

ISTANZE

Le rôle de l'ombudsman ou du médiateur est difficile à exercer. Appelé à dénoncer certains abus de l'administration publique et à obtenir la correction d'erreurs de l'Administration à l'égard du citoyen, il doit pouvoir le faire en toute indépendance. Par ailleurs, il doit créer, avec l'administration publique, un climat propice à la coopération
(I.O.I. - Québec 2004)

Les ombudsmans ou les médiateurs consacrent une partie de leurs énergies à la défense des droits des exclus. Or, qui est davantage un exclus que celui que l'on retire de la société civile pour le garder en détention? Contribuer au respect des valeurs démocratiques, telles la dignité de tout être humain, constitue parfois un défi de taille à l'égard de cette clientèle particulière
(I.O.I. - Québec 2004)

Les médiateurs et ombudsmans du monde ont fait apparaître un souci commun, celui d'être au-delà de leur rôle premier de "facilitateur" des relations entre administrateurs et usagers, des protecteurs des citoyens, des garants de l'Etat de droit et des défenseurs vigilants des droits de l'Homme
(J.-P. Delevoye)

Il Cittadino deve essere educato non con i favori, ma con la giustizia; non con le pretese di privilegi e vantaggi individuali, con le raccomandazioni per ottenere quel che non è giusto, ma con l'equa valutazione dei bisogni e delle esigenze collettive
(L. Sturzo)

Gli otto valori della Pa: imparzialità, legalità, integrità, trasparenza, efficienza, uguaglianza, responsabilità, giustizia
(Rapporto Ocse 2000)

Si la démocratie favorise l'égalité entre les personnes, la condition sociale constitue parfois un frein à son exercice
(I.O.I. - Québec 2004)

La povertà è la forma più dura di violenza
(N. Mandela)

Iexige tus derechos. Cumple tus responsabilidades!
(Motto Defensoria del Pueblo Ecuador)

L'équité corrige les erreurs que l'application du droit peut commettre
(Y. Gaudemet)

L'Ombudsman: le droit à la justice pour tous
(D. Jacoby)

R.A.V.A.

a) Generale

DIFENSORE CIVICO: trecentocinquantadue Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale, con riferimento anche alle *Convenzioni* con Comuni e Comunità montane e alla sussidiarietà *ex art. 118 Cost.*. In relazione alle problematiche concernenti il diritto di accesso alla documentazione amministrativa in riferimento al ruolo del Difensore civico, si esaminano le modifiche alla L. n. 241/90 di cui alla L. n. 15/05, anche in vista delle riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. Su richiesta di cinque Associazioni di Consumatori, riconosciute in Valle, si resta in disposizione per un incontro volto all'esame delle rispettive competenze e operatività.

TRASPARENZA: duecentotredici Cittadini e due Società chiedono di approfondire il diritto di accesso e duecentoventisette e due Società l'obbligo di motivazione, di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; trentasette la pratica della raccomandata a mano; ventotto l'autocertificazione; trentasette lo snellimento dei procedimenti amministrativi; sessantasei e due Società il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici. Su istanza di due Cittadini, si provvede ad illustrare la procedura di predisposizione di una lista elettorale; su istanza di diciassette, la normativa in materia di concessione dell'indennità di bilinguismo, con riferimento anche a tempi e modalità di erogazione; su istanza di dodici, aspetti della normativa in materia di vigilanza esercitata dall'Amministrazione sulla liquidazione coatta di Consorzi regionali. Su istanza di ventiquattro Cittadini, si esaminano variazioni apportate dal Consiglio regionale al bilancio di previsione per l'anno 2004; su istanza di otto e per quanto di competenza, si approfondisce un documento approvato dal Consiglio regionale in tema di controllo di atti e comportamenti dell'apparato regionale. Nell'ambito della consolidata collaborazione con l'Amministrazione regionale, si prende atto del funzionamento dell'U.R.P..

A.R.P.A.: duecentotrentacinque Cittadini e due Associazioni chiedono informazioni sulle competenze e procedure dell'Agenzia.

R.A.V.: su istanza di due Cittadini, si interviene nuovamente presso il Presidente R.A.V. per sollecitare la definizione di un procedimento di occupazione ed espropriazione di aree private che si protrae da anni, non ostante precedenti assicurazioni al Difensore civico, con esito finalmente positivo.

ENTI PRIVATI/PUBBLICO SERVIZIO: a duecentocinquantadue Cittadini si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico in materia di Enti privati gestori di pubblico servizio; a quindici in materia di obbligo di motivazione degli atti (e si interviene presso il Coordinatore di una Cooperativa per chiarimenti in merito alle modalità di organizzazione e svolgimento selezioni, con esito di collaborazione per futuro miglioramento); a cinquantaquattro in merito a Cooperative sociali.

b) Presidenza del Consiglio

Su richiesta di sei Associazioni valdostane di Consumatori, riunite in un Coordinamento, si partecipa ad una serie di incontri promossi dal Presidente del Consiglio reg., volti all'esame congiunto delle problematiche di interesse per opportuna collaborazione a servizio dei Cittadini.

In relazione a problematica relativa all'impiego delle risorse economiche derivanti dal Fondo Sociale Europeo per progetti destinati allo sviluppo delle fasce deboli e a seguito di istanza di Cittadini ed Enti, si provvede a richiedere copia della risposta ad interpellanza regionale.

In relazione a problematica concernente la configurazione del servizio di asilo nido, si esamina documentazione di interesse e si propone ai Presidenti della Regione e del Consiglio reg. 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 nido e scuola materna, restando a disposizione per l'esame congiunto della proposta.

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.

Su istanza di sei Cittadini, relativamente a valutazioni ritenute non adeguate, si provvede ad approfondire la normativa che disciplina l'erogazione del salario di risultato. Nell'ambito della collaborazione e dello scambio di informazioni tra i Membri della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si provvede ad approfondire il trattamento economico-amministrativo riservato ai Consulenti.

c) Presidenza della Regione*

COORDINAMENTO ASSESSORATI: in relazione a problematica concernente la configurazione del servizio di asilo nido, si esamina documentazione di interesse e si propone ai Presidenti della Regione e del Consiglio reg. 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 nido e scuola materna, restando a disposizione per l'esame congiunto della proposta.

COMPETENZE PREFETTIZIE: su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Enti locali, Sanzioni amministrative e Servizio di Prefettura, al fine di sollecitare l'evasione di una nota, con esito positivo. Su istanza di tre Cittadini, relativamente ad opere pubbliche di sistemazione di terreno franato e conseguente

sopralluogo da parte dei competenti Organi regionali, si forniscono informazioni circa le competenze prefettizie del Presidente e degli Assessorati interessati, con disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione delle richieste, così come, su istanza di due a nome anche di altri, per problemi di sicurezza stradale e sanità ambientale. Su istanza di quattro Cittadini, si interviene presso il Presidente, in qualità di Prefetto, per chiedere conto di un problema di sicurezza pubblica, concernente la configurazione dell'area mercatale di Aosta, con esito positivo. Su istanza di sei Cittadini, si interviene presso il Presidente al fine di verificare le motivazioni che ritardano il rilascio di una concessione edilizia da parte di un Comune, con esito positivo; su istanza di dieci, al fine di verificare lo stato di una richiesta inevasa, con esito di adeguata puntualizzazione; su istanza di due, 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, con esito da definire. Su istanza di duecentottantanove Cittadini, si danno informazioni sui vari tipi di ricorso avverso sanzioni amministrative, anche per sospensione dell'esecutorietà di provvedimenti; su istanza di due, in ordine al procedimento di applicazione della sanzione amministrativa prevista per emissione di assegno senza provvista e si indirizza ai competenti Uffici regionali; su istanza di tre, in materia di accertamento e contestazione di violazione amministrativa (e si interviene, per le vie brevi, presso la Direzione Foreste per chiarimenti in merito alle modalità di rateizzazione dell'importo); su istanza di due, per ricorso avverso provvedimento della Giunta; su istanza di tre, per una questione riguardante la sicurezza di un Comune, con riferimento ai possibili interventi a tutela dei diritti. In riferimento a svariate vicende riguardanti nuclei familiari in grave disagio economico-abitativo e interessanti minori, si interviene presso Sindaci non convenzionati per attivazione prefettizia ex L. r. n. 39/95. 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 posizioni 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 per la 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 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*.

PERSONALE: a seguito di istanze, si stigmatizza, a termini di legge, a tre Responsabili R.A.V.A. il diritto del Cittadino di rivolgersi al Difensore civico. Su istanza di diciassette Cittadini, si illustrano la normativa in materia di personale destinato a ricoprire il ruolo di bidello e le modalità di assegnazione dei posti di usciere; su istanza di ventuno, che lamentano valutazioni non adeguate, aspetti e criteri relativi al salario di risultato. A diciannove Cittadini si forniscono informazioni in ordine alla vigente normativa in materia di *mobbing* e relativi strumenti di tutela; a sette in merito al diritto allo studio dei lavoratori dipendenti, con riferimento a permessi e certificazioni di partecipazione ad esami; a dieci in merito all'applicabilità della sanzione accessoria della decurtazione punti della patente in capo ad autisti di mezzi speciali; a nove sulle competenze del Difensore civico in riferimento alla possibilità di chiedere alla Pubblica Amministrazione indagini amministrative interne volte ad accertare la condotta di pubblici Funzionari. Su istanza di ventidue Cittadini, si chiede al Direttore del Dipartimento Personale e Organizzazione la documentazione necessaria per la verifica della graduatoria di un pubblico concorso, con esito di collaborazione per migliore definizione dei criteri valutativi e relativa verbalizzazione; su istanza di due, grazie alla collaborazione del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, si provvede ad approfondire positivamente aspetti di un bando di concorso, con riferimento all'obbligo di accettare integrazioni alla domanda di partecipazione presentata in tempo utile; su istanza di due, si interviene sempre presso il Direttore per verificare la legittimità di un provvedimento adottato, con esito da definire. 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 un Cittadino, si provvede a convocare 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 a questo Ufficio da Cittadini disabili, con esito di collaborazione; in relazione a problematica sociale relativa all'impiego di categorie protette, seguita da questo Ufficio con riferimento al caso di due Cittadini e di un'Associazione, si verifica l'impegno profuso dai competenti Organi ministeriali e regionali al fine di promuoverne la massima occupazione. Su istanza di tre Cittadini, si

interviene presso il Presidente al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione per futura programmazione, così come, su istanza di due che lamentano la mancata equiparazione del titolo di studio a quello richiesto per l'accesso ad un concorso pubblico.

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto "Revisione della macro struttura organizzativa dell'Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003", alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l'Università della Valle d'Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

d) Assessorato Agricoltura, Risorse Naturali e Protezione civile*

INEVASIONI: su istanza di un Cittadino, che lamenta l'inevasione di una richiesta di verifica della bontà di lavori eseguiti a seguito di fatti alluvionali, si interviene presso l'Assessore per la dovuta risposta e, se del caso, il sopralluogo della zona interessata, con esito di riscontro sollecito e puntuale da parte del Coordinatore del Dipartimento Territorio, Ambiente e Risorse idriche dell'Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche. Su istanza di dieci Cittadini, si interviene presso l'Assessore al fine di verificare lo stato di una richiesta inevasa, con esito di adeguata puntualizzazione.

NORMATIVE/PROCEDURE: a dodici Cittadini si forniscono informazioni in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa, di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99, e si verifica la regolarità formale di una risposta negativa per mancata specificazione dell'interesse alla documentazione; ad otto in merito alla procedura di rilascio dell'autorizzazione alla circolazione su percorsi regionali non carrozzabili, ai sensi della L. r. n. 17/85, con riferimento ai requisiti della relativa domanda e agli Organi delegati a riceverla; a diciotto in materia di accertamento e contestazione di violazione amministrativa, con riferimento anche ai tempi di prescrizione. Su istanza di sette Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso la Direzione Foreste per chiarimenti in merito alle modalità di rateizzazione della sanzione amministrativa, con esito di puntualizzazione; su istanza di uno, relativamente ad opere pubbliche di risistemazione di terreno franato e conseguente sopralluogo da parte degli Organi competenti, con disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione di una richiesta; su istanza di tre, per una questione riguardante la sicurezza di un Comune, con riferimento alle possibili vie di intervento a tutela dei diritti. Su istanza di ventidue Cittadini, si interviene presso il Direttore del Dipartimento Personale e Organizzazione al fine di verificare la graduatoria di un pubblico concorso, con esito di verifica di verbalizzazione insoddisfacente e richiesta di autotutela, non accolta, a fronte peraltro di impegno per miglioramento nell'esplicazione dei criteri di valutazione e relativa verbalizzazione, a garanzia di equità e trasparenza. Su istanza di un Cittadino, si convoca il Coordinatore del Dipartimento Agricoltura per chiarimenti in merito a diniego di contributi comunitari richiesti nell'ambito delle misure agroalimentari e del Piano di sviluppo rurale per la Valle d'Aosta, con esito di positiva mediazione, mirata anche a migliorare qualità e trasparenza del servizio, così come, su istanza di un altro, per promuovere adeguata evasione di una richiesta di chiarimenti in merito a riorganizzazione aziendale e conseguente accesso ai contributi erogabili nell'ambito del Piano di sviluppo rurale. Su richiesta di cinque Cittadini, si interviene presso l'Assessore per ulteriori precisazioni in merito a negazione di un permesso, con esito di puntualizzazione discrezionale. A diciassette Cittadini si illustra la nuova normativa regionale in materia di espropri, con riferimento al calcolo della relativa indennità e si rendono informazioni su problematiche di diritto ambientale.

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto “Revisione della macro struttura organizzativa dell’Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003”, alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l’Università della Valle d’Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

e) Assessorato Attività produttive e Politiche del Lavoro*

PROCEDURE: su istanza di cinque Cittadini, si forniscono informazioni in materia di accertamento e contestazione di violazione amministrativa, con particolare riferimento alla possibilità di presentare memorie e osservazioni, e si interviene presso il Servizio Contingentamento per chiarimenti in merito alle possibili conseguenze sanzionatorie, con esito di puntualizzazione; su istanza di tre, in materia di erogazione buoni carburante, con riferimento alla procedura in caso di rottamazione di un veicolo assegnatario di *Carte Vallée*; su istanza di due, in materia di concessioni di licenze commerciali, con riferimento alle recenti innovazioni normative; su istanza di tre, in ordine a sovvenzioni regionali erogabili in caso di ristrutturazione immobiliare, anche in rapporto ad agevolazioni fiscali per imprenditori. Su istanza di tre Cittadini, a seguito di problematica relativa al blocco di *Carte Vallée* rubata, si interviene presso l’Assessore proponendo l’attivazione di sistemi che permettano il blocco della Carta in tempi rapidi anche nei giorni festivi, onde impedire successivi furti carburante, con esito sostanzialmente positivo. Su istanza di tre Cittadini, si provvede a verificare la regolarità di un provvedimento di non ammissione a beneficio economico previsto da legge regionale (con l’occasione, si approfondiscono problemi di corretta informazione al Cittadino da parte di un Comune).

AGENZIA DEL LAVORO: su istanza di trecentoventidue Cittadini e tre Associazioni, si forniscono indicazioni in merito a funzionamento e competenze dell’Agenzia, con riferimento anche all’avviamento al lavoro di soggetti disabili. In relazione a problematica sociale relativa all’impiego delle categorie protette, seguita da questo Ufficio con riferimento al caso di due Cittadini e di un’Associazione, si verifica l’impegno profuso dai competenti Organi ministeriali e regionali al fine di promuoverne la massima occupazione. Su istanza di tre Cittadini e in collaborazione con i Responsabili dell’Agenzia, contattati per le vie brevi, si provvede ad illustrare la normativa vigente in materia di assunzione di invalidi da parte di Aziende private, con particolare riferimento ai contributi versati dall’Amministrazione al datore di lavoro. A fronte di mancata approvazione di un progetto scolastico all’interno della Casa circondariale di Brissogne, a lungo seguito dal Difensore civico e da Associazioni di volontariato, anche su segnalazione di un’Istituzione scolastica si convoca nuovamente il Dirigente dell’Agenzia per chiarimenti e si chiede conto dell’intera documentazione, con verifica di contraddittoria e insufficiente motivazione del diniego ed esito da definire dopo numerosi solleciti. 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*.

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto “Revisione della macro struttura organizzativa dell’Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003”, alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l’Università della Valle d’Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

f) Assessorato Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali*

PERSONALE: su istanza di un Cittadino, che lamenta la notifica di un atto amministrativo sprovvisto della dovuta motivazione, a tutela della stessa Amministrazione si interviene presso il Direttore del Dipartimento Bilancio, Finanze e Programmazione, con esito positivo.

ESPROPRIO: su istanza di cinquantasette Cittadini, si approfondiscono aspetti della nuova normativa statale e regionale in materia di espropriazione per pubblica utilità, con riferimento a migliore tutela di diritti e legittime aspettative degli espropriati; su istanza di settantaquattro, relativamente all’espropriazione per pubblica utilità di aree private e alla procedura di determinazione e liquidazione della relativa indennità.

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto “Revisione della macro struttura organizzativa dell’Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003”, alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l’Università della Valle d’Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

g) Assessorato Istruzione e Cultura*

PROCEDURE: su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione Archivi e Biblioteche per informazioni in merito alle modalità di iscrizione presso il Registro Editori e Stampatori, di cui alla L. n. 374/39 e relativo Regolamento, con esito di pronta collaborazione; su istanza di quattro, si forniscono informazioni in materia di accesso alla documentazione amministrativa e di obbligo di motivazione degli atti, con particolare riferimento a proposte contrattuali avanzate dal privato all’Amministrazione; su istanza di uno, si interviene presso l’Assessore al fine di sollecitare l’evasione di una nota, con esito da definire. A seguito di istanza presentata da quattro Cittadini, si interviene presso l’Assessore al fine di verificare la legittimità di un provvedimento assunto dal Direttore dell’Istituto musicale, con esito da definire; su istanza di un Cittadino, si interviene presso l’Assessore al fine di sollecitare la rimozione di ostacoli strutturali che renderebbero difficoltoso l’accesso a soggetti disabili nei locali adibiti a manifestazione culturale, con esito da definire. Su richiesta del Direttore della Casa circondariale di Brissogne e di Volontari operanti all’interno dell’Istituto, a seguito di riunioni congiunte si provvede a convocare l’Assessore 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 alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività, che sono ormai *in itinere*.

SCUOLE: su istanza di tre Cittadini, si approfondiscono aspetti di una vicenda riguardante un infortunio avvenuto all’interno di un Istituto scolastico. A tre Cittadini e ad un’Istituzione scolastica si forniscono informazioni (e

successivamente si interviene) in merito agli obblighi gravanti sui genitori di figlio maggiorenne che intenda conseguire il diploma di Scuola media superiore, con esito positivo di un complesso caso sociale; a diciotto (anche in situazioni di emergenza abitativa), in merito alla procedura per l'iscrizione scolastica di minori. Su istanza di quattro Cittadini, si verifica la legittimità del provvedimento di mancato accoglimento della richiesta di iscrizione di minore in plesso di scuola valdostana; su istanza di cinque, si interviene per sollecitare l'evasione di una richiesta rimasta senza riscontro e per chiarimenti in merito a tempi e modalità di iscrizione degli alunni a corso organizzato da un'Istituzione scolastica (con esito di formale riscontro, omissivo peraltro della mancata evasione). Su istanza di otto Cittadini, si provvede a convocare i Dirigenti scolastici di Istituti medio-superiori al fine di approfondire aspetti della deontologia del Docente, con esito di collaborazione per futuro miglioramento; su istanza di tre, si esamina un grave caso sociale riguardante un minore e coinvolgente la scuola frequentata e si convocano Dirigente scolastico e Sovrintendente per analisi congiunta, con esito di collaborazione anche per miglioramento deontologia Docenti e rapporti gerarchici; su istanza di tre, si interviene, per le vie brevi, presso un Dirigente scolastico relativamente a problematica di minore, con esito di collaborazione per idonea soluzione; su istanza di cinque, si interviene presso il Dirigente di un'Istituzione scolastica per chiedere conto della documentazione relativa al percorso scolastico di un allievo, con particolare riferimento alle modalità di comunicazione scuola-famiglia, con esito di collaborazione per futuro miglioramento. Su istanza di venticinque Cittadini, si convocano l'Assessore e il Sovrintendente per l'esame congiunto di problematica concernente la composizione delle classi di un'Istituzione scolastica, con esito positivo in ossequio all'equità. In merito a problematiche interessanti gruppi di Cittadini, segnatamente l'inserimento scolastico di portatori di *handicap* e il funzionamento delle "scuole di montagna", si chiede conto all'Assessore, con esito di dettagliata informazione. Su istanza di due Cittadini, in rappresentanza di altri sessanta e grazie alla fattiva collaborazione del Direttore del Personale scolastico, si approfondiscono aspetti della normativa relativa al rapporto organici-alunni e all'autonoma gestione di risorse da parte delle Istituzioni scolastiche, così come, su istanza di tre, per problematiche relative alla possibilità di reinserimento scolastico di alunni disabili. Su istanza di tre Cittadini, si convocano il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili nonché un Educatore professionale dei Centri socio-educativi per portatori di *handicap* al fine di esaminare congiuntamente la possibilità di inserimento scolastico di soggetto disabile in età non scolastica, con esito da definire. In relazione a problematica concernente la configurazione del servizio di asilo nido, si esamina documentazione di interesse e si propone ai Presidenti della Regione e del Consiglio reg. 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 nido e scuola materna, restando a disposizione per l'esame congiunto della proposta.

PERSONALE/CONCORSI: su istanza di un Cittadino, si convoca il Sovrintendente, al fine di esaminare un problema connesso alla composizione del Collegio dei Revisori dei conti di cui all'art. 56 del Regolamento reg. n. 3/01, con esito positivo; su istanza di un altro, si interviene presso il Direttore del Personale scolastico al fine di verificare lo stato di una richiesta di riammissione in servizio, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*; su istanza di otto, si provvede a convocare il Sovrintendente al fine di approfondire svolgimento ed esito di un corso-concorso bandito dall'Amministrazione e si verifica la relativa documentazione, con esito di puntualizzazione di un bando che lascia aperte alcune problematiche. Su istanza di tre Cittadini, si approfondiscono alcuni aspetti della normativa in materia di formazione delle graduatorie insegnanti; su istanza di un altro, una vicenda riguardante la stesura delle graduatorie docenti, con riferimento alle modalità di compilazione della domanda di aggiornamento; su istanza di quattro, l'organigramma stabilito per l'Istituto musicale, con riferimento a figure lavorative previste. Su istanza di due Cittadini, si esamina documentazione di interesse e si rendono informazioni in materia di rapporti gerarchici e di obbligatoria

esecuzione delle direttive impartite dai superiori; su istanza di quattro, si provvede a convocare l'Assessore al fine di approfondire aspetti di particolare gravità riguardanti una posizione lavorativa, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino che lamenta la mancata equiparazione del titolo di studio a quello richiesto per l'accesso ad un concorso pubblico, si interviene presso il Presidente della Regione a sostegno di evasione chiarimenti avanzati dall'Istante, con esito di puntualizzazione e collaborazione per futura programmazione. Su istanza di alcuni Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso l'Ufficio ragioneria della Direzione del Personale scolastico per chiarimenti in merito ai termini di presentazione della richiesta di cui al c. 4 dell'art. 23 D.P.R. n. 600/73, con esito di puntualizzazione, e si promuove presso le Istituzioni scolastiche interessate un maggior coordinamento con l'attività svolta dai competenti Uffici in merito alle certificazioni necessarie ai fini fiscali e previdenziali, con esito positivo.

UNIVERSITA': su istanza di quarantun Cittadini, si forniscono informazioni in merito ai contributi regionali previsti a favore degli studenti universitari (su istanza di otto, si provvede a verificare la correttezza di provvedimenti di rigetto e su istanza di dodici a convocare l'Assessore); su istanza di trentadue, in merito alla normativa riguardante l'Università della Valle d'Aosta, con particolare riferimento alle modalità di assunzione del personale docente; su istanza di ventisette, in ordine ai corsi S.S.I.S. e alla spendibilità della relativa abilitazione, con disponibilità all'intervento in caso di fondate irregolarità; su istanza di uno, chiarimenti in materia di S.S.I.S., verificando la regolarità delle procedure di organizzazione e svolgimento dei corsi in riferimento anche a problemi di deontologia docenti; su istanza di ventisette, in materia di equipollenza di titoli di studio, con particolare riferimento alla laurea conseguita all'estero. Su istanza di cinque Cittadini, si propone all'Assessore di rivedere aspetti della normativa reg. in materia di provvidenze economiche da destinare agli studenti universitari, insistendo affinché i benefici vengano riconosciuti anche ai soggetti che presentano richiesta di equipollenza della laurea conseguita all'estero, con esito da definire in un caso, di puntualizzazione negli altri. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Rettore al fine di verificare la legittimità di un risultato concorsuale, con esito positivo anche per programmazione (con l'occasione, si verificano regolarità e completezza di verbalizzazione).

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto "Revisione della macro struttura organizzativa dell'Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003", alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l'Università della Valle d'Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

h) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali

PROCEDURE: su istanza di sette Cittadini, si illustra la procedura per il rilascio del tagliando disabili da apporre sull'autovettura; su istanza di uno, la procedura di richiesta contributi regionali per l'acquisto di materiale sanitario; su istanza di diciotto, le competenze dell'Assessore in caso di nomina a tutore di minori; su istanza di diciotto, le visite mediche che precedono il rilascio della patente in presenza di patologie; su istanza di sette, la procedura di erogazione di una pensione legata al trasferimento di residenza del beneficiario; su istanza di undici, le modalità per ottenere contributi regionali per la costruzione, all'interno delle abitazioni, di opere destinate a soggetti disabili. Su istanza di otto Cittadini, si interviene presso il Dirigente della Direzione Politiche sociali per sollecitare l'erogazione di un contributo economico, con esito positivo. 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*.

FAMIGLIA/SOCIALE: a duecentoquarantasette Cittadini si forniscono informazioni sulla L. r. n. 19/94 (con particolare riferimento agli artt. 3-5-7); a cinquantanove in materia di certificazione medico-legale di invalidità civile; a quarantasette Cittadini e cinque Associazioni in materia di assistenza sociale; a quarantotto in merito alla normativa di ricovero in microcomunità, con riferimento alla quota di contribuzione a carico dei famigliari. Su istanza di tre Cittadini e di un'Istituzione, si interviene, per le vie brevi, presso il Dirigente del Servizio Famiglia e Politiche giovanili per chiarimenti in merito a specifiche modalità di pagamento rette di microcomunità e per chiedere conto di possibili contributi regionali, *ex* L. r. n. 22/93 e n. 19/94 a sostegno dell'inserimento, con esito positivo non ostante la complessità del caso, così come, per altri tre, a fronte di problemi di collaborazione sorti con un'Assistente sociale. Su richiesta di due Cittadini e grazie alla fattiva collaborazione dell'Ufficio Sviluppo Servizio sociale e Assistenza, si provvede a verificare, per le vie brevi, lo stato di una richiesta *ex* L. r. n. 19/94 nell'ambito di una situazione socio-economica e lavorativa complessa, così come, su istanza di sette e grazie alla fattiva collaborazione dell'Ufficio minori, una situazione sociale concernente anche richiesta di contributo *ex* L. r. n. 19/94; parimenti, su istanza di diciotto Cittadini e di Volontari e grazie alla fattiva collaborazione delle Assistenti sociali, sentite o convocate, si assicura adeguato sostegno, anche preventivo, a nuclei familiari versanti in gravi condizioni socio-economiche, comprensive di minori talora disabili; su segnalazione delle stesse Assistenti sociali, si interviene presso il Dirigente del Servizio Famiglia e Politiche giovanili, al fine di verificare lo stato di una famiglia, composta anche da minori, versante in una grave situazione socio-economica, con esito di collaborazione. Su istanza di ventun Cittadini, un Ente e un'Associazione, si convocano sistematicamente le competenti *équipes* socio-sanitarie per l'esame congiunto di casi sociali implicanti minori, con esito positivo in un caso e solo parzialmente in altri (in merito, si esaminano anche, con il Direttore gen. U.S.L. e con il Referente U.B. Psicologia, problematiche generali a favore di famiglie e minori, con esito di programmazione). Su istanza di un Cittadino, affetto da problemi di salute incidenti sugli studi universitari, si provvede ad approfondire la procedura di richiesta contributi *ex* art. 5 L. r. n. 19/94. Su istanza di cinque Cittadini, si chiede di verificare se una domanda di contributi *ex* L. r. n. 19/94, presentata da uno degli Istanti, possa essere esaminata in tempi brevi, accertata la gravità del caso, peraltro ampiamente documentata, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si forniscono informazioni in merito al diritto della Pubblica Amministrazione di ottenere la restituzione dei contributi indebitamente erogati a favore di soggetti decaduti dal relativo diritto, nonché in merito alle provvidenze economiche integrative del minimo vitale previste dalla L. r. n. 19/94. Su richiesta di ventiquattro Cittadini, di un'Associazione e di tre Enti, si provvede ad illustrare le competenze delle Assistenti sociali, con particolare riferimento alla stesura di relazioni destinate al Tribunale dei minori; su istanza di quattordici Cittadini, si interviene presso l'Ufficio minori, al fine di sollecitare l'adozione di provvedimenti a tutela di minori interessati da esecuzioni di sfratto, con esito positivo e sollecito. Su istanza di quattro Cittadini, si interviene presso l'Ufficio minori al fine di

sollecitare l'intervento degli Assistenti sociali volto a tutelare la presenza di minori in nucleo familiare versante in grave situazione socio-economica, con esito di collaborazione. Su segnalazione di Cittadini e Associazioni si convocano i Responsabili per puntualizzare aspetti dell'espletamento dell'attività di assistenza sociale sul territorio regionale, con esito di positiva programmazione; su istanza, poi, di cinque Cittadini, si propone all'Assessore 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 istanza reiterata di Cittadini e Associazioni, si provvede nuovamente ad approfondire la questione relativa alla richiesta di contributi da parte delle Amministrazioni ai congiunti di soggetti ospitati in case di cura; inoltre, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si porta la problematica all'attenzione della Conferenza per un esame congiunto della stessa, con esito di verifica di posizioni disparate che non cambiano quella dell'Ufficio valdostano. Su segnalazione di Colleghi, si offre sostegno e diffusione ad iniziative volte alla divulgazione di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltrando copia della stessa agli Organi competenti. Su istanza di quattro Cittadini, si provvede ad illustrare la normativa in materia di asili nido, con particolare riferimento ai contributi erogati ai Comuni dall'Amministrazione regionale; su istanza di tre e con la collaborazione del Direttore dell'Ufficio Politiche sociali, si verifica una richiesta di ammissione all'asilo nido in Comune diverso da quello di residenza, constatando il corretto comportamento delle Amministrazioni interessate; su istanza di sei e grazie alla collaborazione dei Servizi sociali reg., si ottiene che due Amministrazioni comunali collaborino tra loro per provvedere all'accoglienza di un minore in asilo nido. In relazione a problematica concernente la configurazione del servizio di asilo nido, si esamina documentazione di interesse e si propone ai Presidenti della Regione e del Consiglio reg. 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. Su istanza di tre Cittadini, si convocano il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili, nonché un Educatore professionale dei Centri socio-educativi per portatori di *handicap*, per un esame congiunto della possibilità di inserimento scolastico di soggetto disabile in età non scolastica, con esito da definire. Su istanza di cinque Cittadini e dell'A.R.E.R., si approfondisce con le Assistenti sociali, che prontamente collaborano, una situazione sociale grave e si interviene presso un Sindaco al fine di sollecitare la sistemazione transitoria in presenza di minori e in posizione ottimale di graduatoria E.R.P., con esito positivo; parimenti, su istanza di sette, beneficiari di casa popolare e in attesa di assegno di invalidità, si interviene presso un Sindaco al fine di sollecitare, anche tramite l'attuazione della mobilità forzata, una sistemazione rispondente alla metratura prevista dalla vigente normativa, con esito positivo. In relazione all'adeguamento del minimo vitale compiuto dalla Giunta regionale a favore dei soggetti in stato di disagio economico, che si recepisce favorevolmente, e alla luce delle numerose istanze pervenute, si interviene presso l'Assessore per promuovere l'innalzamento dei requisiti economici minimi richiesti per l'accesso alle diverse sovvenzioni erogabili dalle Amministrazioni regionale e locali di competenza, nonché il ridimensionamento delle contribuzioni dei Cittadini ai servizi sociali, con esito da definire.

INVALIDITA'/ACCOMPAGNAMENTO: a duecentoquattordici Cittadini si forniscono informazioni in ordine ai benefici economici previsti dalla normativa regionale a favore di soggetti invalidi e sui ricorsi avverso i relativi provvedimenti della Commissione medica, con riferimento anche ad assegno di accompagnamento, a rilascio di procure a terzi, alla tutela da parte dell'Amministrazione del soggetto beneficiario e ad aggravamento dell'invalidità, nonché a quanto previsto dalla L. n. 104/92 a favore di lavoratori familiari (per quattro si chiede conto al Dirigente del Servizio Invalidi civili di pratiche concernenti il riconoscimento dell'indennità e/o incidenti su problematiche lavorative o su

minori, con esito di verifica di tempi non ragionevoli, che si evidenziano nuovamente; su richiesta di cinque, versanti in grave situazione socio-economica, si chiede di conoscere i tempi di erogazione di un beneficio economico, con esito di puntualizzazione); a trentatre Cittadini e due Associazioni in materia di avviamento al lavoro di soggetti disabili; ad otto in materia di concessione di benefici economici a soggetti portatori di particolari patologie. Un Cittadino comunica via *e-mail* un particolare problema connesso all'erogazione di provvidenze economiche previste a favore degli invalidi civili: lo si convoca per chiarimenti. In riferimento a vicenda per la quale il Difensore civico aveva sollecitato il Capo Servizio Invalidi civili ad un intervento economico a favore di persona gravemente malata, come peraltro richiesto anche dall'Assistente sociale, si è purtroppo constatato, a distanza di mesi, il decesso dell'Istante senza che l'Amministrazione abbia provveduto. 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.

i) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche

INEVASIONI: su istanza di un Cittadino, che lamenta l'inevasione di una richiesta di verifica della bontà di lavori eseguiti a seguito di fatti alluvionali, si interviene presso l'Assessore per la dovuta risposta e, se del caso, il sopralluogo della zona interessata, con esito di riscontro puntuale e sollecito da parte del Coordinatore del Dipartimento Territorio, Ambiente e Risorse idriche.

PROCEDURE: su istanza di trenta Cittadini, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di uso delle acque pubbliche, con riferimento alla costituzione e disciplina dei Consorzi irrigui. Su istanza di un Cittadino e relativamente ad opere pubbliche di risistemazione di terreno franato e conseguente sopralluogo da parte dei competenti Organi regionali, si forniscono informazioni circa le competenze del Presidente della Regione, in qualità di Prefetto, e degli Assessorati interessati, con disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione delle richieste. In relazione a problematica concernente investimento pubblico in opere di interesse regionale, si esamina il d. d. l r. n. 27/04, con particolare riferimento all'istituzione del nucleo di valutazione e verifica degli investimenti. Su istanza di una trentina di famiglie, si provvede ad approfondire la possibilità dell'Amministrazione di porre in vendita alloggi popolari, con attenzione ai criteri per la determinazione del prezzo e alla tutela riservata agli assegnatari non in grado di effettuare l'acquisto (a richiesta, si provvede a rispondere ad eventuali profili di responsabilità contabile). Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di interpretazione della normativa regionale in materia di modifica della destinazione d'uso di immobili, in relazione alla normativa statale, si esamina la problematica e si forniscono le informazioni del caso.

E.R.P./CONTRIBUTI EMUTUI CASA: a duecentosettantacinque Cittadini si forniscono informazioni in ordine ai requisiti per l'accesso agli alloggi E.R.P. in condizioni di emergenza abitativa, alla composizione e al funzionamento della Commissione preposta; a diciotto, già assegnatari di alloggio E.R.P., in ordine alle modalità di richiesta di trasferimento in alloggio di metratura adeguata; a ottantanove, sul Fondo locazioni, con riferimento alla normativa nazionale e regionale. Su istanza di quattro Cittadini e in collaborazione con un Dirigente comunale, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di sovvenzioni economiche destinate al pagamento di canoni di locazione a favore di disabili. Su istanza di otto nuclei familiari, si interviene presso il Presidente della Commissione e il Capo Servizio

E.R.P. per chiedere conto dello stato di procedure di assegnazione alloggi in emergenza abitativa, con particolare riferimento alla posizione in graduatoria e alla disponibilità di alloggi di metratura adeguata, con esito positivo e/o di adeguata puntualizzazione; su istanza di cinque, si interviene presso il Presidente della Commissione E.R.P. per chiarimenti in merito alla posizione in graduatoria, che non appare corretta, con esito negativo e non condiviso (successivamente, però, a seguito di ricorso dei Cittadini, il problema si risolve nell'ottica prospettata dal Difensore civico); su istanza di altri cinque, si esamina la situazione di un nucleo familiare in relazione alla possibilità di accesso agli alloggi E.R.P., indirizzando gli Istanti presso i competenti Uffici comunali e regionali per l'aggiornamento della documentazione. In riferimento a positiva soluzione di una vicenda riguardante una famiglia in emergenza abitativa, si segnala la fattiva collaborazione del Capo servizio del Dipartimento delle Opere pubbliche. A seguito delle numerose istanze relative a Cittadini versanti in grave situazione socio-abitativa, si provvede a convocare l'Assessore al fine di approfondire aspetti normativi e procedurali specifici, nonché i criteri seguiti dalla competente Commissione nel valutare le richieste di emergenza abitativa, con esito di collaborazione e programmazione condivisibile. 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.

DANNI/LAVORI: a quattro Cittadini si forniscono informazioni in merito agli Organi competenti e alle procedure per la definizione di aspetti organizzativi relativi all'esecuzione di lavori conseguenti ad eventi calamitosi, restando a disposizione, per quanto di competenza, in caso di mancato superamento dei disagi esposti. Su istanza di una trentina di Cittadini, si interviene presso un Sindaco e il Dirigente del Servizio Sistemazioni idrauliche al fine di verificare lo stato di una vicenda riguardante la messa in sicurezza di un nucleo abitativo, con esito di adeguata puntualizzazione della problematica e di approfondimento delle specifiche responsabilità procedurali.

LAVORI/CONCESSIONI EDILIZIE: a trentanove Cittadini si forniscono informazioni in materia di concessioni edilizie e denunce inizio attività in relazione alle differenti tipologie di costruzioni da realizzare, con riferimento anche alle conseguenze per il privato in caso di tardiva presentazione della D.I.A..

l) Assessorato Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei*

INEVASIONI: Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione Promozione e Sviluppo Attività turistiche e sportive, al fine di sollecitare l'evasione di richieste di iscrizione nell'elenco reg. di Guida escursionistica naturalistica, con esito di puntuale documentazione anche programmatica.

NORMATIVE/PROCEDURE: a seguito di lamentata indisponibilità nel servizio di apertura al pubblico dell'Ufficio Trasporti e Infrastrutture sportive, al fine di evitare incomprensioni tra Amministrazione e utenza, si è proposto e ottenuto di rendere note le relative modalità mediante affissione di avviso scritto. A diciotto Cittadini si danno informazioni in merito ai contributi regionali previsti per viaggi a favore di studenti universitari; a quattro in merito alla L. r. n. 3/04, con riferimento ai criteri seguiti dall'Amministrazione per la suddivisione dei contributi da destinare alle Società sportive valdostane; a dodici in merito ai corsi di formazione professionale per Guida alpina organizzati dalla R.A.V.A. e alla spendibilità della partecipazione a moduli di formazione organizzati in altre Regioni. Su istanza di un Cittadino, si provvede a constatare l'errata informazione fornita da un Ufficio dell'Assessorato, dovuto ad un ritardo nell'aggiornamento dei dati informatici; su istanza di un altro, ad approfondire la normativa relativa alla sponsorizzazione R.A.V.A. di attività sportive di rilievo, con riferimento a tempi e modalità; su istanza di otto, si resta a disposizione in caso di mancata o insufficiente evasione di richiesta chiarimenti relativa a modalità di erogazione di emolumenti accessori.

* Si precisa che, a seguito di deliberazione della Giunta regionale n. 3452 del 6.10.2004, avente ad oggetto "Revisione della macro struttura organizzativa dell'Amministrazione a modificazione della D. G. R. n. 2737/2003", alla Presidenza della Regione sono state assegnate anche funzioni di coordinamento dei rapporti con le società controllate e partecipate, con gli Enti strumentali e con l'Università della Valle d'Aosta, in ordine a politiche gestionali e scelte strategiche di interesse generale; funzioni di coordinamento delle attività di pianificazione, protezione e difesa civile, di concerto con le competenti strutture; funzioni di coordinamento della pianificazione dello sviluppo regionale inerente gli interventi sui fondi regionali, statali ed europei.

m) Comuni e Comunità montane *

DIFENSORE CIVICO: a trecentodiciannove Cittadini si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico reg. in relazione a Comunità montane e Comuni, convenzionati e non, e sulla procedura di *Convenzione*. In vista della sottoscrizione di *Convenzione* con una Comunità montana, ai sensi dell'art. 11, c. 2, L. r. n. 17/01, si esamina la bozza predisposta e si chiede al Presidente di voler illustrare alla scrivente aspetti relativi all'organizzazione interna dell'Ente. Per una trentina di Cittadini, che inoltrano istanza per iscritto, si resta a disposizione per quanto di competenza.

INEVASIONI: su istanza di ottantanove Cittadini e senza entrare nel merito delle vicende, si forniscono indicazioni o si interviene presso Sindaci di Comuni non convenzionati e Comunità montane al fine di sollecitare l'evasione di lettere, con esito per lo più positivo; su istanza di due, si verifica la regolarità di un procedimento amministrativo e si resta a disposizione in caso di mancata evasione di una richiesta. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso un Sindaco per evidenziare l'obbligo di riscontro alle legittime istanze dei Cittadini, nonché il diritto di accedere alla documentazione amministrativa ai sensi delle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99, sottolineando la buona prassi relativa anche ad istanze formalmente inammissibili; su istanza di tre, si esamina un invito scritto di Ufficio tecnico

comunale e si forniscono informazioni in ordine al diritto di accesso alla documentazione, restando a disposizione per quanto di competenza.

NORMATIVE/PROCEDURE: a centottantatre Cittadini si forniscono informazioni sul diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; a cinque in materia di autocertificazione e responsabilità connesse a dichiarazioni non rispondenti al vero (e si esamina un caso di imprecisione nella compilazione di una domanda presentata ad un Ufficio comunale, restando a disposizione per quanto di competenza); a quattro in materia di silenzio-assenso, con riferimento al potere-dovere dell'Amministrazione di verificare i presupposti necessari per il rilascio di autorizzazioni amministrative (con l'occasione, si verifica la correttezza di un *iter*); a cinque sull'istituto dell'autotutela; a diciotto sull'esecutorietà delle ordinanze sindacali e sui possibili strumenti di tutela; a dodici sulla normativa nazionale e regionale in materia di procedimento amministrativo, con riferimento alle modalità di partecipazione degli interessati e all'obbligo della Pubblica Amministrazione di prendere in considerazione le relative osservazioni scritte; a novantanove in materia di I.C.I. (determinazione dell'aliquota, ricorso e procedimento innanzi la Commissione tributaria provinciale; a sette con riferimento al caso di più immobili appartenenti allo stesso soggetto; a tre per l'ipotesi di comproprietà); a due su aspetti normativi riguardanti la proprietà di terreni contesi tra privati e Amministrazione; a trentuno su aspetti della normativa in materia di uso delle acque pubbliche, con riferimento a costituzione e disciplina dei Consorzi irrigui; a nove, in merito alla procedura di rilascio dell'autorizzazione alla circolazione su percorsi regionali non carrozzabili ai sensi della L. r. n. 17/85, con riferimento ai requisiti della relativa domanda e agli Organi competenti a riceverla; a nove in materia di servitù di uso pubblico; a quindici su diritti e doveri relativi alla possibilità di indirizzare scelte dell'Amministrazione attinenti l'organizzazione della pubblica viabilità; a diciotto su aspetti della normativa in materia di pubblica illuminazione, con particolare riferimento agli obblighi gravanti sui Sindaci; a diciassette su aspetti della procedura di correzione e/o modifica di dati anagrafici; a quindici sulle procedure di trasferimento della residenza e sulla possibilità di iscrizione presso scuole di Comuni diversi da quello di residenza; a due sulle Convenzioni comunali con privati; a tre in materia di equipollenza dei titoli di studio, con riferimento al conseguimento di lauree specialistiche di recente istituzione e a bandi di concorso; a tre per questioni riguardanti la sicurezza di un Comune, con riferimento alle possibili vie di intervento a tutela dei diritti; a due sulle competenze degli Uffici sanitari e del Sindaco in presenza di situazioni generanti pericolo per cose o persone; a trentotto in merito ai tempi per la notifica di violazione C.d.S. e conseguenze del mancato rispetto dei termini. Su istanza di dodici Cittadini, si verifica la regolarità di provvedimenti di non ammissione a benefici economici previsti da leggi regionali (con l'occasione, si approfondiscono problemi di corretta informazione al Cittadino da parte di un Comune). Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di interpretazione della normativa regionale in materia di modifica della destinazione d'uso di immobili, in relazione alla normativa statale, si esamina la problematica e si forniscono le informazioni del caso; su istanza di otto Cittadini e di un'Associazione di volontariato, si approfondisce la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili Convenzioni con Comuni e Comunità montane. Su istanza di tre Cittadini, si provvede ad illustrare la normativa in materia di accesso alle graduatorie redatte a seguito di pubblico concorso, con riferimento anche alle convenzioni intercomunali; su istanza di uno, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

SOCIALE: a diciotto Cittadini si forniscono informazioni in ordine alla proposta di miglioramento formulata a favore dell'assunzione di lavoratori extracomunitari presso Pubbliche Amministrazioni e Aziende per la copertura di posti che

comportino lo svolgimento del lavoro all'esterno della sede; a ventiquattro in materia di asili nido, con riferimento ai contributi erogati ai Comuni dell'Amministrazione regionale e alle Convenzioni comunali (per tre si verifica, con la collaborazione del Direttore reg. dell'Ufficio Politiche sociali, un caso riguardante la richiesta di ammissione all'asilo nido in Comune diverso da quello di residenza, constatando il corretto comportamento delle Amministrazioni comunali interessate); a duecentodieci in ordine ai requisiti per l'accesso agli alloggi E.R.P. in condizioni di emergenza abitativa (con l'occasione, si verifica la correttezza di un *iter* comunale e l'impegno di tre Sindaci nell'assistenza a residenti privi di abitazione); a ventiquattro in merito ai contributi previsti dalla normativa regionale a favore di Cittadini in situazione di disagio economico (L. r. n. 19/94) e in relazione al canone di locazione di alloggio ad uso abitativo. Su istanza di quindici Cittadini, di cui alcuni minori, si esaminano vicende di emergenza abitativa positivamente concluse, grazie alla collaborazione dei Sindaci; su istanza di venticinque, si segnalano alle Assistenti sociali e a Sindaci gravi situazioni al fine di sollecitarne l'intervento di sistemazione transitoria dei nuclei familiari sfrattati, composti anche da minori e talora in attesa di alloggio popolare, con esito per lo più di collaborazione; in riferimento a un nucleo familiare in grave disagio economico-abitativo, si interviene presso un Sindaco chiedendo di interessare il Presidente della Regione all'attivazione della procedura di assegnazione alloggio popolare, *ex* L. r. n. 39/95. 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*.

LAVORI/CONCESSIONI EDILIZIE: a trentasette Cittadini si illustra la normativa in materia di abusi edilizi, con particolare riferimento alle competenze del Sindaco; a ventotto in materia di concessioni edilizie e denunce inizio attività in relazione alle differenti tipologie di costruzioni, con riferimento anche alle conseguenze in caso di tardiva presentazione della D.I.A.. Su istanza di sei Cittadini, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di verificare le motivazioni che ritardano il rilascio di una concessione edilizia da parte di un Comune, con esito positivo.

ESPROPRIO: a cinquantun Cittadini si forniscono informazioni relativamente all'espropriazione per pubblica utilità di aree private ad opera dell'Ente Comune e alla procedura di determinazione e liquidazione della relativa indennità, nell'ottica anche dell'innovazione normativa.

PERICOLOSITA'/DANNI: a ventinove Cittadini si rendono informazioni sulla richiesta danni e sulle relative competenze del Difensore civico reg. nei confronti dei Comuni non convenzionati in caso di invasione. Su istanza di tre Cittadini, relativamente ad opere pubbliche di sistemazione di terreno franato e conseguente sopralluogo da parte dei competenti Organi regionali, si forniscono informazioni circa le competenze prefettizie del Presidente della Regione e degli Assessorati reg. interessati, con disponibilità all'intervento in caso di mancata evasione delle richieste, così come, su istanza di due a nome anche di altri, per problemi di sicurezza stradale e sanità ambientale.

* Eccezione fatta per la Comunità montana Valdigne-Mont Blanc e per i Comuni di Aosta, Brusson, Charvensod, Gressoney -Saint-Jean e Quart, dotati di apposita Convenzione, gli interventi presso Comuni e Comunità montane si sono limitati alle competenze di cui alla L. r. n. 17/01 e al sollecito di risposte inevase, a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni.

U.S.L.

COMPETENZE DIFENSORE CIVICO/URP/COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA: con riferimento a specifiche problematiche, si informano duecentottanta Cittadini sulle competenze del Difensore civico reg., dell'U.R.P. e della Commissione mista conciliativa presieduta dal Difensore civico; su richiesta del Segretario della Comm. m. c., si esaminano congiuntamente tempi e modalità di designazione del nuovo Rappresentante delle Associazioni di Volontariato, con esito di proficua collaborazione comprensiva di riunioni congiunte. Su istanza di un Cittadino, si esamina la pratica relativa ad una verifica effettuata dall'U.R.P. sull'operato di un Medico, a seguito di osservazioni formulate da un paziente, constatando il corretto comportamento del Responsabile U.R.P., che si stigmatizza a livello gerarchico. Su istanza di ventisette Cittadini, si forniscono informazioni in materia di risarcimento danni derivanti da intervento professionale, con particolare riguardo alle competenze dell'U.R.P., della Commissione m. c. e dell'Ufficio Affari generali e legali, e si interviene, in un caso, per le vie brevi, presso il Responsabile U.R.P., con esito di proficua collaborazione, così come, per sette, in ordine a servizi sanitari per Cittadini particolarmente indigenti, e, per due, al fine di approfondire aspetti di una vicenda riguardante l'invasione di una lettera, con esito di adeguata puntualizzazione. 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.

NORMATIVE/PROCEDURE: a nove Cittadini si illustrano le procedure di richiesta assistenza sanitaria domiciliare; a ventiquattro le competenze degli Ispettori dell'Ufficio di Igiene pubblica e Sanità ambientale in ordine all'accertamento delle condizioni di insalubrità di un alloggio, con riferimento anche al potere sindacale di ordinanza; a settantotto il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali (per dieci, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore gen., al fine di segnalare il mancato rispetto del diritto alla *privacy* da parte di alcuni dipendenti, con esito di proficua collaborazione e adeguata programmazione); a diciassette la deontologia del Medico di fiducia; a ventotto la procedura relativa alle visite che precedono il rilascio della patente di guida in presenza di patologie; a ventotto le modalità del servizio di rilevamento sonoro; a quindici la procedura di richiesta delle cartelle cliniche ospedaliere e/o richiesta danni; a due le competenze degli Uffici sanitari e del Sindaco in presenza di situazioni di pericolo per persone o cose; ad una normativa e pratica relative all'erogazione di sanzioni amministrative da parte degli Ispettori dell'Ufficio di Igiene e Sanità pubblica e alla procedura di ricorso amministrativo e giurisdizionale (con riferimento anche ad eventuale rateizzazione); a sei le modalità di iscrizione di Cittadini extracomunitari al S.S.N. e relativi benefici, con riferimento all'accesso ai servizi per chi disponga di redditi minimi (si interviene, per le vie brevi, presso il Responsabile dell'U.R.P., con esito di pronta e fattiva collaborazione); a quindici la procedura per ricorso avverso un provvedimento della Commissione medica di primo grado. Su richiesta di ventun Cittadini, di un Ente e di un'Associazione, si convocano sistematicamente le competenti *équipes* socio-sanitarie per l'esame congiunto di casi sociali implicanti minori, con esito positivo in un caso e solo parzialmente in altri (in merito, si esaminano anche, con il Direttore gen. e con il Referente U.B. Psicologia, problematiche generali a favore di famiglie e minori, con esito di programmazione da parte del Direttore gen.). Su istanza di due Cittadini, che lamentano disfunzioni all'interno della struttura ospedaliera, si verifica la correttezza della prassi seguita dai competenti Organi amministrativi accertando l'insussistenza dei requisiti per accedere alle provvidenze economiche previste dalla L. r. n. 10/03, così come, su istanza di tre, relativamente a diniego di rimborso spese mediche. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso i Direttori gen. e amm. per opportuni controlli in merito all'operato di imprese aggiudicatrici di lavori, con esito di fattiva collaborazione, verifica di irregolarità e conseguente adozione dei provvedimenti del caso, così come, su istanza di tre, rappresentanti un'Associazione che si occupa di reperire i fondi necessari alla cura di minori affetti da gravi patologie mediche, al fine di conoscere lo stato di una pratica, con esito positivo e sollecito. Grazie a tempestiva segnalazione e collaborazione del C.C.I.E., si interviene per le vie brevi presso il Dirigente Ufficio Immigrazioni della Questura per caso urgente di rientro nel Paese di origine di

minore extracomunitario gravemente malato (in merito, si sottolinea la pronta collaborazione dell'U.B. Pronto Soccorso dell'Ospedale regionale). In relazione a ripetute istanze, si interviene presso il Direttore gen. per proporre una più efficiente organizzazione dell'attività delle Commissioni preposte alle visite medico-legali per il rilascio di patente di guida a favore di soggetti portatori di *handicap* e per l'accertamento dell'idoneità al lavoro, con particolare riferimento ai tempi e successivi adempimenti di legge; su istanza di quattro Cittadini, per verificare la possibilità di ottenere il trasferimento di degente fuori Valle presso l'Ospedale regionale (con l'occasione, si approfondiscono positivamente alcune problematiche). Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono deliberazioni del Direttore gen. relative all'organizzazione dell'Azienda, con riferimento alle modalità di applicazione e modificazione, verificandone la puntualità.

DISFUNZIONI/CURE/DANNI: su istanza di un Cittadino, si convoca il Primario di Psichiatria per l'esame di una procedura curativa incidente sul piano lavorativo, con esito di fattiva collaborazione; su istanza di un altro, si interviene presso il Direttore di un Distretto san., al fine di approfondire una vicenda riguardante il comportamento di un Medico, con esito di proficua collaborazione per futuro miglioramento deontologico. A diciotto Cittadini si forniscono informazioni in ordine al risarcimento danni a seguito di interventi medico-chirurgici; a tre, in rappresentanza di un'Associazione, sulla procedura per segnalare patologie da presunto inquinamento ambientale; a settantatre per controlli volti a verificare immissioni di rumori e limiti di legge; a quattordici su aspetti della responsabilità medica, con riferimento anche al consenso informato e all'assistenza legale ai dipendenti; a due in riferimento a presunti disservizi di un reparto ospedaliero. Su istanza di sei Cittadini, si interviene presso il Direttore gen. chiedendo l'avvio di verifiche interne riguardanti presunte conseguenze da danno medico-chirurgico, con esito da definire. A seguito di casi sociali seguiti dal Difensore civico, sentito il Direttore gen., si convocano l'Assistente sociale dell'Ufficio minori e Politiche giovanili e il Referente dell'U.B. Psicologia dell'U.S.L. per rispondere gli interventi delle *équipes* di assistenza psicologica e sociale a favore di minorenni e loro famigliari, con esito di programmazione da parte del Direttore gen.. 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*.

PROBLEMI DIPENDENTI: si provvede ad esaminare, con favore, gli atti di incontri organizzati dai Direttori gen. e amm. aventi come tema l'etica nel mondo del lavoro e si partecipa con convinzione a corsi di educazione permanente degli Operatori U.S.L.. A dodici Cittadini si forniscono informazioni in merito alla richiesta di trasformazione dell'orario di lavoro da tempo pieno a *part-time* (in un caso si interviene presso il Direttore gen. per chiarimenti, con esito di sollecita soluzione che evidenzia necessità di più tempestivo e puntuale riscontro da parte dell'Ufficio personale); a tre relativamente alle competenze dell'Ufficio personale, con particolare riferimento al calcolo di ferie non ancora usufruite; a due relativamente a posizione giuridico-economica e previdenziale, con opportune indicazioni per

accertamento di regolarità (con esito positivo di una complessa problematica); a diciotto relativamente all'istituzione di corsi di aggiornamento per medici ospedalieri, con riferimento alla corresponsione dell'assegno di studio previsto dalla L. n. 135/90; a diciassette sulla normativa in materia di tutela legale per le attività svolte all'interno dell'Azienda. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Dirigente del Dipartimento della Qualità del Ministero della Salute al fine di sollecitare l'inizio della procedura volta ad ottenere il riconoscimento di un titolo di studio conseguito all'estero, con esito positivo dopo solleciti (si segnala l'ottima collaborazione del Direttore gen. U.S.L.-Valle d'Aosta). Su istanza di un Cittadino, si provvede a convocare il Direttore gen. al fine di approfondire aspetti procedurali riguardanti la documentazione rilasciata dalla competente Commissione a seguito di visita medico-collegiale, con esito di positiva collaborazione sia per il caso specifico che per il problema generale, attinente anche la deontologia. Su istanza di ventinove Cittadini, si verifica la pretesa di emolumenti accessori alla retribuzione base e si interviene presso il Direttore gen. per evidenziare l'opportunità di una soluzione equa della vicenda, con esito di collaborazione per quanto di competenza; su istanza di tre, si approfondiscono aspetti di un bando di concorso con riferimento agli articoli relativi alla riserva di posti da destinare a soggetti disabili; su istanza di uno, lo stato di una domanda di assunzione legata al superamento di un corso, con riserva di intervento. Su istanza di dodici Cittadini, si convoca il Direttore gen. per l'esame congiunto di problema connesso all'assegnazione di mansioni specialistiche al personale infermieristico, in caso di *backup*, con esito positivo, così come, su istanza di una ventina, per chiarimenti in merito a lavoro straordinario al di fuori della flessibilità. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore gen. al fine di valutare la legittimità di una selezione prevista per il corrente anno, con esito positivo, così come, su istanza di un altro, per richiesta di mobilità per motivi di salute. Su istanza di nove Cittadini, si provvede ad approfondire la normativa in materia di lavoro a tempo parziale, con particolare riferimento a tempi e modalità di accoglimento delle domande, con esito positivo di una particolare situazione; su istanza di uno, si convoca il Direttore gen. per l'esame congiunto di problematica concernente l'impiego di consulenti esterni, con esito di collaborazione per equa soluzione. 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.R.E.R.

PRESIDENTE: a ventotto Cittadini si illustra la normativa in materia di concessione di alloggi popolari con riferimento al caso in cui il titolare del diritto rinunci all'assegnazione (con l'occasione, si sottolinea l'efficiente collaborazione del Presidente). In riferimento al grave problema della casa, che affligge numerosi Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, si approfondiscono aspetti della questione, esaminando anche la dettagliata documentazione inerente il Fondo per il sostegno alla casa, trasmessa dal Presidente nell'ottica di una politica complessiva e solutoria. Su richiesta di tre Cittadini, in rappresentanza di una trentina di famiglie, si esaminano aspetti della normativa in materia di locazione di alloggi popolari, con riferimento anche ai criteri e alla procedura cui la Pubblica Amministrazione deve attenersi in caso di vendita degli alloggi.

DIRETTORE: su istanza di tre Cittadini versanti in grave situazione socio-economica e grazie alla fattiva collaborazione del Direttore, si provvede a risolvere positivamente un caso di mancato versamento del canone; su istanza di quattro e senza intervenire, si verifica la legittimità di provvedimenti amministrativi di diniego. Su istanza di quarantanove nuclei familiari, in grave situazione socio-economica e talora di sfratto, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore al fine di verificare le rispettive situazioni socio-economiche e posizioni in graduatoria, con esito sempre di pronta e fattiva collaborazione. Su istanza di dieci Cittadini, si esamina la situazione dei nuclei familiari in relazione alla possibilità di accesso agli alloggi E.R.P., indirizzando gli Istanti presso i competenti Uffici comunali e regionali per l'aggiornamento della documentazione. Su istanza di cinque Cittadini e grazie alla consueta collaborazione dell'A.R.E.R., si segnala per le vie brevi alle Assistenti sociali, che prontamente collaborano, una situazione sociale grave e si interviene presso un Sindaco al fine di sollecitarne la sistemazione transitoria del nucleo, composto anche da minori e in posizione ottimale di graduatoria, con esito positivo. Grazie alla consolidata collaborazione con il Direttore si provvede a segnalare all'A.R.E.R. alcuni casi di richiesta alloggi in emergenza abitativa a tutt'oggi insoluti e pendenti presso l'Ufficio del Difensore civico. Su istanza di numerosi Cittadini si interviene presso il Direttore A.R.E.R. e il Dirigente Ufficio Casa del Comune di Aosta per informazioni in merito alla situazione degli alloggi E.R.P. assegnati nel corso del 2004, con esito di sollecita puntualizzazione; con riferimento a casi seguiti da A.R.E.R.-Ufficio del Difensore civico, si segnala la fattiva collaborazione del Direttore per migliorare le procedure di applicazione dell'*iter* E.R.P.-emergenza abitativa, anche in sede di incontro programmato *ex art. 12, c. 1, lett. c), L. r. n. 17/01*.

PROPOSTE: 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.

COMUNE DI AOSTA

DIFENSORE CIVICO: con riferimento a diverse problematiche, duecentosettantasei Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in riferimento al Comune e alla relativa *Convenzione*.

INEVASIONI/TRASPARENZA: a trentasette Cittadini si forniscono informazioni relativamente all'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici; a settantacinque relativamente al diritto di accesso e all'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; a ventiquattro in materia di autocertificazione; a ventisette relativamente alla pratica della raccomandata a mano; a ventinove in materia di diritto alla *privacy* e tutela dei dati personali in riferimento agli Enti pubblici.

NORMATIVA/PROCEDURE: su istanza di quattro Cittadini, si approfondiscono aspetti dello Statuto comunale, con riferimento a problemi interpretativi; su istanza di due, tempi e modalità di esecuzione di un'ordinanza sindacale, con verifica della correttezza dell'*iter*; su istanza di tredici, le competenze degli Ispettori dell'Ufficio di Igiene pubblica e Sanità ambientale per l'accertamento di insalubrità abitativa, con riferimento al potere sindacale di ordinanza; su istanza di due, la procedura per reperire i dati necessari alla predisposizione di una lista elettorale; su istanza di trentuno, aspetti della normativa in materia di uso delle acque pubbliche, con riferimento anche alla costituzione e disciplina dei Consorzi irrigui; su istanza di quarantasette, problematiche relative a Cooperative socio-assistenziali; su istanza di otto, la procedura per il rilascio del tagliando disabili da apporre sull'autovettura; su istanza di tredici, problematiche in materia di residenza, con particolare riferimento al trasferimento in altro Comune italiano; su istanza di cinque, in ordine alla procedura prevista in caso di ritrovamento di cose smarrite, con riferimento alla consegna nelle mani del Sindaco e alla pubblicazione nell'albo pretorio; su istanza di uno, tipologia e forma contrattuale per l'utilizzo da parte di terzi di posti dell'area mercatale (intervenedo per le vie brevi presso l'Ufficio Commercio, con esito di collaborazione); su istanza di dieci, recenti innovazioni normative in materia di licenze commerciali; su istanza di otto, aspetti della normativa e pratica amministrativa in materia di edilizia, con riferimento ai vincoli riguardanti i centri di interesse storico e all'equità; su istanza di tre, in rappresentanza di una trentina di famiglie, aspetti della normativa in materia di locazione di alloggi popolari, con riferimento anche a criteri e procedura di vendita alloggi (a richiesta, si provvede a rispondere ad eventuali profili di responsabilità contabile e a problematiche di equità per gli assegnatari non in grado di effettuare l'acquisto). Su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di un'Associazione, si provvede a trasmettere al Sindaco documentazione inerente l'istituzione delle targhe alterne nel Comune, con richiesta di incontro finalizzato a valutare possibili soluzioni alternative alla questione dell'inquinamento atmosferico, con esito da definire. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Dirigente delle Attività produttive al fine di verificare la legittimità della graduatoria di anzianità presenze al mercato cittadino, con esito di riscontro dopo solleciti; su istanza di uno, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Edilizia per verificare la legittimità di provvedimenti di carattere amministrativo, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di tre Cittadini, si forniscono informazioni sui possibili accertamenti predisposti dall'Ufficio Anagrafe a seguito di richiesta di trasferimento residenza e si interviene presso il Dirigente del Servizio Attività produttive, E.R.P. e Servizi demografici per informazioni in merito all'orario di alcuni accertamenti e per sollecitare, a fronte di evasione parziale, una risposta completa, con esito positivo da parte del Responsabile dell'Ufficio Anagrafe; su richiesta di uno, sulla procedura di opposizione a provvedimento di cancellazione dall'anagrafe cittadina. Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si approfondiscono problematiche in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane. Su istanza di sette Cittadini, si interviene, per le vie brevi, presso l'Ufficio Pubblica Istruzione per chiarimenti in merito ai requisiti richiesti per l'iscrizione ai Centri estivi, con esito di sollecita e fattiva collaborazione da parte di un Funzionario; su segnalazione di due, si danno indicazioni in merito a lamentele circa la gestione del servizio mensa di un Centro estivo.

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Responsabile di una Cooperativa sociale, per chiarimenti in merito alla regolarità di un rapporto di prestazione d'opera, con esito di collaborazione e positiva soluzione; su richiesta di un altro, in rappresentanza di una Società, e in riferimento a vicenda riguardante il rilascio forzoso di proprietà dell'Amministrazione, si provvede a sentire il Sindaco con l'intento di approfondire aspetti procedurali nell'ottica della mediazione, con esito di proficua collaborazione. 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*.

PERSONALE/CONCORSI: su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Sindaco al fine di verificare la legittimità della mancata concessione di indennità economica ad un dipendente, con esito di adeguata evasione da parte del Segretario gen.; su istanza di un altro, in rappresentanza di un'Associazione, si approfondiscono le perplessità in merito all'applicazione, da parte del Segretario gen., di una disposizione inserita nel contratto di categoria. Su istanza di otto Cittadini e con la fattiva collaborazione del Responsabile dell'Ufficio Personale, si approfondisce la questione se i Cittadini extracomunitari possano partecipare a concorsi e chiamate riguardanti posti di lavoro esterni alle Pubbliche Amministrazioni, con positiva soluzione di due delicate problematiche lavorative. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

SERVIZI SOCIALI: a centonovantasette Cittadini si illustra la normativa in materia di emergenza abitativa-E.R.P., con particolare riferimento a tempi e modalità di presentazione della domanda, alla composizione e al funzionamento della competente Commissione. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Direttore dell'A.P.S. per controlli sulle condizioni igienico-sanitarie degli scantinati di un alloggio di proprietà dell'Azienda, con esito positivo tradotto in ordinanza sindacale; su istanza di tre, al fine di sollecitare l'ispezione di un alloggio gestito dall'A.P.S., onde verificarne l'abitabilità, con esito positivo e sollecito. Su segnalazione del C.C.I.E. e/o a seguito di indirizzo al C.C.I.E., si seguono congiuntamente centotrentanove casi di nuclei extracomunitari, con esito sempre di fattiva e sollecita collaborazione a favore della legalità e della pace sociale (in merito, si rileva che solo grazie alla collaborazione del C.C.I.E., è possibile al Difensore civico ricontattare Cittadini extracomunitari senza fissa dimora o privi di telefono per comunicazioni di interesse). A seguito di istanza, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura e il Responsabile del C.C.I.E. per approfondire aspetti di una richiesta di ricongiungimento familiare complesso, con esito positivo. Nell'ambito di un incontro organizzato dall'Assessorato alle Politiche sociali, C.C.I.E. e Cooperativa sociale, in materia di immigrazione, viene chiesto ad un Consulente del Difensore civico di illustrare l'attività dell'Ufficio, con riferimento al tipo di istanze inoltrate e all'attività conseguente. Su istanza di dodici Cittadini e con la collaborazione del C.C.I.E., si esaminano decreti di espulsione, valutandone le possibilità di ricorso; su istanza di quattordici, richieste di ricongiungimento familiare, con particolare riferimento ai requisiti abitativi e alle più recenti tematiche amministrative specifiche; su istanza di due e grazie alla consueta collaborazione dell'Ufficio Immigrazione della Questura e del C.C.I.E., la procedura per richiedere il prolungamento di un permesso di soggiorno non rinnovabile. Grazie a

tempestiva segnalazione e collaborazione del C.C.I.E., si può intervenire, per le vie brevi, presso il Dirigente Ufficio Immigrazioni della Questura in caso urgente e grave di rientro nel Paese di origine di minore extracomunitario (in merito, si sottolinea anche la pronta collaborazione dell'U.B. Pronto Soccorso dell'Ospedale regionale); parimenti, si può intervenire per le vie brevi presso l'Ufficio Immigrazione della Questura in merito ai tempi di rinnovo del permesso di soggiorno in presenza di certificata urgenza di allontanarsi temporaneamente dall'Italia. Con riferimento a casi di extracomunitari privi di alloggio adeguato al nucleo familiare, si approfondiscono con C.C.I.E. e Ufficio Immigrazione della Questura le competenze del Dipartimento di Prevenzione Sanità pubblica, con particolare riferimento alla valutazione di idoneità sanitaria delle abitazioni. Su richiesta del C.C.I.E., di Cittadini e di Associazioni che segnalano un problema di 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 presso il Direttore della Direzione reg. del Lavoro per chiarimenti e soluzione, con esito di sostanziale anche se tardivo accoglimento della proposta; successivamente, in riferimento a vicende seguite da mesi e di particolare urgenza, in collaborazione con C.C.I.E. si interviene nuovamente presso il Direttore della Direzione regionale del Lavoro, insistendo affinché avvii le procedure riguardanti l'iscrizione nelle liste delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento dei Cittadini extracomunitari che hanno presentato richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno, con esito finalmente positivo. Su istanza di otto Cittadini, assegnatari di alloggio E.R.P., si rendono informazioni per richiesta di trasferimento in alloggio di metratura adeguata; su istanza di cinque e alla luce delle già condizioni di insalubrità dell'alloggio E.R.P., si interviene presso il Dirigente Ufficio Casa per chiedere conto della pratica di trasferimento, con esito di positiva definizione della procedura dopo solleciti; su istanza di cinque e in relazione al canone di affitto si interviene per le vie brevi presso il Responsabile dell'Ufficio Casa per informazioni in ordine all'assegnazione di case parcheggio; su istanza di ventisette, si interviene presso il Responsabile dell'Ufficio Casa al fine di verificarne la posizione in graduatoria E.R.P., alla luce di gravi situazioni socio-economiche e/o emergenza abitativa, con esito di adeguata puntualizzazione (per sette si interviene presso il Presidente della Commissione reg. e il Capo Servizio E.R.P. per chiedere conto dello stato delle procedure, con esito di collaborazione); su istanza di cinque e grazie alla collaborazione dell'Ufficio Casa, si verifica lo stato di una richiesta di emergenza abitativa presentata da un nucleo familiare versante in situazione socio-economica particolarmente complessa. Su istanza di quattro Cittadini e in collaborazione con il Responsabile dell'Ufficio Casa, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di sovvenzioni economiche integrative di canoni locazione per disabili. Su istanza di un Cittadino, raggiunto da sfratto per finita locazione, si interviene presso il Responsabile dell'Ufficio Casa al fine di conoscere lo stato della pratica relativa all'emergenza abitativa, con esito di collaborazione, così come, su istanza di cinque, per promuovere sollecita assegnazione di alloggio E.R.P. in presenza di sfratto e posizione ottimale in graduatoria. Su istanza di cinque Cittadini, si esamina la situazione di un nucleo familiare in relazione alla possibilità di accesso agli alloggi E.R.P., indirizzando gli Istanti presso i competenti Uffici comunali e regionali per l'aggiornamento della documentazione. Su istanza di sette Cittadini e previo contatto con il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura in merito a mancato rilascio della carta di soggiorno per insufficiente metratura dell'alloggio E.R.P., si interviene presso il Sindaco per sollecitare un'attestazione di impossibilità di assegnazione di alloggio di metratura adeguata, al fine di favorire l'equa soluzione della vicenda, con esito di sollecita collaborazione. In merito a problematica concernente la metratura non adeguata di alloggio E.R.P. assegnato a sette Cittadini extracomunitari, incidente sulla possibilità di percepire provvidenze economiche previste a favore di soggetti invalidi, si segnala una risposta inadeguata del Dirigente dell'Ufficio Casa e del Responsabile del procedimento, per cui si interviene presso il Sindaco al fine di sollecitare una soluzione, con esito finalmente positivo grazie anche

all'intervento sollecito dell'Ufficiale san. competente al rilascio di certificazione igienico-sanitaria. Su istanza di numerosi Cittadini si interviene presso il Direttore A.R.E.R. e il Dirigente Ufficio Casa del Comune per informazioni in merito alla situazione degli alloggi E.R.P. assegnati nel corso del 2004, con esito di puntuale documentazione. 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, 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. 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. Su istanza di cinque Cittadini, si interviene presso il Responsabile dei Servizi sociali, per conoscere la motivazione di una posizione di graduatoria per l'accesso agli asili nido, con esito di verifica della correttezza dell'*iter*, corredato da adeguata documentazione; su istanza di quattro, si forniscono informazioni sulle modalità di iscrizione agli asili nido e si interviene, per le vie brevi, presso l'Assessore alle Politiche sociali per chiarimenti in merito a specifica problematica concernente l'inserimento di bambini disabili, con esito di sollecita puntualizzazione e accoglimento di proposta di miglioramento del relativo modulo di iscrizione.

DANNI/LAVORI: su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Presidente della Regione, in qualità di Prefetto, per un problema di sicurezza pubblica concernente la configurazione dell'area mercatale di Aosta, con esito positivo.

TASSE/TRIBUTI/SERVIZI: su istanza di centoventitre Cittadini, si approfondisce la normativa in materia di I.C.I., con riferimento anche al calcolo per i fabbricati inagibili; su richiesta di centodiassette, problematiche riconducibili a sanzioni amministrative irrogate dalla Polizia municipale (in alcuni casi si provvede a verificare la legittimità delle sanzioni). Su istanza di un Cittadino, si rendono informazioni in merito alla normativa regolante il potere di accertamento di violazioni amministrative e irrogazioni delle relative sanzioni da parte degli ausiliari del traffico e si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore A.P.S. per chiarimenti relativi alle ordinanze sindacali di attribuzione di detti poteri in materia di sosta, con esito di fattiva collaborazione; su istanza di due, in merito alla regolamentazione di

fermata e sosta degli autoveicoli e si interviene presso il Comandante della Polizia municipale per chiarimenti in merito alla disattivazione di servizio autobus senza cancellazione della relativa segnaletica stradale, nonché al fine di promuovere una maggiore disponibilità e capacità relazionale da parte dei Funzionari addetti allo sportello di informazione al pubblico, con esito da definire. Su istanza di quattordici Cittadini e di Associazioni, si interviene presso il Sindaco e il Comando della Polizia municipale per chiarimenti in ordine alla procedura di rilascio e/o riconferma dell'autorizzazione comunale alla sosta di veicoli nei parcheggi riservati alle persone disabili, con riferimento anche alla certificazione medica da parte delle strutture sanitarie pubbliche, con esito di positiva collaborazione.

COMUNE DI BRUSSON

Diciassette Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; sette i tempi e le modalità della pratica della raccomandata a mano; undici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; dodici l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; otto il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

A diciassette Cittadini si forniscono informazioni in materia di I.C.I. e sui tempi di applicazione delle sanzioni previste per mancato pagamento dell'imposta nei termini di legge; a nove sulla nuova normativa regionale in materia di espropri, con riferimento specifico al calcolo dell'indennità; a dodici su problematiche di diritto ambientale.

Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si provvede ad esaminare la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane (si sottolinea la collaborazione del Direttore Direzione Politiche sociali dell'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali).

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.

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

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 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 posizioni 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 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.

COMUNE DI CHARVENSOD

Quattordici Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; sette i tempi e le modalità della pratica della raccomandata a mano; dodici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; tre l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; cinque normativa e pratica I.C.I.; tre il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in riferimento agli Enti pubblici.

Su istanza di cinque Cittadini, si verifica la regolarità di *itinera* amministrativi posti in essere dal Comune.

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.

Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si provvede ad esaminare la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane (si sottolinea la collaborazione del Direttore della Direzione Politiche sociali dell'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali).

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

A diciassette Cittadini si forniscono informazioni in materia di I.C.I. e sui tempi di applicazione delle sanzioni previste per mancato pagamento dell'imposta nei termini di legge; a nove sulla nuova normativa regionale in materia di espropri, con riferimento specifico al calcolo dell'indennità; a dodici su problematiche di diritto ambientale.

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 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 posizioni 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 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.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

Quindici Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; undici i tempi e le modalità della pratica della raccomandata a mano; trentasei il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; otto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; dodici il diritto alla *privacy* e tutela dei dati personali, con particolare riferimento al rapporto con Enti pubblici.

Ad un Cittadino si forniscono informazioni in merito agli Organi competenti e alle procedure per la definizione di aspetti organizzativi relativi all'esecuzione di lavori conseguenti ad eventi calamitosi, restando a disposizione, per quanto di competenza, in caso di mancato superamento dei disagi esposti. Su istanza di tre Cittadini, a nome di una trentina, si interviene presso il Sindaco e il Dirigente reg. del Servizio Sistemazioni idrauliche, al fine di valutare lo stato di una vicenda riguardante l'esecuzione di lavori per la messa in sicurezza di territorio comunale, con esito di puntualizzazione della problematica e di approfondimento delle specifiche responsabilità.

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.

Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si provvede ad esaminare la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane (si sottolinea la collaborazione del Direttore Direzione Politiche sociali dell'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali).

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

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 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 posizioni 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 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.

COMUNE DI QUART

Dodici Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; dodici tempi e modalità della pratica della raccomandata a mano; undici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; otto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; otto il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si provvede ad esaminare la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane (si sottolinea la collaborazione del Direttore Direzione Politiche sociali dell'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali).

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.

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

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 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 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.

COMUNITA' MONTANA VALDIGNE-MONT BLANC

In vista della sottoscrizione della *Convenzione* con l'Ufficio di Difensore civico, ai sensi dell'art. 11, c. 2, L. r. n. 17/01, si esamina la bozza predisposta, restando a disposizione per ogni opportunità, e si chiede al Presidente della Comunità di illustrare alla scrivente alcuni aspetti dell'organizzazione interna dell'Ente.

Diciotto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico reg. in rapporto alla relativa *Convenzione*; sei tempi e le modalità della pratica della raccomandata a mano; dodici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod. e L. r. n. 18/99; otto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; otto il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

Su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione, si provvede ad esaminare la normativa in materia di iscrizione agli asili nido, con riferimento alle modalità di erogazione dei contributi regionali agli Enti gestori del servizio, nonché alle possibili convenzioni con Comuni e Comunità montane (si sottolinea la collaborazione del Direttore Direzione Politiche sociali dell'Assessorato reg. Sanità, Salute e Politiche sociali).

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.

Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Presidente della Regione al fine di approfondire aspetti normativi riguardanti l'ammissione ai pubblici concorsi di soggetti in possesso di lauree specialistiche di nuova istituzione, non ancora recepite da alcune Amministrazioni, con esito di puntualizzazione e collaborazione.

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 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 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.

MINISTERI

a) Generale

DIFENSORE CIVICO: a trecentonovantadue Cittadini si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico reg. nei confronti dei Ministeri; a centoventicinque sulle competenze della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome; a nove sull'istituto della difesa civica in Italia e in Europa, con particolare riferimento a struttura, organizzazione e allocazione dei Difensori civici regionali e locali sul territorio nazionale. In relazione a problematiche concernenti il diritto di accesso alla documentazione amministrativa, nell'ambito dell'attività svolta in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si verificano gli esiti delle revisioni statutarie regionali, con particolare riferimento alla previsione dell'Istituto del Difensore civico, nonché la normativa in materia di controlli sostitutivi degli atti (con particolare riferimento alla nomina dei *commissari ad acta* e a recente giurisprudenza della Corte Costituzionale) e la L. n. 15/05, che demanda a Commissione centrale le competenze già assegnate al Difensore civico in materia di accesso agli atti; inoltre, a richiesta del Commissario europeo per i diritti umani, si provvede ad approfondire il tema del rispetto dei diritti umani nell'ambito specifico delle Regioni europee. Su istanza di due Cittadini, si provvede ad illustrare le competenze del Difensore civico in riferimento alla possibilità di chiedere alla Pubblica Amministrazione l'inizio di indagini amministrative interne volte ad accertare la legittimità della condotta di pubblici Funzionari, con esame anche di eventuali profili di responsabilità. Su richiesta di cinque Associazioni di Consumatori, ci si rende disponibili per un incontro volto all'esame delle rispettive competenze.

TRASPARENZA/PROCEDURE: centoquarantun Cittadini, due Società e tre Enti chiedono informazioni sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod.; trentasette e due Associazioni sull'autocertificazione; diciotto sullo snellimento dei procedimenti amministrativi; trentasette sulla normativa in materia di trasferimento dei pubblici dipendenti e di tutela dei diritti fondamentali dei lavoratori; sessantatre e due Società in materia di diritto alla *privacy* e tutela dei dati personali in riferimento ad Enti pubblici e/o sulle modalità di compilazione di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà; due sulla procedura per predisporre una lista elettorale; nove su aspetti della procedura per correzione e/o modifica di dati anagrafici; otto sulla normativa in materia di concessione del beneficio economico dell'indennità di bilinguismo, con riferimento anche a tempi e modalità di erogazione; ventotto sulla pratica della raccomandata a mano e con ricevuta di ritorno. Su istanza di un Cittadino, a nome anche di altri, si interviene presso il Segretario gen. della Camera dei Deputati al fine di sollecitare l'evasione di un ricorso, con esito ancora da definire.

SOCIALE: a duecentotrentasette Cittadini si danno informazioni su Patronati, Associazioni di volontariato e Cooperative socio-assistenziali; a dodici in materia di affidamento di minore, adozione straordinaria e internazionale, con particolare riferimento ai rapporti con genitori naturali e Assistenti sociali. Si interviene presso i competenti Ministri per evidenziare le problematiche connesse alla concreta attuazione di corsi scolastici all'interno degli Istituti penitenziari, con riguardo al limite numerico per l'organizzazione dei corsi e alla ritenuta impossibilità di partecipazione dei carcerati extracomunitari privi di regolare permesso di soggiorno, e per sollecitare un intervento normativo e/o amministrativo volto al superamento di tali ostacoli su tutto il territorio nazionale, con esito di riscontro. A seguito di istanza pervenuta da Organo istituzionale europeo, si interviene, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, presso il Ministero della Giustizia, sollecitando l'adesione ad un'iniziativa a favore di Cittadini stranieri detenuti negli Istituti di pena italiani, con esito positivo (della problematica si interessano successivamente anche Assistenti sociali). Su segnalazione di Esperti, si propone al Direttore gen. U.S.L.-Valle d'Aosta e all'Assessore reg. alla Sanità, Salute e Politiche sociali di realizzare

sul territorio valdostano un sistema di 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, con esito positivo. 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; inoltre, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si porta la problematica all'attenzione della Conferenza per un esame congiunto. Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di mancanza di sostegni a favore di non vedenti per frequenza di specializzazione post-universitaria, si forniscono informazioni e si interviene presso un'Associazione interessata onde accedere al servizio civile, con esito non positivo.

ENTI PRIVATI/PUBBLICO SERVIZIO: a centottantatre Cittadini si forniscono informazioni in ordine alle competenze dei Difensori civici relativamente agli Enti privati gestori di pubblico servizio; a ventisette sulla pratica della raccomandata con avviso di ricevimento e della raccomandata a mano; a tredici sull'obbligo di motivazione degli atti (si interviene, in un caso, presso il Coordinatore di una Cooperativa che organizza progetti di formazione lavoro per chiarimenti in merito alle modalità di organizzazione e svolgimento di selezioni, con esito positivo per futuro miglioramento); a nove sulla procedura per presentare richiesta di revisione di una decisione assunta dalle Poste italiane. Su istanza di un Cittadino, si verifica la positiva definizione di una pratica di chiusura conto corrente postale oggetto della precedente *Relazione*; su istanza di quattro Cittadini, si interviene per le vie brevi presso il Responsabile di un Ufficio postale di Aosta per una verifica del servizio postale "Seguimi", con esito di collaborazione per futuro miglioramento; su istanza di due, si forniscono informazioni sulla raccomandata con ricevuta di ritorno e sulla procedura in caso di assenza del destinatario e si indirizza ai competenti Uffici postali per chiarimenti; su istanza di un Cittadino, si illustrano le possibili vie di tutela in riferimento a fatti riguardanti ipotesi di *mobbing* che si sarebbero verificati durante lo svolgimento delle proprie mansioni all'interno di una filiale delle Poste italiane. Sei Cittadini, di cui uno in rappresentanza di un Ente privato gestore di pubblico servizio, chiedono informazioni in merito a problematiche riguardanti la specifica tutela dei diritti; dodici segnalano disservizi riscontrati in due Enti privati gestori di pubblici servizi, da addebitarsi alla scarsa preparazione dei soggetti preposti (vengono indirizzati). Su istanza di un Difensore civico locale, si interviene presso il Direttore di una Banca valdostana al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta inoltrata da un Cittadino emigrato per motivi di lavoro in Paese extra U.E., rimasta senza riscontro, con esito positivo e sollecito.

b) Ministero Difesa

A seguito di istanza, si interviene presso un'Associazione chiedendo di valutare la possibilità di richiedere un volontario proveniente dal Servizio civile, da destinare all'assistenza di non vedente, con esito di semplice puntualizzazione della problematica. Cinque Cittadini chiedono di approfondire aspetti della nuova normativa in materia di servizio civile, con particolare riferimento alla possibilità di dispensa anche in corso di assolvimento.

c) Ministero Economia e Finanze

Su istanza di un Cittadino, si interviene nuovamente presso il Direttore dell'Agenzia delle Entrate di un Comune italiano, nonché presso il Garante del Contribuente competente per territorio, al fine di verificare i motivi dell'ingiustificato ritardo nell'erogare un rimborso imposte, peraltro più volte assicurato dall'Ente, con esito finalmente positivo. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore delle Agenzie del Demanio di Roma e di Aosta al fine di sollecitare la risposta ad una richiesta pendente da quasi venti anni, con esito da definire. Su istanza di due

Cittadini, si interviene, con esito positivo, presso il Direttore dell' Agenzia centrale del Territorio, al fine di sollecitare la corresponsione dell' indennità di bilinguismo attesa da tempo, così come, su istanza di altri due, presso la Direzione delle Entrate di Roma per sollecito di rimborso e, su istanza di tre, per sollecitare l' evasione di una richiesta. A duecentosettantotto Cittadini, in presenza anche di possibile fermo amministrativo di veicolo, si forniscono indicazioni in merito a procedura di notifica e pagamento di sanzioni amministrative. 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 istanza di un Cittadino, si provvede a constatare l' errata informazione fornita da un Ufficio regionale, dovuto ad un ritardo nell' aggiornamento dei dati informatici, contrariamente a quanto avvenuto per l' Agenzia delle Entrate della Valle d' Aosta, dove la medesima operazione è stata effettuata in tempi relativamente brevi, a vantaggio degli utenti. Su istanza di novantotto Cittadini, si provvede ad illustrare la procedura per richiedere a Uniriscossi-S.p.a. la rateizzazione di cartelle esattoriali; su istanza di tre, le competenze delle nuove Agenzie del Territorio e modalità di rettifica delle mappe catastali, con disponibilità all' esame della relativa documentazione ed eventuale intervento. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore dell' Agenzia delle Entrate di Châtillon, per sollecitare l' evasione di una richiesta di rimborso imposte presentata dagli Istanti, con esito di parziale evasione dopo numerosi solleciti; su istanza di tre, si provvede a verificare la legittimità del provvedimento di rigetto di una richiesta di rimborso imposte. A tre Cittadini si forniscono informazioni in merito a entità e modalità di pagamento dell' imposta di successione ereditaria prevista in caso di lascito a favore di erede testamentario senza vincolo di parentela o equipollente; a ventidue sul dovere di evasione dell' Ente pubblico (e si interviene presso gli Uffici ministeriali competenti per sollecitare il dovuto riscontro ad una richiesta rimborso I.R.P.E.F., con esito di puntualizzazione della problematica); a sei sulla nuova normativa in materia di tassazione della pensione, con riferimento alle nuove aliquote determinate dal Ministero e sulle detrazioni derivanti da famigliari a carico. Su segnalazione del *Médiateur* di un Paese U.E., si interviene, in relazione al caso di un Cittadino assoggettato a duplice imposizione fiscale, presso il Dirigente dell' Ufficio relazioni internazionali del Dipartimento per le Politiche fiscali onde promuovere l' evasione di una richiesta informazioni rimasta senza seguito, con esito da definire.

d) Ministero Esteri

In merito a problema di blocco carico aiuti umanitari inviato dalla cooperazione italiana, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si sostiene l' intervento di un Collega volto ad ottenere chiarimenti, restando a disposizione per quanto di competenza. Su istanza di tre nuclei extracomunitari, si interviene presso un Consolato italiano e il *Médiateur* del Paese per informazioni in merito allo stato di procedimenti di rilascio visto d' ingresso e/o ricongiungimento familiare, al fine di sollecitarne la definizione, con esito di puntualizzazione per due e da definire per uno.

e) Ministero Funzione pubblica

A seguito di istanze 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*.

f) Ministero Giustizia

Su istanza di un Cittadino e due Società, si forniscono informazioni in materia di accesso alla documentazione amministrativa, di cui alle L. n. 241/90 e succ. mod., con riferimento anche al rapporto tra diritto di accesso e diritto alla tutela dei dati personali, esaminando, nel caso concreto concernente la reperibilità di dati finanziari, la portata dell'interesse invocato per l'esercizio del diritto di accesso. 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*. In riferimento a problematica oggetto di precedenti Relazioni, relativa allo studio di procedure volte a favorire l'inserimento degli ospiti della Casa circondariale di Brissogne nella vita sociale, si provvede a convocare il Direttore dell'Agenzia reg. del Lavoro per chiarimenti su progetto non approvato, con esito di verifica di inadeguata documentazione del diniego. A seguito di istanza pervenuta da Organo istituzionale europeo, si interviene, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, presso il Ministero della Giustizia, sollecitando l'adesione ad un'iniziativa a favore dei Cittadini stranieri detenuti negli Istituti di pena italiani, con esito positivo (della problematica si interessano successivamente anche Assistenti sociali). Su segnalazione di Colleghi, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione presso le categorie deboli di *Brochure* informativa in materia di patrocinio a spese dello Stato e, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si porta la problematica all'attenzione della Conferenza per un esame congiunto. Su istanza di dieci Cittadini, si provvede ad illustrare il procedimento per ottenere dal competente Tribunale l'asseverazione di una traduzione. Su istanza di un Cittadino al Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, riguardante fatti non di competenza e dai quali potrebbero emergere possibili notizie di reato, si provvede ad inviare la documentazione ricevuta alla Procura della Repubblica per opportuna conoscenza.

g) Ministero Infrastrutture e Trasporti

A ventotto Cittadini si forniscono informazioni in ordine a tempi e condizioni di rilascio della patente di guida in presenza di particolari patologie; a trentasette in materia di compravendita di autoveicoli e relativa registrazione presso il P.R.A.. Su istanza di cinque Cittadini, si interviene per le vie brevi presso un Responsabile della Motorizzazione civile di Aosta per chiarimenti in merito a procedura di conversione di patente rilasciata in Paese extracomunitario, con esito di efficiente e sollecita collaborazione (con l'occasione, si evidenziano problemi di comunicazione ai Cittadini da parte di alcuni Funzionari).

h) Ministero Interno

IMMIGRAZIONE/CITTADINANZA: per specifiche problematiche, a duecentosessantadue Cittadini si forniscono informazioni su carta di soggiorno, cittadinanza, decreto di espulsione e relativa procedura di opposizione, ricongiungimento familiare, rinnovo permesso di soggiorno, con riferimento anche ai tempi di attesa (si interviene, altresì, presso l'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta per chiarimenti in merito allo stato di alcune pratiche, con esito sempre di collaborazione); a quattro, grazie alla consueta collaborazione dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta e del C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati extracomunitari di Aosta, sulla procedura per richiedere il prolungamento di un permesso di soggiorno non rinnovabile; a dodici sulle procedure per la riammissione in Italia di soggetti precedentemente espulsi; a tre sul rinnovo del permesso di soggiorno di minorenni extracomunitario in affidamento temporaneo, nonché in ordine alla titolarità di passaporto (intervenedo per le vie brevi presso il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, con esito di puntualizzazione e collaborazione); a quattro sulla richiesta di cittadinanza italiana, con riferimento a studenti maggiorenni. Su istanza di un Cittadino e con la fattiva collaborazione del C.C.I.E., si interviene per le vie brevi presso l'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta per chiarimenti in merito ai tempi di rinnovo del permesso di soggiorno in presenza di certificata urgenza di allontanamento temporaneo dall'Italia, con esito di puntualizzazione e collaborazione. Su istanza di gruppi di Cittadini, in rappresentanza di Associazioni, si verifica la regolarità di due dinieghi da parte di un'Ambasciata italiana in Stato extraeuropeo e si interviene presso la stessa al fine di sollecitare il rilascio di un permesso di soggiorno, con esito positivo. Su istanza di nove Cittadini, si interviene presso un Consolato italiano e un *Médiateur* per chiedere conto di eventuali ostacoli alla evasione di istanze di ricongiungimento familiare, debitamente corredate dal nulla osta della Questura di Aosta, con esito di puntualizzazione telefonica del diniego dopo numerosi solleciti. Su richiesta di due Cittadini e grazie alla pronta collaborazione del Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, si provvede a verificare lo stato della richiesta di ricongiungimento familiare presentata da un Cittadino affetto da gravi problemi di salute; su istanza di cinque, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio per chiarimenti in merito ad un procedimento di espulsione di Cittadino extracomunitario, con esito di formale puntualizzazione della problematica; su istanza di uno, con permesso di soggiorno per asilo politico e in attesa di convocazione per rinnovo dello stesso, nell'ottica di un servizio di difesa civica a rete, si trasmette la relativa documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito di collaborazione e positiva soluzione della vicenda. A seguito di istanze si provvede a convocare il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta e il Responsabile del C.C.I.E. al fine di approfondire aspetti specifici di una richiesta di ricongiungimento familiare, con esito positivo; grazie a segnalazione e collaborazione del C.C.I.E., si può intervenire, per le vie brevi, presso il Dirigente Ufficio Immigrazioni della Questura di Aosta in caso urgente e grave di rientro nel Paese di origine di minore extracomunitario (in merito, si sottolinea anche la pronta collaborazione dell'U.B. Pronto Soccorso dell'Ospedale regionale). Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione centrale per gli Affari generali e per la Gestione delle Risorse

finanziarie e strumentali del Dipartimento per le Libertà civili e l'Immigrazione, onde sollecitare risposta a richiesta di cittadinanza, con esito positivo dopo numerosi solleciti. Su istanza di sette Cittadini extracomunitari, di cui un invalido al 100% in attesa di indennità, assegnatario di alloggio E.R.P. di metratura non perfettamente adeguata al nucleo per indisponibilità di altri appartamenti attestata dal Sindaco di Aosta, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta per chiarimenti in merito alla procedura di rinnovo della carta di soggiorno e a sostegno di un'equa definizione della vicenda, con esito positivo grazie a certificazione sanitaria adeguata dell'Ufficiale sanitario. In relazione a gravi casi sociali, da tempo seguiti dall'Ufficio, si convocano il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, 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, con esito di programmazione. 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 istanza di Cittadini e Associazioni, che segnalano un problema di mancata iscrizione nelle liste delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento di Cittadini extracomunitari in possesso della ricevuta rilasciata dalla Questura, 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 presso il Direttore della Direzione reg. del Lavoro per chiarimenti e possibile soluzione, con esito positivo dopo numerosi solleciti (in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si sottopone all'esame dei Colleghi una bozza di proposta di miglioramento normativo, da inoltrare ai competenti Uffici ministeriali per l'intero territorio nazionale). 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*.

PROCEDURE/SANZIONI: a duecentotrentanove Cittadini si forniscono informazioni in merito ai tempi di notifica dei verbali di accertamento violazione C.d.S; a duecentodiciannove, sulle modalità di ricorso, sul fermo amministrativo e sulle competenze prefettizie, sulla pratica della rateizzazione della sanzione; a ventinove in ordine a sospensione della patente di guida, così come disciplinata dalla normativa vigente all'epoca delle violazioni; a dieci in merito all'applicabilità della sanzione accessoria della decurtazione punti della patente in capo ad autisti di mezzi speciali; a tredici in materia di rilascio passaporto anche in riferimento all'iscrizione dei figli minorenni; a ventinove in materia di residenza, con particolare riferimento a trasferimento in altro Comune. Su istanza di due Cittadini, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso un

Ente pubblico di Regione priva di Difensore civico, per l'evasione di un'istanza rimasta senza riscontro, con esito positivo.

i) Ministero Istruzione, Università e Ricerca scientifica

Si provvede ad illustrare a dodici Cittadini la normativa vigente in materia di equipollenza di titoli di studio, con particolare riferimento alla laurea conseguita all'estero; a sette in merito al diritto allo studio dei lavoratori dipendenti, con particolare riferimento a permessi e certificazioni di partecipazione ad esami; a sei elementi utili ad approfondire aspetti di una vicenda riguardante l'errata consegna di documenti universitari, con riferimento anche alla procedura da seguire per ottenerne la correzione. Su istanza di un Cittadino, si trasmette al Difensore civico competente per territorio un caso di incompleta informazione da parte di un Ufficio universitario in merito a tempi e modalità di espletamento del tirocinio pratico in Medicina e Chirurgia e dell'Esame di Stato per l'abilitazione dell'esercizio della professione, con conseguente inutile svolgimento di periodo di tirocinio secondo modalità previste da normativa non più in vigore, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio al fine di verificare lo stato di procedura di rilascio documentazione scolastica necessaria per ricostruzione carriera, con esito positivo dopo solleciti; su istanza di un altro, che espone un complesso problema concernente esame di ammissione e di stato per Istituto scolastico parificato, si trasmette la relativa documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo. Su segnalazione di un Collega, si resta a disposizione, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in caso di mancata o incompleta evasione di istanza inoltrata da un Cittadino ad un'Istituzione scolastica di altra Regione. Su istanza di undici Cittadini, 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. In relazione all'istanza di un Cittadino per riconoscimento del titolo di studio in medicina conseguito all'estero, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si prende atto del compiuto accertamento positivo da parte dei competenti Uffici ministeriali e del rilascio dell'autorizzazione all'iscrizione dell'Istante presso l'Ordine professionale di appartenenza. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione Generale Risorse umane e professionali, al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta di riconoscimento di titolo di studio conseguito all'estero, con esito positivo e sollecito; su istanza di cinque, si forniscono indicazioni per ottenere la correzione di un mero errore materiale in certificato di laurea, più volte inutilmente richiesta ad Università fuori Valle, con riserva di intervento in caso di ulteriore inevasione. Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di mancanza di sostegno a favore di non vedenti per frequenza di specializzazione post-universitaria, si forniscono informazioni e si interviene presso un'Associazione onde accedere al servizio civile, con esito non positivo.

l) Ministero Lavoro e Politiche sociali

LAVORO/COLLOCAMENTO: a duecentoquarantadue Cittadini si forniscono indicazioni in materia di lavoro e competenti Uffici regionali e ministeriali; a diciotto, due Associazioni e due Enti in ordine alla proposta di miglioramento formulata a favore dell'assunzione di lavoratori extracomunitari presso Pubbliche Amministrazioni/Aziende per la copertura di posti che comportino lo svolgimento del lavoro all'esterno della sede; ad

uno in merito al diritto allo studio dei lavoratori dipendenti, con particolare riferimento a permessi e certificazioni di partecipazione ad esami; a centodiciannove in merito a funzionamento e competenze delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento (in riferimento anche a soggetti extracomunitari e a categorie protette); a ventotto sulle agevolazioni previste dalla L. n. 104/92 a favore di lavoratori familiari di soggetti disabili; a quindici sulla normativa in materia di concessione dell'indennità di disoccupazione a Cittadini extraeuropei; a due in materia di pensione di reversibilità, con riferimento alla possibilità di conguaglio I.N.P.S. e cumulo tra contributi versati in Italia e all'estero. In relazione a problematica sociale relativa all'impiego delle categorie protette, seguita da questo Ufficio con riferimento a due Cittadini e ad un'Associazione, si verifica l'impegno profuso dai competenti Organi ministeriali e regionali al fine di promuoverne la massima occupazione. Su istanza di un Cittadino ed in collaborazione con un Funzionario del locale Ufficio di Collocamento, si provvede ad approfondire un caso riguardante l'assunzione di un Cittadino tramite chiamata pubblica e si convoca il Direttore della Direzione reg. del Lavoro al fine di esaminare congiuntamente la problematica generale in vista di un'equa soluzione della stessa, con esito positivo. In riferimento a problematica oggetto di precedenti Relazioni, relativa allo studio di procedure volte a favorire l'inserimento degli ospiti della Casa circondariale di Brissogne nella vita sociale, si provvede a convocare nuovamente il Direttore dell'Agenzia reg. del Lavoro per aggiornamento di progetti specifici rigettati, con esito di verifica di incongrue motivazioni del diniego. Su istanza di Cittadini e Associazioni in contatto con i detenuti della Casa circondariale di Brissogne, si interviene presso il Direttore I.N.P.S. di Aosta per chiarimenti in ordine al diritto all'indennità di disoccupazione spettante ai lavoratori ristretti, con esito di pronta collaborazione. Su istanza di un Difensore civico dell'U.E. e di due Cittadini, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso un Direttore I.N.P.S. di Regione priva di Difensore civico, al fine di sollecitare l'evasione di una domanda di pensionamento rimasta senza riscontro, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di trentadue Cittadini, si illustrano le competenze dell'I.N.P.S. con riferimento alla procedura per la concessione della pensione invalidità civile e/o si approfondiscono problemi di equità e avviamento al lavoro di soggetti disabili; su istanza di centosessantotto, in ordine all'Ufficio di Collocamento e connesse possibilità di lavoro; su istanza di diciotto, relativamente a problemi di *mobbing* e relativi strumenti di tutela; su istanza di tre, in ordine alle procedure di recupero da parte dell'Ente pubblico di emolumenti aggiuntivi alla pensione erogati per errore. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore dell'Ufficio Circostrizionale per l'Impiego e il Collocamento di un Comune valdostano, al fine di verificare la legittimità dell'esclusione da una graduatoria redatta a seguito di pubblica chiamata, con esito di formale puntualizzazione. Si provvede ad illustrare ad un Cittadino, portatore di un rilevante debito nei confronti dell'I.N.P.S., la possibilità, alla luce della nuova applicazione della L. n. 178/02, di proporre all'Ente un rientro rateizzato. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'I.N.P.D.A.P di Roma, per chiarimenti in ordine ad una pratica di liquidazione pensione e conseguente nota rimasta senza riscontro, con positiva soluzione della vicenda. Su richiesta di diciotto Cittadini, si provvede ad approfondire la normativa in materia di erogazione dell'indennità a soggetti che hanno effettuato lavori con l'utilizzo di amianto (in particolare si provvede ad analizzare i criteri medico-tecnici che hanno guidato l'I.N.A.I.L. nella concessione di detto beneficio); su istanza di cinque, l'utilizzo delle certificazioni mediche da parte dei dipendenti; su istanza di uno, la procedura di ricorso avverso provvedimento I.N.A.I.L.. Su istanza di Cittadini, Associazioni e C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati extracomunitari del Comune 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. 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*.

m) Ministero Salute

Con riferimento a problematiche specifiche, a ventinove Cittadini si forniscono precisazioni sul cosiddetto "consenso informato"; a otto sulla normativa in materia di concessione del beneficio economico dell'indennità di bilinguismo, con riferimento anche a tempi e modalità di erogazione; a sette sulla normativa in materia di tutela legale per le attività svolte all'interno delle Aziende ospedaliere; a quattordici sulla deontologia medica; a dieci sui trasferimenti di pazienti tra strutture ospedaliere. 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*. In riferimento a problematica di carattere sanitario e su istanza di un Cittadino, grazie anche alla collaborazione del Difensore civico della Regione competente si provvede a risolvere favorevolmente una complessa vicenda; su istanza di quattro, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio al fine di sollecitare l'erogazione di alcune provvidenze economiche da liquidare a favore degli Istanti, con esito da definire. Su istanza di alcuni Cittadini e di Associazioni, si provvede nuovamente ad approfondire, anche in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, la questione relativa alla richiesta di contributi economici da parte delle Amministrazioni ai congiunti di soggetti non autosufficienti ed ospitati in microcomunità. 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 (in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si porta la problematica all'attenzione della Conferenza per un esame congiunto). Su segnalazione di un Collega in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si esaminano proposte di modifica alla L. n. 210/92 in materia di indennizzo a favore dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni, trasfusioni e somministrazioni di emoderivati,

promuovendo l'iniziativa presso i competenti Ministeri, con esito positivo. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, su istanza di un Cittadino si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio IV della Direzione gen. delle Risorse umane e delle Professioni sanitarie, per sollecitare la definizione di una pratica di equiparazione titolo di studio conseguito all'estero, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino per riconoscimento del titolo di studio in medicina conseguito all'estero, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si prende atto del compiuto accertamento positivo da parte dei competenti Uffici ministeriali e del rilascio dell'autorizzazione all'iscrizione dell'Istante presso l'Ordine professionale di appartenenza; su istanza di due, si interviene presso il Dirigente del Dipartimento della Qualità al fine di sollecitare l'inizio della procedura volta ad ottenere il riconoscimento di un titolo di studio conseguito all'estero, con esito positivo dopo solleciti (si segnala l'ottima collaborazione del Direttore gen. U.S.L.-Valle d'Aosta). Su istanza di undici Cittadini, 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.

INDIRIZZO/SUPPLENZA

Vengono riportati i casi di competenza di altri Difensori civici e/o di supplenza in qualità di Coordinatore nazionale, nell'ottica di un servizio "a rete". Il resto ha valore statistico, come segnale di disagio e disorientamento dei Cittadini, essendosi l'Ufficio limitato ad indirizzare agli Organi competenti, ad indicare la necessità o meno di difesa privata, ad informare sul patrocinio a spese dello Stato

DIFESA CIVICA IN ALTRA REGIONE/STATO E ATTIVITA' DI SUPPLENZA: con riferimento a svariate problematiche, si forniscono informazioni sulla difesa civica in altra Regione o Stato a duecentoun Cittadini; a centottantaquattro e a due Enti sul Difensore civico competente per territorio e sulle *Convenzioni* comunali; a settantanove in ordine all'istituto della difesa civica in Italia e in Europa, restando a disposizione per l'illustrazione del materiale esistente presso l'Ufficio; a ottantatre in ordine alle competenze della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, in riferimento a Regioni e Comuni privi di Difensore civico; a novantuno sul ricorso amministrativo avverso verbali di accertamento violazione C.d.S. relativi al territorio nazionale, con riferimento anche a detrazione punti patente e ai recenti orientamenti giurisprudenziali, trasmettendo ai Difensori civici competenti copia dei ricorsi quando inevasi, con esito quasi sempre di fattiva collaborazione; ad un Collega sulla procedura per formalizzare le *Convenzioni* tra Comuni e Ufficio del Difensore civico. In relazione a problematiche concernenti il diritto di accesso alla documentazione amministrativa, si esaminano le modifiche alla L. 241/90, di cui alla L. n. 15/05, con riferimento al ruolo del Difensore civico, anche in vista delle riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. Su istanza di nove, a nome di trecento, si precisano le competenze ministeriali del Difensore civico regionale e del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, restando a disposizione in caso di mancata evasione di un esposto; su istanza di due, si forniscono elementi per verificare la correttezza di un *iter* amministrativo. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso un Sindaco al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta amministrativa, con esito non del tutto chiarito dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino, che espone un problema di malfunzionamento del servizio taxi erogato in una Città italiana, si trasmette la segnalazione al Difensore civico territorialmente competente, con esito di puntuale riscontro; su istanza di un altro, si chiede al Difensore civico competente che intervenga presso un Sindaco al fine di sollecitare una maggiore pubblicità del calendario dei giorni di blocco traffico, onde permettere la conoscenza dei provvedimenti comunali anche ai non residenti, con esito da definire; su istanza di quattro, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio al fine di sollecitare l'erogazione di alcune provvidenze economiche da liquidare a favore degli Istanti, con esito da definire. In qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e in assenza di Difensore civico locale, su richiesta di due Cittadini si interviene presso il Sindaco di un Comune italiano al fine di verificare lo stato di una vicenda riguardante la costruzione di opere di pubblica utilità, con esito di formale riscontro. Su istanza di dodici Cittadini, si interviene presso Consolati italiani e *Médiateurs* per chiedere conto dello stato di istanze di ricongiungimento familiare, debitamente corredate dal nulla osta della Questura di Aosta, con esito di puntualizzazione telefonica del diniego dopo numerosi solleciti; su istanza di cinque, presso il Difensore civico competente per territorio per chiarimenti in merito ad un procedimento di espulsione di Cittadino extracomunitario, con esito di puntuale riscontro. Su istanza di due Cittadini, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso Agenzia delle Entrate in Regione priva di Difensore civico, chiedendo l'evasione di un'istanza, con esito positivo e sollecito. Su istanza di un Cittadino, si interviene nuovamente presso il Direttore dell'Agenzia delle Entrate di un Comune italiano, nonché presso il Garante del Contribuente competente per territorio, al fine di verificare i motivi dell'ingiustificato ritardo nell'erogare un rimborso imposte, peraltro più volte assicurato dall'Ente competente, con esito parzialmente positivo. Su istanza di un Cittadino, a nome anche di altri, si interviene presso il Segretario generale della Camera dei Deputati al fine di sollecitare l'evasione di un ricorso, con esito da definire. Su istanza di un Cittadino, si trasmette al Difensore civico competente per territorio un caso di incompleta informazione da parte degli Uffici universitari in merito a tempi e modalità di espletamento del tirocinio pratico in Medicina e Chirurgia e dell'Esame di Stato per l'abilitazione dell'esercizio della professione, con esito positivo; su istanza di tre, in merito attività didattico-

amministrativa degli Istituti scolastici privati e parificati, con esito positivo di una complessa problematica; su istanza di cinque, si forniscono indicazioni per ottenere la correzione di un mero errore materiale in certificato di laurea, più volte inutilmente richiesta ad Università fuori Valle, con riserva di intervento in caso di ulteriore iniezione. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, su istanza di un Cittadino si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio IV della Direzione gen. delle Risorse umane e delle professioni sanitarie, per sollecitare la definizione di una pratica di equiparazione titolo di studio conseguito all'estero, con esito positivo e sollecito. Su istanza di un Cittadino per riconoscimento del titolo di studio in medicina conseguito all'estero, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si prende atto del compiuto accertamento positivo da parte dei competenti Uffici ministeriali e del rilascio dell'autorizzazione all'iscrizione dell'Istante presso l'Ordine professionale di appartenenza. Su segnalazione di un Collega e in attesa delle risultanze dell'intervento del Difensore civico competente per territorio, si resta a disposizione, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, per un caso complesso inerente altro Paese. In riferimento a problematica di carattere sanitario e su istanza di un Cittadino, grazie anche alla collaborazione del Difensore civico competente per territorio, si provvede a risolvere favorevolmente una complessa vicenda. In qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome e in collaborazione con i Colleghi e con il Commissario U.E. per i diritti umani, si provvede ad approfondire il tema del rispetto dei diritti umani, nell'ambito delle Regioni europee. A seguito di istanza pervenuta a questo Ufficio da Organo istituzionale europeo, si interviene, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, presso il Ministero della Giustizia, sollecitando l'adesione ad un'iniziativa a favore dei Cittadini stranieri detenuti negli Istituti di pena italiani, con esito positivo (della problematica si interessano successivamente anche Assistenti sociali). Su istanza di una ONLUS, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si interviene presso il Direttore gen. di una A.S.L. al fine di sollecitare la liquidazione di una somma, con esito positivo. Nell'ambito dell'attività svolta in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si provvede a verificare le revisioni statutarie regionali, con particolare riferimento alla previsione riguardante l'Istituto del Difensore civico, nonché la normativa in materia di controlli sostitutivi degli atti (con particolare riferimento alla nomina dei *commissari ad acta* e a recente giurisprudenza della Corte Costituzionale) e la L. n. 15/05, che demanda a Commissione centrale le competenze già assegnate al Difensore civico in materia di accesso agli atti. Su istanza di un Cittadino, con permesso di soggiorno per asilo politico e in attesa di convocazione per rinnovo dello stesso, nell'ottica di un servizio di difesa civica a rete, si trasmette la relativa documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito di collaborazione e positiva soluzione della vicenda. Su iniziativa di un Collega, interessato ad analizzare lo stato dell'attività di tutela dei minorenni in relazione ai mezzi di comunicazione di massa, si illustra la situazione sottoposta all'attenzione del Difensore civico. Su segnalazione di Colleghi, si offre pieno sostegno ad iniziative volte alla diffusione presso le categorie svantaggiate di *Brochure* informativa concernente i diritti dei bambini disabili, inoltre, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si porta la problematica all'attenzione della Conferenza per un esame congiunto, così come per iniziative volte alla diffusione presso le categorie deboli di *Brochure* informativa in materia di patrocinio a spese dello Stato. Su istanza di Associazioni, anche in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si porta all'attenzione dei Colleghi la problematica relativa ai contributi richiesti ai famigliari di soggetti non autosufficienti per il ricovero in microcomunità, con esito di approfondimento della problematica. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio, al fine di verificare lo stato di

procedura di rilascio documentazione scolastica necessaria per ricostruzione carriera, con esito positivo dopo solleciti; su istanza di un altro, che espone un problema concernente un Istituto scolastico parificato, si trasmette la relativa documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo. Su istanza di un Difensore civico dell'U.E. e di due Cittadini, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso un Direttore I.N.P.S. di Regione priva di Difensore civico, al fine di sollecitare l'evasione di una domanda di pensionamento rimasta senza riscontro, con esito positivo dopo solleciti. Su istanza di due Cittadini, riguardante la legittimità di una richiesta di pagamento di tassa regionale, si provvede a contattare il Difensore civico competente per territorio, con esito positivo dopo solleciti. Su segnalazione di un Collega, si resta a disposizione, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome in caso di mancata o incompleta evasione di istanza inoltrata da un Cittadino ad un'Istituzione scolastica di altra Regione. Per una segnalazione del *Médiateur européen*, si resta a disposizione, per quanto di competenza, sia in veste di Difensore civico che di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. Nell'ambito della collaborazione e dello scambio di informazioni tra i Membri della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si effettuano approfondimenti sul trattamento economico-amministrativo riservato ai Consulenti. Su istanza di un Cittadino al Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, riguardante fatti non di competenza dai quali potrebbero emergere possibili notizie di reato, si provvede ad inviare la documentazione ricevuta alla Procura della Repubblica per opportuna conoscenza. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, la scrivente partecipa alla presentazione della *Carta della difesa civica locale* di una Regione, facendone poi oggetto di dibattito in sede di Conferenza. Su segnalazione di un Collega in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si esaminano proposte di modifica alla L. n. 210/92 in materia di indennizzo a favore dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni, trasfusioni e somministrazioni di emoderivati, promuovendo l'iniziativa presso i competenti Ministeri, con esito positivo. In merito a problema di blocco carico aiuti umanitari inviato dalla cooperazione italiana, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si sostiene l'intervento di un Collega volto ad ottenere chiarimenti, restando a disposizione per quanto di competenza. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si esamina un questionario relativo alla buona amministrazione negli Stati membri dell'U.E., con riferimento alla situazione italiana, e si partecipa ad un incontro con la delegazione del Difensore civico del Parlamento svedese presso l'Ambasciata di Svezia. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si esamina un'istanza in materia di elezioni comunali e si chiedono precisazioni e ulteriore documentazione ad un Cittadino, restando a disposizione per quanto di competenza. In riferimento a numerose istanze presentate e in collaborazione con un Difensore civico regionale, si provvede ad approfondire il disegno di legge in esame al Senato riguardante l'istituzione del Garante nazionale dei Minori, oggetto anche di dibattiti congressuali. In riferimento all'organizzazione di una manifestazione di interesse internazionale in Paese membro dell'A.O.M.F., si interviene presso il Presidente di una Società straniera erogatrice di servizi connessi alla preparazione della manifestazione, al fine di risolvere una controversia sorta in merito alla consegna di parte del materiale ordinato, con esito da definire. In vista di riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si esamina e si integra una bozza di proposta di legge quadro elaborata da alcuni Colleghi, per la discussione collegiale della stessa in vista anche di un documento per i Consigli regionali. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome si provvede a ricostruire l'intera mappa dei Difensori civici regionali

italiani, prendendo informazioni in merito ai nominativi dei titolari succedutisi, agli anni di titolarità, alla carica precedentemente ricoperta. In veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, su segnalazione anche di Colleghi, si interviene presso alcune testate giornalistiche al fine di fornire precisazioni in merito alle candidature per l'elezione del *Médiateur européen* con richiesta di parziale correzione di notizie pubblicate. Su richiesta di un Collega, che evidenzia un problema legato alla prassi seguita dalle Amministrazioni comunali in materia di controlli residenza Cittadini extracomunitari ed iscrizione nei relativi registri anagrafici, si rende parere in merito, restando a disposizione per la discussione in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regione delle Province autonome.

TUTELA GIURIDICA/GIUDIZIARIA (INDIRIZZO):

- Esercizio e tutela dei diritti: ottocentosette Cittadini, otto Enti, cinque Associazioni
- Patrocinio a spese dello Stato e difesa d'ufficio: centocinquantatre Cittadini e due Associazioni
- Competenze Giudice di Pace: centottanta Cittadini e tre Associazioni
- Competenze T.A.R.: centonove Cittadini
- Competenze Corte dei Conti: sessantanove Cittadini
- Esposti, denunce, querele: centoquarantaquattro Cittadini
- Ricorsi in materia di lavoro: sessantacinque Cittadini
- Obblighi di tutela e corrispondenti diritti di minori e anziani: centosettantotto Cittadini e quattro Associazioni
- Separazione, divorzio, annullamento, diritti e doveri familiari: centottantaquattro Cittadini e due Associazioni
- Diritti di successione ereditaria: centottanta Cittadini
- Diritti reali e immissioni: ottantasei Cittadini
- Diritti contrattuali: sessantatre Cittadini e quattro Associazioni
- Locazioni e rapporti condominiali: trecentoventotto Cittadini
- Deontologia professionale: centosettanta Cittadini e tre Associazioni
- Traduzioni asseverate: dieci Cittadini
- Casellario giudiziale: ventisette Cittadini e tre Associazioni
- Tutela Consumatori: novantatre Cittadini e otto Associazioni
- Informazioni sindacali: novantasette Cittadini