hôtel Europa, 24.1.2005.
- ? Incontro Presidente del Consiglio reg.-Difensore civico reg.-Coordinamento Associazioni Consumatori Valle d'Aosta sul tema *I Cittadini: da sudditi del mercato a consumatori*, Aosta, Sala preconsiliare Consiglio reg., 7.2.2005.
- ? Conferenza-stampa, a c. Comune di Aosta-A.R.E.R.-R.A.V.A., sul tema *Intervento di nuova costruzione di edilizia residenziale pubblica presso il Quartire Dora di Aosta*, Aosta, Municipio-Sala consiliare, 22.2.2005.
- ? Inaugurazione anno accademico 2004-2005 Università della Valle d'Aosta/*Université de la Vallé d'Aoste*, Aosta, *Théâtre de la Ville*, 22.2.2005.
- ? Conferenza-stampa, con la presenza programmata del Difensore civico, sul tema *Fiorincittà/Le gardenie dell'A.I.S.M.: un nuovo simbolo delle donne unite per vincere la malattia*, a c. di A.I.S.M.-Valle d'Aosta, Aosta, Centro Servizi Volontariato, 2.3.2005.

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

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

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

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

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

La Relazione comprende:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CARTA DELLA SUSSIDIARIETA'

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

PRIMA CONVENZIONE NAZIONALE DELLA SUSSIDIARIETÀ

L'ITALIA DEI BENI COMUNI

ROMA 12.3.2004

1. LA SUSSIDIARIETÀ È UNA NUOVA FORMA DI ESERCIZIO DELLA SOVRANITÀ POPOLARE, CHE COMPLETA LE FORME TRADIZIONALI DELLA PARTECIPAZIONE POLITICA E DELLA PARTECIPAZIONE AMMINISTRATIVA.
2. IL PRINCIPIO DI SUSSIDIARIETÀ SI REALIZZA QUANDO I CITTADINI SI ATTIVANO AUTONOMAMENTE DANDO VITA AD INIZIATIVE DI INTERESSE GENERALE, CHE LE ISTITUZIONI SONO TENUTE A SOSTENERE, FACILITARE ED INTEGRARE NELLE LORO POLITICHE, IN ATTUAZIONE DELLA COSTITUZIONE.
3. LA SUSSIDIARIETÀ COSTRUISCE UN SISTEMA DI ALLEANZE PER L'INTERESSE GENERALE FRA I CITTADINI, LE IMPRESE, LA POLITICA E L'AMMINISTRAZIONE E NON COMPORTA PER I SOGGETTI PUBBLICI LA POSSIBILITÀ DI SOTTRARSI AI LORO COMPITI ISTITUZIONALI.
4. LA SUSSIDIARIETÀ REALIZZA PIENAMENTE LA LIBERTÀ DEI CITTADINI DI AGIRE IN MODO SOLIDALE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA VITA DI TUTTI, NEL RISPETTO DEI PRINCIPI DI UGUAGLIANZA E DI LEGALITÀ.
5. SONO NELL'INTERESSE GENERALE LE ATTIVITÀ DEI CITTADINI VOLTE ALLA RIPRODUZIONE, CURA E VALORIZZAZIONE DEI BENI COMUNI.
6. PRENDENDOSI CURA DEI BENI COMUNI, I CITTADINI PROMUOVONO LA DIGNITÀ DELLA PERSONA E CONTRIBUISCONO A CREARE LE CONDIZIONI PER IL PROPRIO PIENO SVILUPPO.
7. LE IMPRESE, NELL'AMBITO DELLA LORO RESPONSABILITÀ SOCIALE, ATTUANO IL PRINCIPIO DI SUSSIDIARIETÀ SOSTENENDO LE AUTONOME INIZIATIVE DEI CITTADINI; SE DI PROPRIETÀ DI CITTADINI, REALIZZANO DIRETTAMENTE IL PRINCIPIO.
8. PER LE AMMINISTRAZIONI ATTUARE LA SUSSIDIARIETÀ SIGNIFICA RICONOSCERE NEI CITTADINI I TITOLARI DI UN DIRITTO AD AGIRE CONCRETAMENTE PER LA SOLUZIONE DEI PROBLEMI DI INTERESSE GENERALE, AGENDO INSIEME AD ESSI E NON SOLO PER CONTO E IN NOME LORO.
9. PARTECIPAZIONE E SUSSIDIARIETÀ SONO COMPLEMENTARI, MA LA SUSSIDIARIETÀ COMPORTA UN "FARE", NON UN "DIRE", UN CONTRIBUTO DIRETTO ED AUTONOMO ALLA SOLUZIONE DEI PROBLEMI DI INTERESSE GENERALE.
10. SUSSIDIARIETÀ E DEMOCRAZIA SONO INDISSOLUBILMENTE LEGATE: PER POTER ESSERE CITTADINI ATTIVI E RESPONSABILI È NECESSARIO CHE SIANO INNANZITUTTO GARANTITE LE LIBERTÀ FONDAMENTALI E SODDISFATTI I DIRITTI SOCIALI.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Vision et objectifs définis par la Francophonie

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

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

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

2. Domaines et priorités

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

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

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

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

En particulier, il faudrait

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

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

3. Association des partenaires à la stratégie de la Francophonie

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

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

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

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

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

Mesdames et Messieurs les Médiateurs et Ombudsmans,

Mesdames et Messieurs les Représentants de l'A.I.F.,

Chers/ès Collègues et amis/es,

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

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

Merci donc d'être présents!

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bonne et belle journée à tout le monde!

Merci de votre attention.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**“PROTOCOLE DE COOPERATION ENTRE LA F.I.O. ET L’A.O.M.F.” E DISCORSO DI SALUTO DELLA
PRESIDENTE A.O.M.F.**

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

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

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

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

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

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

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

CLAUSES

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

- c) *Echange d'information, de matériaux et de documents d'intérêt commun;*
 - d) *Prise de position communes dans des affaires d'intérêt réciproque;*
 - e) *Développement d'initiatives conjointes;*
 - f) *Introduction sur les sites d'Internet de chacune des organisations d'un "link" sur le site de l'autre afin de faciliter la diffusion des buts et activités respectifs, soit pour contribuer à promouvoir l'institution du Médiateur en général, soit pour divulguer, tout particulièrement, les institutions des Médiateurs membres des deux organisations.*
3. *Ce protocole entrera en vigueur lors de sa signature.*

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

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

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

*Pour la Fédération Ibero-américaine
de Ombudsman*

Le Président

German MUNDARAIN HERNANDEZ

*Pour l'Association des Ombudsmans et
Médiateurs de la Francophonie*

Le Président

Maria Grazia VACCHINA

Señor Presidente,

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

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

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

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

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

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

Muchas gracias.

**5^{EME} REUNION DES RESEAUX INSTITUTIONNELS DE LA FRANCOPHONIE - RAPPORT DE SYNTHÈSE
(Ouagadougou, les 22 et 23 novembre 2004)**

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

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

Le thème de cette cinquième réunion a porté sur:

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

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

Cinq allocutions ont ponctué cette cérémonie, respectivement prononcées par:

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

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

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

En plénière les sous thèmes suivants ont été développés:

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

Deux ateliers ont été également animés autour des intérêts suivants:

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

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

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

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

Les débats ont porté essentiellement sur les thèmes suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PUBBLICAZIONI E LAVORI DI RICERCA CON RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO

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

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

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

R.A.V.A.

- ? A richiesta del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, si esaminano, in funzione preventiva, alcuni aspetti delle ipotesi di accordo in materia di norme di garanzia del funzionamento dei servizi pubblici essenziali in caso di sciopero, al fine di eventuali integrazioni al testo, che, al momento, pare idoneo.
- ? Su istanza di Cittadini e Associazioni, si contattano il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione e il Direttore dell'Ufficio del Lavoro, al fine di valutare la possibilità di realizzare alcune proposte lavorative inoltrate al Difensore civico da Cittadini disabili.
- ? Su istanza di Cittadini, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di sollecitare un richiamo alla corretta applicazione della normativa in materia di bilinguismo, con riferimento alla possibilità di sostenere i pubblici concorsi in lingua francese, che sembra disattesa da qualche Comune.
- ? A seguito di segnalazioni di irregolarità nello svolgimento di un concorso pubblico, verificata la sussistenza di lacune e imprecisioni nella verbalizzazione, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione per promuovere l'adozione di criteri valutativi e di verbalizzazione più chiari e un'adeguata spiegazione degli stessi ai candidati prima dell'espletamento delle prove, nell'ottica della trasparenza e imparzialità dell'attività amministrativa, con esito di accoglimento delle osservazioni e di impegno ad impartire direttive alle future Commissioni.
- ? A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex art. 12, c. 1, lett. c)*, L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ? In relazione a casi coinvolgenti minorenni, si interviene presso il Sovrintendente agli Studi al fine di promuovere l'adozione di direttive comportamentali volte ad improntare i rapporti scuola-famiglia a maggior dialogo, collaborazione e reciproca fiducia, per la positiva soluzione di situazioni di disagio, con esito di proficua programmazione.
- ? In relazione a problematica concernente la configurazione del servizio di asili nido, si esamina documentazione di interesse e si propone ai Presidenti della Regione e del Consiglio e agli Assessori alla Sanità, Salute e Politiche sociali e all'Istruzione e Cultura di valutare la possibilità di un nuovo inquadramento del servizio, nell'ottica di un unico processo formativo - da zero a sei anni - caratterizzato dalla continuità tra asilo nido e scuola materna, restando a disposizione per l'esame congiunto della proposta.
- ? A seguito di lamentata indisponibilità nel servizio di apertura al pubblico dell'Ufficio Trasporti e Infrastrutture sportive dell'Assessorato del Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei, al fine di evitare incomprensioni tra Amministrazione e utenza, si è proposto e ottenuto di rendere note, mediante affissione di avviso scritto, le relative modalità di prestazione.

U.S.L.

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

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

- ? A seguito di segnalazioni pervenute da Cittadini e Associazioni, si evidenzia all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Dirigente del Servizio Famiglia e Politiche giovanili, così come al Direttore gen. U.S.L., l'opportunità di improntare l'attività di assistenza socio-sanitaria espletata sul territorio valdostano a spirito meno sanzionatorio e più collaborativo e solutorio dei disagi sociali emergenti, con esito di programmazione coinvolgente l'operato dell'Ufficio minori e Politiche giovanili e dell'U.B. psicologia dell'U.S.I..
- ? In relazione ad istanze pervenute, si interviene presso il Direttore gen. per proporre una più efficiente organizzazione dell'attività svolta dalle Commissioni preposte alle visite medico-legali per il rilascio di patente di guida a favore di soggetti portatori di *handicap* ovvero per l'accertamento dell'idoneità al lavoro, con particolare riferimento ai tempi per la valutazione e successivi adempimenti di legge.
- ? Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrandone copia agli Organi competenti, onde promuovere l'adozione di iniziative in relazione alla situazione valdostana.

A.R.E.R.

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

COMUNI E COMUNITA' MONTANE

- ? A seguito di istanze e su segnalazione di Istituzioni, Assistenti sociali e Associazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche e il Presidente della Commissione E.R.P., al fine di promuovere un'interpretazione delle disposizioni di assegnazione alloggi che tenga conto della concreta situazione di disagio e/o emergenza abitativa a prescindere da rigide definizioni delle cause, con esito di condivisione da parte dell'Assessore e di disponibilità al potenziamento di strumenti che consentano di conciliare l'emergenza casa con la scarsità di alloggi disponibili; a seguito di ulteriori complesse istanze, sentita la Direzione A.R.E.R., a parziale modifica di quanto stabilito nella deliberazione di Giunta n. 5004/01, si è proposto di predisporre due graduatorie dei casi riconosciuti in emergenza abitativa, al fine di distinguere i nuclei sfrattati da quelli con soggetti portatori di *handicap* motorio o sensoriale, in vista di una più idonea e trasparente assegnazione di alloggi in riferimento a posizione in graduatoria e tempi di attesa; in relazione poi a nuove e diffuse problematiche concernenti la normativa in materia di E.R.P., nell'ambito di una riunione - *ex art. 12, c. 1, lett. c)*, L. r. n. 17/01 - con il Sindaco di Aosta e il C.C.I.E., si concorda l'opportunità di promuovere presso le competenti sedi politiche e amministrative una generale revisione della L. r. n. 39/95 e succ. mod., con riferimento ai parametri di adeguatezza degli alloggi in assegnazione (specie per nuclei numerosi) e ai requisiti di accesso all'emergenza abitativa, rendendosi disponibili a partecipare ai relativi lavori che il Sindaco si impegna ad attivare; nel frattempo, con particolare riferimento ai casi di famiglie extracomunitarie ospitate in alloggi E.R.P. e con il sostegno del C.C.I.E., si promuove presso la Questura un'interpretazione della L. r. n. 39/95 e succ. mod. conforme alla legittima applicazione che ne viene fatta dai competenti Organi regionali e locali; infine, a seguito di consolidata collaborazione con A.R.E.R. e Comune di Aosta, relativamente alla necessità di nuove costruzioni di E.R.P. per far fronte alle concrete esigenze, soprattutto dei nuclei numerosi, si partecipa con favore alla conferenza-stampa relativa all'intervento di nuova costruzione interessante il Quartiere Dora di Aosta, auspicando che analoghe iniziative vengano adottate in sinergia tra R.A.V.A. e Comuni sull'intero territorio regionale.
- ? A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.
- ? Su segnalazione di Cittadini, si interviene presso l'Assessore alle Politiche sociali del Comune di Aosta per promuovere l'adozione di una modulistica di iscrizione presso gli asili nido più chiara e completa in riferimento alla presenza e disponibilità di educatori e ausili tecnici per bambini disabili, con esito di sollecito accoglimento della proposta e assicurazione per il futuro.
- ? Su segnalazione di un Collega, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione di *Brochure*

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

MINISTERI

- ? A seguito di istanze e su segnalazione dei Servizi sociali, a tutela dell'equità si è intervenuti presso i competenti Uffici dei Ministeri dell'Interno e dell'Economia e Finanze, affinché venga valutata la possibilità di ottenere, mediante modifica della L. n. 40/98 confluita nel D. lv. n. 286/98, la decorrenza delle provvidenze economiche spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili a partire dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della richiesta della carta di soggiorno, una volta rilasciata, con esito di sostegno della proposta nell'ambito della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e da parte degli Uffici ministeriali competenti.
- ? Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne, di Volontari operanti all'interno dell'Istituto e in relazione alle esigenze sanitarie dei detenuti, si rinnova al Direttore gen. U.S.L. la richiesta di inserire nell'*équipe* che si occupa del Penitenziario un Infettivologo e un Esperto in psicologia-psichiatria al fine di promuovere la massima collaborazione tra struttura carceraria e servizio sanitario; si è proposto altresì e ottenuto dal Direttore gen. U.S.L. e dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare sul territorio valdostano un sistema di organizzazione e gestione degli esami clinici su soggetti detenuti che consenta di evitare lo spostamento dal Carcere, nell'ottica del recupero del ristretto e della pace sociale; successivamente, a seguito di esiti di riunioni congiunte, si provvede a convocare l'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Casa circondariale di Brissogne al fine di valutare la possibilità di redigere un nuovo *Protocollo di Intesa* tra R.A.V.A. e Ministero della Giustizia, volto a meglio definire e organizzare i relativi servizi, promuovendo l'iniziativa presso il Presidente della Regione; a tal fine si riceve mandato dall'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*.
- ? A seguito di istanze da parte di Cittadini, Associazioni ed Enti, si interviene presso il Presidente della Regione, il Direttore dell'Agenzia del Lavoro, il Direttore gen. U.S.L., i Sindaci dei Comuni convenzionati, il Presidente della Comunità montana Valdigne-Mont Blanc, il C.E.L.V.A., il Direttore della Direzione del Lavoro, promuovendo prese di posizione e riunioni congiunte, al fine di evidenziare l'opportunità di dare attuazione - in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche comunitaria, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della Cittadinanza europea presso Enti pubblici e, non ostante il parere negativo espresso dal Dipartimento della Funzione pubblica - alla possibilità di accesso, da parte di extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti di lavoro che comportino lo svolgimento di mansioni all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), con esito di fattiva disponibilità *de iure condendo*.
- ? Su istanza di Cittadini, Associazioni e C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati extracomunitari di Aosta, che segnalano la mancata iscrizione nelle liste delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento di Cittadini extracomunitari nelle more del rinnovo del permesso di soggiorno, oltre al mancato avvio al lavoro dei soggetti già iscritti e alla perdita dell'indennità di disoccupazione, si interviene ripetutamente presso il

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

- ? Su istanza di Cittadini e Associazioni, si contattano il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione e il Direttore dell'Ufficio del Lavoro, al fine di valutare la possibilità di realizzare alcune proposte lavorative inoltrate al Difensore civico da Cittadini disabili.
- ? Su istanza di Cittadini, che espongono problemi concernenti tempi di riammissione a selezioni su chiamata pubblica, si convoca il Direttore della Direzione reg. del Lavoro per un esame congiunto in vista di un'equa soluzione, con esito positivo per miglioramento del servizio.
- ? In relazione a gravi casi sociali, da tempo seguiti dall'Ufficio, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura, il Sindaco del Comune di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E., per l'esame congiunto della possibile applicazione della normativa in materia di rilascio della carta di soggiorno adeguata ai criteri ispiratori della normativa regionale in materia E.R.P., cui la prima rinvia.
- ? A seguito di istanze e in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si interviene, con esito di riscontro solo formale, presso un Rettore di Università, chiedendo di voler prendere in considerazione l'opportunità di rivedere i criteri di ammissione alle Scuole di specializzazione mediche, prevedendo la possibilità di accettare, in qualità di soprannumerari, Medici italiani che lavorano in paesi dell'U.E.; si ripropone pertanto ai competenti Ministeri di voler assicurare su tutto il territorio nazionale tale possibilità, a garanzia di equità e di rispetto della normativa europea.
- ? Su segnalazione di un Collega, si esaminano le proposte di modifica alla L. n. 210/92, in materia di indennizzo a favore dei soggetti danneggiati da complicanze irreversibili da vaccinazioni, trasfusioni e somministrazioni di emoderivati, illustrate in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, promuovendo l'iniziativa presso i competenti Ministeri, con esito positivo.