

BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

BULLETIN OFFICIEL DE LA RÉGION AUTONOME VALLÉE D'AOSTE

Aosta, 26 giugno 2001



Aoste, le 26 juin 2001

DIREZIONE, REDAZIONE E AMMINISTRAZIONE:
Presidenza della Giunta regionale
Servizio legislativo
Bollettino Ufficiale, Piazza Deffeyes, 1 - 11100 Aosta
Tel. (0165) 273305 - Fax 273469
Direttore responsabile: Dott. Paolo Ferrazzin.

DIRECTION, RÉDACTION ET ADMINISTRATION:
Présidence du gouvernement régional
Service législatif
Bulletin Officiel, 1, place Deffeyes - 11100 Aoste
Tél. (0165) 273305 - Fax 273469
Directeur responsable: M. Paolo Ferrazzin.

AVVISO AGLI ABBONATI

Le informazioni e le modalità di abbonamento per l'anno 2001 al Bollettino Ufficiale sono riportati nell'ultima pagina.

AVIS AUX ABONNÉS

Les informations et les conditions d'abonnement pour l'année 2001 au Bulletin Officiel sont indiquées à la dernière page.

SOMMARIO

INDICE CRONOLOGICO da pag. 2 a pag. 2
INDICE SISTEMATICO da pag. 2 a pag. 2

PARTE SECONDA

Atti vari (Deliberazioni...) pag. 3

SOMMAIRE

INDEX CHRONOLOGIQUE de la page 2 à la page 2
INDEX SYSTÉMATIQUE de la page 2 à la page 2

DEUXIÈME PARTIE

Actes divers (Délibérations...) page 3

INDICE CRONOLOGICO

PARTE SECONDA

ATTI VARI

Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta – Consiglio regionale.

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta (ex art. 14, c. 1°-2°, L.r. 2 marzo 1992, n. 5 «Istituzione del Difensore civico» e succ. mod. L.r. 16 agosto 1994, n. 49, L.r. 22 aprile 1997, n. 15 e L.r. 4 agosto 2000, n. 26; punto 4 Convenzione R.A.V.A.-Comune di AOSTA dell'01.03.1996; punto 4 Convenzione R.A.V.A.-Comune di GRESSONEY-SAINT-JEAN del 02.05.2000; art. 16, c. 2°, L. n. 127/97 e succ. mod. art. 27 L. n. 191/98) dal 14 marzo 2000 al 16 marzo 2001. pag. 3

INDICE SISTEMATICO

DIFENSORE CIVICO

Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta – Consiglio regionale.

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta (ex art. 14, c. 1°-2°, L.r. 2 marzo 1992, n. 5 «Istituzione del Difensore civico» e succ. mod. L.r. 16 agosto 1994, n. 49, L.r. 22 aprile 1997, n. 15 e L.r. 4 agosto 2000, n. 26; punto 4 Convenzione R.A.V.A.-Comune di AOSTA dell'01.03.1996; punto 4 Convenzione R.A.V.A.-Comune di GRESSONEY-SAINT-JEAN del 02.05.2000; art. 16, c. 2°, L. n. 127/97 e succ. mod. art. 27 L. n. 191/98) dal 14 marzo 2000 al 16 marzo 2001. pag. 3

INDEX CHRONOLOGIQUE

DEUXIÈME PARTIE

ACTES DIVERS

Médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste – Conseil régional.

Rapport d'activité du Médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste (14 mars 2000 - 16 mars 2001) (art. 14, 1^{er} et 2^e alinéas, L. r. n° 5 du 2 mars 1992 portant institution du Médiateur, modifiée par les L. r. n° 49 du 16 août 1994, n° 15 du 22 avril 1997 et n° 26 du 4 août 2000; point 4, convention R.A.V.A.-Commune d'AOSTE du 1^{er} mars 1996; point 4 convention R.A.V.A.-Commune de GRESSONEY-SAINT-JEAN du 2 mai 2000; art. 16, 2^e alinéa, L. n° 127/1997, modifiée par l'art. 27, L. n° 191/1998). page 3

INDEX SYSTÉMATIQUE

MÉDIATEUR

Médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste – Conseil régional.

Rapport d'activité du Médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste (14 mars 2000 - 16 mars 2001) (art. 14, 1^{er} et 2^e alinéas, L. r. n° 5 du 2 mars 1992 portant institution du Médiateur, modifiée par les L. r. n° 49 du 16 août 1994, n° 15 du 22 avril 1997 et n° 26 du 4 août 2000; point 4, convention R.A.V.A.-Commune d'AOSTE du 1^{er} mars 1996; point 4 convention R.A.V.A.-Commune de GRESSONEY-SAINT-JEAN du 2 mai 2000; art. 16, 2^e alinéa, L. n° 127/1997, modifiée par l'art. 27, L. n° 191/1998). page 3

TESTO UFFICIALE
TEXTE OFFICIEL

PARTE SECONDA

ATTI VARI

DIFENSORE CIVICO

Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta – Consiglio regionale.

Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta (ex art. 14, c. 1°-2°, L.r. 2 marzo 1992, n. 5 «Istituzione del Difensore civico» e succ. mod. L.r. 16 agosto 1994, n. 49, L.r. 22 aprile 1997, n. 15 e L.r. 4 agosto 2000, n. 26; punto 4 Convenzione R.A.V.A.-Comune di AOSTA dell'01.03.1996; punto 4 Convenzione R.A.V.A.-Comune di GRESSONEY-SAINTE-JEAN del 02.05.2000; art. 16, c. 2°, L. n. 127/97 e succ. mod. art. 27 L. n. 191/98) dal 14 marzo 2000 al 16 marzo 2001.

INDICE

	<i>pagina</i>
• Dati essenziali sull'Ufficio valdostano	5
• L'Ombudsman del 2000	6
• Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con relazioni	31
• Pubblicazioni e lavori di ricerca con riferimento all'Ufficio valdostano	33
• Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNE DI AOSTA, COMUNE DI GRESSONEY-SAINTE-JEAN, MINISTERI)	34
• Le istanze	39
– R.A.V.A.	39
a) Generale	40
b) Presidenza del Consiglio	42
c) Presidenza della Regione	42

DEUXIÈME PARTIE

ACTES DIVERS

MÉDIATEUR

Médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste – Conseil régional.

Rapport d'activité du Médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste (14 mars 2000 - 16 mars 2001) (art. 14, 1^{er} et 2^e alinéas, L. r. n° 5 du 2 mars 1992 portant institution du Médiateur, modifiée par les L. r. n° 49 du 16 août 1994, n° 15 du 22 avril 1997 et n° 26 du 4 août 2000; point 4, convention R.A.V.A.-Commune d'AOSTE du 1^{er} mars 1996; point 4 convention R.A.V.A.-Commune de GRESSONEY-SAINTE-JEAN du 2 mai 2000; art. 16, 2^e alinéa, L. n° 127/1997, modifiée par l'art. 27, L. n° 191/1998).

SOMMAIRE

	<i>page</i>
• Données essentielles du Bureau du médiateur valdôtain	5
• L'ombudsman du XXI ^e siècle	6
• Rencontres de travail et Congrès auxquels le médiateur valdôtain a participé même comme intervenant	31
• Publications et travaux de recherche ayant trait au bureau du médiateur valdôtain	33
• Propositions d'améliorations législatives et administratives (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMMUNE D'AOSTE, COMMUNE DE GRESSONEY-SAINTE-JEAN, MINISTÈRES)	34
• Les instances	39
– R.A.V.A.	39
a) Cas généraux	40
b) Présidence du Conseil	42
c) Présidence de la Région	42

	<i>pagina</i>		<i>page</i>
d) Ass.to Agricoltura e Risorse naturali	45	d) Assessorat de l'Agriculture et des Ressources naturelles	45
e) Ass.to Bilancio, Finanze e Programmazione	45	e) Assessorat du Budget, des Finances et de la Programmation	45
f) Ass.to Industria, Artigianato ed Energia	45	f) Assessorat de l'Industrie, de l'Artisanat et de l'Energie	45
g) Ass.to Istruzione e Cultura	46	g) Assessorat de l'Instruction et de la Culture	46
h) Ass.to Sanità, Salute e Politiche sociali	49	h) Assessorat de la Santé, du Bien-être et des Politiques sociales	49
i) Ass.to Territorio, Ambiente e Opere pubbliche	53	i) Assessorat du Territoire, de l'Environnement et des Ouvrages publics	53
l) Ass.to Turismo, Sport, Commercio e Trasporti	56	l) Assessorat du Tourisme, des Sports, du Commerce et des Transports	56
m) Comuni e Comunità montane	56	m) Communes et communautés de montagne	56
– U.S.L.	60	– U.S.L.	60
– A.R.E.R.	64	– A.R.E.R.	64
– COMUNE DI AOSTA	65	– COMMUNE D'AOSTE	65
– COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN	70	– COMMUNE DE GRESSONEY-SAINT-JEAN	70
– MINISTERI	71	– MINISTÈRES	71
a) Generale	71	a) Cas généraux	71
b) Presidenza del Consiglio dei Ministri	72	b) Présidence du Conseil des ministres	72
c) Min.o Difesa	72	c) Ministère de la Défense	72
d) Min.o Finanze	73	d) Ministère des Finances	73
e) Min.o Funzione pubblica – Presidenza del Consiglio dei Ministri	74	e) Ministère de la Fonction publique – Présidence du Conseil des ministres	74
f) Min.o Industria, Commercio, Artigianato e Commercio con l'estero	74	f) Ministère de l'Industrie, Commerce, Artisanat et Commerce avec l'étranger	74
g) Min.o Interno	74	g) Ministère de l'Intérieur	74
h) Min.o Lavoro e Previdenza sociale	75	h) Ministère du Travail et de la Sécurité sociale	75
i) Min.o delle Politiche Agricole e Forestali	76	i) Ministère des Politiques agricoles et forestières	76
l) Min.o Pubblica Istruzione	76	l) Ministère de l'Instruction publique	76
m)Min. Sanità	77	m)Ministère de la Santé	77
n) Min.o Trasporti e navigazione	77	n) Ministère des Transports et de la Navigation	77
o) Min.o Università e Ricerca scientifica e tecnologica	78	o) Ministère de l'Université et de la Recherche scientifique et technologique	78
– INDIRIZZO	78	– ORIENTATION	78

Regione Autonoma Valle d'Aosta

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO
2000-2001

Difensore civico/Médiateur Dott. Prof. Maria Grazia
VACCHINA

Segreteria del Difensore civico

Segreteria particolare Silva MOSCHIN

Segreteria generale Maria Grazia BIN

Consulenti

Dott. Orazio GIUFFRIDA

Dott. Elena DONDEYNAZ

* * *

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

MARTEDÌ h. 09.00 - 12.00
h. 15.00 - 17.00

MERCOLEDÌ h. 15.00 - 18.00

GIOVEDÌ h. 09.00 - 12.00

52, rue Festaz – 11100 AOSTA
Telefono: 0165 – 238868/262214
Telefax: 0165 – 32690
internet: <http://consiglio.regione.vda.it>
E.mail: difensore.civico@consvda.invallee.it

* * *

Il Difensore civico si reca presso i diversamente abili. Predisporre e aggiorna per i Cittadini, per internet e riviste telematiche, la raccolta della Normativa, dei dati e della Bibliografia specifica. Con motivazione fornisce la Relazione annuale. Appresta Libretti informativi e déplianti (*Il Difensore civico in Valle d'Aosta/Le Médiateur en Vallée d'Aoste; Chi è il Difensore civico/Quel est le rôle du Médiateur*)

Région autonome Vallée d'Aoste

BUREAU DU MÉDIATEUR
2000-2001

Médiateur Maria Grazia VACCHINA

Secrétariat du Médiateur

Secrétariat particulier Silva MOSCHIN

Secrétariat général Maria Grazia BIN

Conseils

Orazio GIUFFRIDA

Elena DONDEYNAZ

* * *

HORAIRE D'OUVERTURE AU PUBLIC

MARDI 9h - 12h
15h - 17h

MERCREDI 15h - 18h

JEUDI 9h - 12h

52, rue Festaz – 11100 AOSTE
Téléphone: 0165-238868/262214
Télécopieur: 0165-32690
Internet: <http://consiglio.regionale.vda.it>
E.mail: difensore.civico@consvda.invallee.it

* * *

Le médiateur se rend personnellement chez les personnes à mobilité réduite. Il prépare et met à jour à l'intention des citoyens, pour Internet et les revues télématiques le recueil des dispositions en vigueur, des données et de la bibliographie spécifique. Sur demande motivée il remet les rapports annuels. Il élabore brochures d'information et déplianti (*Le Médiateur en Vallée d'Aoste/Il Difensore civico in Valle d'Aosta; Quel est le rôle du Médiateur/Chi è il Difensore civico*).

L'OMBUDSMAN DEL 2000

L'esperienza del novecento ci impone di non mettere la ragione al di sopra di tutto, ma di porre al di sopra di tutto la persona umana, i suoi diritti, la sua realizzazione
(L. Violante)

Bisogna certo ragionare sulla legge, una volta che c'è, con gli strumenti che dà il diritto positivo, ma per capire le leggi, occorre sempre considerare il loro principio generatore, che è la persona umana
(G. Lombardi)

*La gente sente la politica lontana
dalla propria quotidianità.
Questo è un dato che deve preoccupare istituzioni,
forze politiche, culturali e sociali, cui preme
il necessario processo di ammodernamento
democratico del paese*
(G. La Pira)

Tocca allo Stato avere fiducia nei Cittadini
(L. Violante)

Fare i Cittadini è il miglior modo di esserlo
(M.F.D.- C.A.)

*L'Ombudsman est celui qui prévient ou fait corriger
les injustices des pouvoirs publics*
(D. Jacoby)

*Le Médiateur: une autorité indépendante
au service du citoyen*
(B. Stasi)

*Per essere un avvocato che si occupa di diritto umanitario
di questi tempi, devi essere pazzo*
(J. A. Goldston)

*Vivere è non riposare mai
finché nel mondo c'è guerra, odio, fame.
Vivere è essere Cittadini del mondo*
(G. Limbobbo)

La speranza è un sole che nasce ogni mattina
(G. Anfossi)

Due appuntamenti hanno segnato l'aggiornamento del Difensore civico valdostano nel marzo 2000: l'*Europes Congres voor Ombudslui*, che si è tenuto a GENT sul tema *À la recherche de normes du Médiateur*, e il Seminario svoltosi ad AOSTA sul tema *Abrogazione: unica via d'uscita dal caos normativo?* Sull'importanza del primo appuntamento, per il settore specifico della difesa civica come applicazione dell'equità, si è già detto nella precedente Relazione. Qui rileva sottolineare la correlazione della tematica dei due incontri, con diverso pubblico ma identica finalità: quella di verificare se strumenti cardine del vivere civile – teoria e pratica – non debbano essere meglio orientati alle necessità dell'oggi, peraltro coincidenti con il recupero dell'autenticità originaria. L'incontro valdostano, aperto dal Presidente del Consiglio regionale R. LOUVIN e dal

L'OMBUDSMAN DU XXI^E SIÈCLE

L'esperienza del novecento ci impone di non mettere la ragione al di sopra di tutto, ma di porre al di sopra di tutto la persona umana, i suoi diritti, la sua realizzazione
(L. Violante)

Bisogna certo ragionare sulla legge, una volta che c'è, con gli strumenti che dà il diritto positivo, ma per capire le leggi, occorre sempre considerare il loro principio generatore, che è la persona umana
(G. Lombardi)

*La gente sente la politica lontana
dalla propria quotidianità.
Questo è un dato che deve preoccupare istituzioni,
forze politiche, culturali e sociali, cui preme
il necessario processo di ammodernamento
democratico del paese*
(G. La Pira)

Tocca allo Stato avere fiducia nei Cittadini
(L. Violante)

Fare i Cittadini è il miglior modo di esserlo
(M.F.D.- C.A.)

*L'Ombudsman est celui qui prévient ou fait corriger
les injustices des pouvoirs publics*
(D. Jacoby)

*Le Médiateur: une autorité indépendante
au service du citoyen*
(B. Stasi)

*Pour devenir un avocat qui s'occupe de droit humanitaire
de nos jours, il faut être fou*
(J.A. Goldston)

*Vivre c'est ne jamais se reposer
tant qu'il existe dans le monde guerre, haine et faim.
Vivre c'est être citoyen du monde*
(G. Limbobbo)

La speranza è un sole che nasce ogni mattina
(G. Anfossi)

Deux rendez-vous ont jalonné le recyclage du Médiateur valdôtain en mars 2000: l'*Europes Congres voor Ombudslui*, qui s'est déroulé à GENT sur le thème *À la recherche de normes du Médiateur* et le séminaire qui s'est tenu à AOSTE sur le thème *Abrogazione: unica via d'uscita dal caos normativo?*. Dans notre rapport précédent nous avons déjà souligné l'importance du premier rendez-vous pour ce qui est du secteur spécifique de la protection du citoyen en tant qu'application du principe de l'équité. Il importe maintenant de mettre en lumière la connexion entre les thèmes de ces deux rencontres, dont les audiences étaient différentes, mais le but identique, à savoir celui de vérifier si des outils-clés de la vie civile – théorie et pratique – ne sauraient être plus profitablement orientés vers les nécessités d'aujourd'hui, qui coïncident d'ailleurs avec

Presidente della I Commissione consiliare G. PICCOLO, si è caratterizzato per il taglio operativo, mirato a garantire la tutela dei diritti soprattutto per le categorie deboli. Nel confronto tra Regioni diverse si sono focalizzate specifiche problematiche locali, alla luce della particolare fecondità normativa sottolineata anche da organi di informazione nazionali. Semplificazione e chiarezza che G. PICCOLO ha evidenziato come riqualificazione del prodotto legge in funzione del Cittadino, al fine di favorire l'assunzione di responsabilità ad ogni livello con ricaduta sostanziale sull'autonomia, come da successiva Proposta di legge regionale n. 112/2001 *Semplificazione del sistema normativo regionale. Abrogazione di leggi e regolamenti regionali*. L'apporto scientifico è stato assicurato da A. PIZZORUSSO, che ha invitato a riflettere sui limiti di un'applicazione abrogativa come taumaturgica soluzione del problema, a favore di una «riorganizzazione normativa» di cui «il livello regionale, che per evidenti motivi presenta ostacoli meno insuperabili di altri, potrebbe costituire un laboratorio particolarmente importante», tanto più che «nella maggioranza dei casi l'attività normativa si risolve nella modifica, più o meno ampia e profonda, della disciplina anteriormente vigente». *Corruptissima Republica plurimae leges*, ammoniva già Tacito con la consueta incisività.

Sul fronte della pratica amministrativa, il Ministro F. BASSANINI è convinto – statistica alla mano – che gli Uffici pubblici abbiano imboccato la via dell'efficienza e della soddisfazione dei Cittadini. La «direttiva Bassanini sull'esame preventivo della qualità della regolazione – puntualizza M. CLARICH – potrebbe cambiare la cultura dominante nella pubblica amministrazione, pronta a sfornare norme a mitraglia che colpiscono a casaccio. Il problema è ben noto: il sistema normativo italiano è sovradimensionato, intricato e caotico. Si parla anche di 'inflazione' o di 'inquinamento' normativo. I cittadini, le imprese e le stesse pubbliche amministrazioni non reggono il ritmo. L'eccesso di regole, unito alla mancata valutazione preventiva della loro 'fattibilità' amministrativa, porta alla disapplicazione delle norme e dunque al fallimento delle riforme». In materia si è corsi ai ripari dagli Stati Uniti all'Unione europea: si impongono verifiche sui vantaggi reali di ogni nuova norma, una specie di «esame di efficienza per le leggi», come vuole M. ROGARI, un esame «con tanto di promossi e bocciati» che urge soprattutto per le Regioni, soffocate da eccessi e complicità.

Analogia attenzione è stata riservata alla *privacy*, in concomitanza con precise disposizioni normative e regolamentari e con accordi presi in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali con il Garante, con particolare riferimento al D.lv.n. 318/99, riguardante la tutela degli archivi informatici, a seguito del quale si è deciso di rafforzare le misure di sicurezza specifiche dell'Ufficio. Il tutto a complemento dell'impegno a favore dell'accesso, il cui decennale «difficile compleanno» – ricorda M. CLARICH – deve impegnare tutti per «un cambiamento, auspicato già nel dopoguerra, che ponga al centro l'interesse dei Cittadini

le recouvrement de l'authenticité originare. La rencontre valdôtaine, ouverte par le Président du Conseil régional, R. LOUVIN, et par le Président de la 1^{ère} Commission du Conseil, G. PICCOLO, se caractérisait par des lignes directrices visant à assurer la sauvegarde des droits surtout pour les catégories défavorisées. La confrontation entre des Régions différentes a permis de cerner des problèmes locaux spécifiques, à la lumière d'une richesse normative particulière soulignée, entre autres, par des médias nationaux. Simplification et clarté que G. PICCOLO a fait ressortir en tant que requalification du «produit» loi en fonction du citoyen afin de faciliter cette prise de responsabilité à tout niveau qui a des retombées substantielles sur l'autonomie, comme en témoigne la proposition de loi régionale n° 112/2001 portant *Semplificazione del sistema normativo regionale. Abrogazione di leggi e regolamenti regionali*. A. PIZZORUSSO, chargé du volet scientifique, a invité à réfléchir sur les limites d'une application abrogative entendue comme solution thaumaturgique du problème, en faveur d'une «riorganizzazione normativa» dont «il livello regionale, che per evidenti motivi presenta ostacoli meno insuperabili di altri, potrebbe costituire un laboratorio particolarmente importante», d'autant plus que «nella maggioranza dei casi l'attività normativa si risolve nella modifica, più o meno ampia e profonda, della disciplina anteriormente vigente». *Corruptissima Republica plurimae leges*, affirmait déjà Tacite dans son style incisif habituel.

En ce qui concerne la pratique administrative, le ministre F. BASSANINI est convaincu – statistiques en main – que les Bureaux publics ont emprunté la voie de l'efficacité et de la satisfaction des citoyens. La «*direttiva Bassanini sull'esame preventivo della qualità della regolazione* – précise M. CLARICH – *potrebbe cambiare la cultura dominante nella pubblica amministrazione, pronta a sfornare norme a mitraglia che colpiscono a casaccio. Il problema è ben noto: il sistema normativo italiano è sovradimensionato, intricato e caotico. Si parla anche di 'inflazione' o di 'inquinamento' normativo. I cittadini, le imprese e le stesse pubbliche amministrazioni non reggono il ritmo. L'eccesso di regole, unito alla mancata valutazione preventiva della loro 'fattibilità' amministrativa, porta alla disapplicazione delle norme e dunque al fallimento delle riforme*». Des mesures ont été prises en la matière depuis les Etats-Unis jusqu'à l'Union européenne: des contrôles sont imposés sur les avantages réels de toute nouvelle disposition législative, une sorte de «*esame di efficienza per le leggi*», comme le dit M. ROGARI, un examen «*con tanto di promossi e bocciati*», qui s'avère urgent surtout pour les Régions, étouffées par les excès et les complications.

Le respect de la vie privée a fait l'objet d'une attention tout aussi soutenue, dans la foulée de dispositions législatives et règlements précis ainsi que d'accords passés avec le Garant par la Coordination nationale des Médiateurs régionaux, en particulier par rapport au décret législatif n° 318/1999 en matière de protection des archives informatiques; accord qui a amené à la décision de renforcer les mesures de sécurité spécifiques du Bureau. Tout cela comme corollaire de l'effort en faveur de l'accès, dont le dixième «*difficile compleanno*» – affirme M. CLARICH – doit engager tout le monde à «*un cambiamento, auspicato già nel do-*

a partecipare all'attività amministrativa», a fronte delle «non tramontate resistenze degli uffici ad applicare integralmente le norme rivoluzionarie» contenute nella 241: una riforma «che viene da lontano e che può portare lontano», se è vero che «la bontà delle grandi leggi si misura con il metro dei processi di lunga durata». Nel caso di specie, il quadro delineato dalla 241 si presenta «come una terza fase nel processo di evoluzione degli apparati amministrativi nel nostro Paese. Da un'amministrazione 'per il governo', tipica del primo cinquantennio unitario, si è passati – nel decennio giolittiano – a un'amministrazione 'per gli impiegati' (mentre) il percorso aperto dalla legge 241 prefigura l'obiettivo di un'amministrazione 'per i cittadini'. I passi da compiere sono ancora tanti, ma il progetto di costruire un'amministrazione 'condivisa', nella quale cittadini e poteri pubblici siano alleati piuttosto che avversari, non è più del tutto utopistico. A trarne vantaggio sarebbe l'intero Paese, che vedrebbe rafforzate le proprie radici democratiche». Occorre allora, secondo S. SEPE, giocare «la difficile partita del miglioramento delle prestazioni dei pubblici dipendenti» avendo chiaro che «vi è un rischio da correre: gestire la questione riuscendo a coniugare la responsabilità decisionale con la condivisione del progetto», il che significa riqualificare e riconvertire il personale mediante una formazione intesa come «passaggio cruciale della riforma». Significa anche dare attuazione a quanto previsto dall'art. 15 (*Norme in materia di accesso ai documenti amministrativi*) della L. n. 340/2000, che assegna al Difensore civico nuove competenze, comprensive dello slittamento dei termini per il ricorso al T.A.R., per la cui corretta applicazione si è impegnato il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali (Roma, 12.01.2001) anche in vista di contatti operativi con i Presidenti dei T.A.R.. Parallelamente, sentenze T.A.R.-Consiglio di Stato sempre più estendono trasparenza e relativi controlli a soggetti e settori la cui attività non è regolata da norme pubblicistiche: una prospettiva che tarda ad essere accettata anche in Valle, anche per organismi finanziati – direttamente o indirettamente – dalla R.A.V.A.

Un approfondimento della problematica in ambito europeo si impone, essendo, secondo M. ROGARI, la Pubblica Amministrazione «una sfida nella sfida europea», cui gli Stati membri devono riservare «una cura comune», facendo leva «su un meccanismo di assoluta cooperazione, con tanto di indicatori comuni di *performance* e di comparazione dei parametri di rendimento delle burocrazie». Il che rappresenta, secondo S. SEPE, «ben di più di una convenzione», essendo «ormai una sorta di progetto di emergenza amministrativa, le cui linee-guida sono state tracciate a partire dal Trattato di Maastricht»: una strategia comune di semplificazione, trasparenza e apertura di mercati, per la quale la telematica impone, in particolare all'Italia, di «accorciare le distanze sia sul versante amministrativo che su quello legislativo». Se, infatti, soprattutto negli ultimi otto anni le direttive del Dipartimento della Funzione pubblica non sono mancate, la risposta è ancora «a macchia di leopardo», con evidenza più positiva per gli Enti locali. Dall'indagine *Censis-Forum P.A. 2000* emerge un elevato interesse e un giudizio positivo nei confronti delle nuove tecnologie, *Internet* com-

poguerra, che ponga al centro l'interesse dei Cittadini a partecipare all'attività amministrativa», face aux «non tramontate resistenze degli uffici ad applicare integralmente le norme rivoluzionarie» visées à la loi n° 241: une réforme «che viene da lontano e che può portare lontano», s'il est vrai que «la bontà delle grandi leggi si misura con il metro dei processi di lunga durata». En l'espèce, le tableau défini par la loi n° 241 se présente «come una terza fase nel processo di evoluzione degli apparati amministrativi nel nostro Paese. Da un'amministrazione 'per il governo', tipica del primo cinquantennio unitario, si è passati – nel decennio giolittiano – a un'amministrazione 'per gli impiegati' (mentre) il percorso aperto dalla legge 241 prefigura l'obiettivo di un'amministrazione 'per i cittadini'. I passi da compiere sono ancora tanti, ma il progetto di costruire un'amministrazione 'condivisa', nella quale cittadini e poteri pubblici siano alleati piuttosto che avversari, non è più del tutto utopistico. A trarne vantaggio sarebbe l'intero Paese, che vedrebbe rafforzate le proprie radici democratiche». Il faut alors, selon S. SEPE, jouer «la difficile partita del miglioramento delle prestazioni dei pubblici dipendenti» sachant que «vi è un rischio da correre: gestire la questione riuscendo a coniugare la responsabilità decisionale con la condivisione del progetto», ce qui signifie requalifier et reconvertir le personnel par le biais d'une formation entendue comme «passaggio cruciale della riforma». Ce qui signifie également mettre en application les dispositions de l'art. 15 (*Norme in materia di accesso ai documenti amministrativi*) de la L. n° 340/2000, qui attribue au Médiateur de nouvelles compétences, y compris le report de l'échéance des délais du recours au T.A.R.; recours pour l'application correcte duquel la Coordination nationale des Médiateurs régionaux a pris un engagement formel (Rome, 12 janvier 2001) en vue, entre autres, de contacts opérationnels avec les Présidents des T.A.R.. Parallèlement, des arrêts du T.A.R.-Conseil d'Etat étendent toujours plus la transparence et les contrôles y relatifs à des sujets et à des secteurs dont l'activité n'est pas régie par des dispositions de droit public: c'est là une perspective qui tarde à s'imposer même en Vallée d'Aoste, même pour des organismes financés – directement ou indirectement – par la R.A.V.A..

Un approfondissement de ces problèmes au niveau européen s'avère indispensable, car, d'après M. ROGARI, l'Administration publique est «una sfida nella sfida europea», à laquelle les Etats membres doivent réserver «una cura comune» en s'appuyant «su un meccanismo di assoluta cooperazione, con tanto di indicatori comuni di *performance* e di comparazione dei parametri di rendimento delle burocrazie». Ce qui constitue, selon S. SEPE, «ben di più di una convenzione», car c'est «ormai una sorta di progetto di emergenza amministrativa, le cui linee-guida sono state tracciate a partire dal Trattato di Maastricht»: une stratégie commune de simplification, de transparence et d'ouverture de marchés, pour laquelle la télématique impose, en particulier à l'Italie, de «accorciare le distanze sia sul versante amministrativo che su quello legislativo». En effet, si les directives du Département de la Fonction publique n'ont pas manqué, surtout au cours des huit dernières années, la réponse est encore «a macchia di leopardo», avec des résultats plus positifs pour ce qui est des collectivités locales. L'enquête *Censis-Forum P.A. 2000* révèle un intérêt

preso, «quali fattori capaci di innovare i servizi e di accelerare il cambiamento delle Pubbliche Amministrazioni», quale vera e propria «chiave innovativa» per un progressivo miglioramento (M. GORGA) volto a «trasformare l'ente pubblico da struttura chiusa e isolata in organismo aperto al dialogo col Cittadino» (G. BARTOLI). Senza mitizzare, però, senza dimenticare che gli spazi di partecipazione, indispensabili per migliorare la qualità del servizio, meccanici non possono essere. Certo, una rete unitaria della Pubblica Amministrazione si impone, per lo stesso «paradosso dell'autocertificazione», che comporta meno pratiche ma più lavoro di controllo, perché, secondo i recenti T.U. sulla documentazione amministrativa, «sarà reato richiedere certificati» commenta A. RICCIARDI. Positiva e determinante questa adozione di raccolte normative complete che favoriscono conoscenza e comprensione delle leggi, rendendo più democratici gli ordinamenti sia per i Cittadini che per i Funzionari: «un circuito – nota S. SEPE – che pone alla base del rapporto tra Cittadini e Uffici pubblici la fiducia invece del sospetto, ma che rende più severe le punizioni per chi aggira o tradisce le regole». E poiché il disegno di modernizzazione del sistema è impostato sulla capacità di verifica della qualità dei servizi, poiché «i controlli di gestione sono previsti dalle norme, i nuclei di valutazione sono al lavoro da tempo in molte amministrazioni». Tuttavia, «maggiore investimento va fatto sulla responsabilizzazione dei dirigenti: occorre, dopo aver concentrato l'obiettivo sui risultati, dar loro gli strumenti effettivi per raggiungerli. Primo fra tutti una forte autonomia decisionale sulla gestione del personale». Occorre rafforzare la cultura della gestione manageriale mediante formazione mirata di dirigenti e funzionari e «innesto di competenze professionali differenti da quelle tradizionali: evitando, insomma, di razionalizzare l'esistente», perché «il passo da compiere è più arduo, ma anche più importante: avere un adeguato sistema per valutare attività effettivamente utili». Occorre anche, ricorda G. BAGLIONI, dare più valore ai Cittadini negli Uffici e, dunque, accentuare riconoscimenti e responsabilità dei Funzionari: in vista di una Comunità pacificata.

Se così è, «la carriera si decide sui risultati», precisa G. DELLA ROCCA: il che spiega perché la valutazione dei dirigenti abbia costituito, negli ultimi anni, uno dei problemi più rilevanti nella gestione del personale del settore pubblico, in concomitanza con il ruolo unico. Ma non sono pochi quelli che, come A. CHERCHI, stigmatizzano che il «pubblico impiego non ama il merito» e che «gli accordi decentrati non rispettano quelli nazionali sugli incentivi alla produttività». Esempio risulta la scelta della Provincia di Torino, che vuole «puntare sulla meritocrazia per migliorare l'efficienza e la qualità del servizio», per cui i dipendenti saranno valutati in base a quattro criteri: «partecipazione a obiettivi e progetti dell'Ente, valutazione della prestazione, presenza in servizio e categoria di appartenenza», con peso superiore dei primi due e conseguente cambio anche dei criteri per gli incentivi e le carriere (A. MANNELLO). Per la Valle d'Aosta si resta ancora in attesa di conoscere definizione e incidenza del Codice deontologico, il cui iter si segue costantemente: non tanto nell'ottica del rapporto tra

remarquable et un jugement positif au sujet des nouvelles technologies, y compris *Internet*, en tant que «*fattori capaci di innovare i servizi e di accelerare il cambiamento delle Pubbliche Amministrazioni*», en tant que véritable «*chiave innovativa*» pour une amélioration progressive (M. GORGA) destinée à «*trasformare l'ente pubblico da struttura chiusa e isolata in organismo aperto al dialogo col Cittadino*» (G. BARTOLI); et ce, toutefois, sans mythifier, sans oublier que les espaces de participation, indispensables pour améliorer la qualité du service, ne peuvent être mécaniques. Certes, un réseau unitaire de l'Administration publique s'impose à cause du «*paradosso dell'autocertificazione*», qui comporte moins de démarches, mais davantage de travail de contrôle car, aux termes des récents textes uniques sur la documentation administrative, «*sarà reato richiedere certificati*» affirme A. RICCIARDI. L'adoption de recueils normatifs complets qui favorisent la connaissance et la compréhension des lois se révèle positive et déterminante, car elle rend plus démocratique l'organisation juridique tant pour les citoyens que pour les fonctionnaires: «*un circuito – observe SEPE – che pone alla base del rapporto tra Cittadini e Uffici pubblici la fiducia invece del sospetto, ma che rende più severe le punizioni per chi aggira o tradisce le regole*». Et puisque le projet de modernisation du système est axé sur la capacité de contrôle de la qualité des services, est prévue «*i controlli di gestione sono previsti dalle norme, i nuclei di valutazione sono al lavoro da tempo in molte amministrazioni*». Toutefois, «*maggiore investimento va fatto sulla responsabilizzazione dei dirigenti: occorre, dopo aver concentrato l'obiettivo sui risultati, dar loro gli strumenti effettivi per raggiungerli. Primo fra tutti una forte autonomia decisionale sulla gestione del personale*». Il convient d'affermir la culture de la gestion managerielle moyennant la formation ciblée des directeurs et des fonctionnaires et l'«*innesto di competenze professionali differenti da quelle tradizionali: evitando, insomma, di razionalizzare l'esistente*» car «*il passo da compiere è più arduo, ma anche più importante: avere un adeguato sistema per valutare attività effettivamente utili*». Il convient aussi, rappelle G. BAGLIONI, de valoriser davantage les citoyens dans les Bureaux et, partant, d'accroître les bénéfices et les responsabilités des fonctionnaires: en vue d'une communauté réconciliée.

S'il en est ainsi, «*la carriera si decide sui risultati*», précise G. DELLA ROCCA: voilà pourquoi l'évaluation des dirigeants a constitué, au cours de ces dernières années, un des problèmes les plus importants dans la gestion du personnel du secteur public, à l'instar du cadre unique. Mais nombreux sont ceux qui, comme A. CHERCHI, dénoncent que le «*pubblico impiego non ama il merito*» et que «*gli accordi decentrati non rispettano quelli nazionali sugli incentivi alla produttività*». À ce propos le choix de la Province de Turin se révèle exemplaire; elle veut «*puntare sulla meritocrazia per migliorare l'efficienza e la qualità del servizio*» et, par conséquent, les employés seront évalués sur la base de quatre critères: «*partecipazione a obiettivi e progetti dell'Ente, valutazione della prestazione, presenza in servizio e categoria di appartenenza*», avec une considération accrue pour les deux premiers et le changement subséquent des critères relatifs aux primes et à la carrière (A. MANNELLO). En ce qui concerne la Vallée d'Aoste nous attendons toujours les définition et incidence

Dirigenti e Funzionari, quanto per ciò che concerne le relazioni tra Cittadini e pubblico impiego, con specifico riferimento alla qualità del servizio che i Cittadini hanno diritto di aspettarsi, come definito da alcuni *Ombudsmans leaders*, dal *Médiateur européen* al *Protecteur du citoyen du Québec*. Suona emblematico il titolo di un Convegno, organizzato dal Coordinamento regionale dei Difensori civici delle Marche (Ascoli Piceno, 19.01.2000) sul tema *La Pubblica Amministrazione e il Cittadino: dal potere al servizio. Nuovi spazi per l'autotutela*, al quale non abbiamo potuto partecipare.

È importante, ricorda M. LOLLI, stabilire «come motivare i dipendenti»: negli anni trenta in America «qualcuno scopre che dipendenti motivati hanno prestazioni più elevate dei dipendenti comandati (...); da allora il succedersi di studi e teorie sulla motivazione ha riformato parecchie convinzioni manageriali», con opportune distinzioni tra motivazione e soddisfazione. E poiché «ogni *manager* sa che i soldi producono motivazione e dunque prestazione quando riconoscono differenziali di prestazione in maniera equa (...), occorre tener presente che quanto è distribuito su base collettiva soddisfa, ma non motiva, e dunque non sviluppa prestazione, né funge da pungolo». In quest'ottica, lo stesso Garante della *privacy* sempre più si esprime a favore della pubblicità degli atti, compresa la sanzione disciplinare. Il Dipendente pubblico indisciplinato non può nascondersi dietro la *privacy* per celare le proprie malefatte: il Garante ha, infatti, ritenuto che le sanzioni disciplinari comminate ai lavoratori della Pubblica Amministrazione possono essere pubblicate sui Bollettini ufficiali di ciascun Ente, mentre ha chiarito che, se l'*Istat* raccoglie i dati personali direttamente presso le Associazioni di categoria, è necessario il consenso scritto degli interessati; ha altresì promosso, come da specifica funzione attribuita dalla legge istitutiva, la linea autodisciplinare, favorendo la definizione di Codici di deontologia specifica.

La consapevolezza che la questione amministrativa è un problema di tutti sembra essersi fatta definitivamente strada soprattutto dopo l'applicazione, nel maggio del 2000, della legge quadro sulla comunicazione e informazione nelle Pubbliche Amministrazioni, destinata ad essere fulcro di cambiamenti amministrativi. Un colpo determinante alla cultura dei formalismi e dei cavilli, un passo decisivo verso l'Europa è costituito dall'approvazione all'unanimità, da parte della Camera, della proposta di legge contenente *Norme generali sull'attività amministrativa*, presentata da V. CERULLI IRELLI, incisiva anche per chiarezza e brevità: si tratta di una vera e propria rivoluzione – sottolinea M. CLARICH – nella cultura burocratica, conseguente quella operata dalla 241 a favore della trasparenza, che ha definito «il decalogo dei diritti del Cittadino nei confronti della burocrazia», con un'individuazione più sostanziale dei vizi dell'atto amministrativo, che ne rende più difficile l'annullamento a favore di una maggiore responsabilità amministrativa. Non è forse un caso che sempre più frequenti siano le richieste delle Relazioni annuali da parte di Istituzioni, Enti, Biblioteche: esemplari, in questo periodo,

du Code déontologique, dont nous suivons constamment le parcours et ce, pour ce qui est des rapports entre citoyens et Fonction publique, notamment sous le profil de la qualité du service auquel les citoyens ont le droit de s'attendre, ainsi que le soutiennent certains *Ombudsmans leaders*, depuis le Médiateur européen jusqu'au Protecteur du citoyen du Québec, plutôt que dans l'optique du rapport dirigeants-fonctionnaires. À ce sujet le titre d'un congrès organisé par la Coordination régionale des Médiateurs des Marches (Ascoli Piceno, 19 janvier 2000), auquel nous n'avons pu participer, paraît emblématique: *La Pubblica Amministrazione e il Cittadino: dal potere al servizio. Nuovi spazi per l'autotutela*.

Il est important, rappelle M. Lolli, d'établir «*come motivare i dipendenti*»: dans les années trente aux Etats-Unis «*qualcuno scopre che i dipendenti motivati hanno prestazioni più elevate dei dipendenti comandati (...); da allora il succedersi di studi e teorie sulla motivazione ha riformato parecchie convinzioni manageriali*», compte tenu des distinctions nécessaires entre motivation et satisfaction. Et puisque «*ogni manager sa che i soldi producono motivazione e dunque prestazione quando riconoscono differenziali di prestazione in maniera equa (...), occorre tener presente che quanto è distribuito su base collettiva soddisfa, ma non motiva, e dunque non sviluppa prestazione, né funge da pungolo*». Dans cette optique le Garant du respect de la vie privée lui-même s'exprime toujours plus en faveur de la publicité des actes, y compris la sanction disciplinaire. Le fonctionnaire public indiscipliné ne peut se cacher sous le respect de la vie privée pour dissimuler ses fautes. Le Garant a, en effet, jugé que les sanctions disciplinaires prises contre les personnels de la Fonction publique peuvent être publiées au Bulletin Officiel de chaque Administration, mais il a précisé que dans le cas où l'*Istat* recueillerait les données individuelles directement auprès des associations de catégorie, l'autorisation écrite des intéressés s'impose; il a, par ailleurs, encouragé, suivant la fonction que lui attribue la loi, l'autodiscipline, en favorisant la définition de Codes de déontologie spécifique.

Le fait que la question administrative soit un problème qui concerne tout le monde semble avoir été définitivement accepté après l'application, en mai 2000, de la loi-cadre portant communication et information dans les Administrations publiques, destinée à être le point d'appui des changements administratifs. L'approbation à l'unanimité par la Chambre des députés de la proposition de loi portant *Norme generali sull'attività amministrativa*, présentée par V. CERULLI IRELLI, incisive surtout de par sa clarté et sa brièveté, a porté un coup décisif à la culture des formalismes et des subtilités et a constitué un pas en avant vers l'Europe. Il s'agit d'une véritable révolution – souligne M. CLARICH – dans la culture bureaucratique, découlant de celle provoquée par la loi n° 241 sur la transparence, qui a établi «*il decalogo dei diritti del Cittadino nei confronti della burocrazia*», avec une définition plus substantielle des vices de l'acte administratif qui en rend plus difficile l'annulation et engendre une responsabilité administrative accrue. La requête toujours grandissante des rapports annuels par les institutions, les organismes, les bibliothèques n'est sans doute pas le fruit du hasard: mentionnons, à titre

la Corte dei Conti centrale, il sito *Internet* della «Rete» nazionale di difesa civica e Riviste telematiche. Di complementare valenza la stesura, da parte del Sindaco di AOSTA uscente, di un opuscolo inerente *Due cose: quel che abbiamo fatto e quel che non abbiamo fatto*, da cui emerge un quadro in linea con quanto G. BAZZAN approfondisce nel suo studio su *Pubblica Amministrazione e Cittadino-cliente (dalla 241 alla Riforma Bassanini)*: un cambiamento culturale in atto anche in Valle d'Aosta, con progressiva caduta del privilegio della promessa a favore del bilancio di attuazione. Il che dovrebbe portare a non dimenticare, osserva G. BAZZAN, che la generalizzazione dell'obbligo di motivazione dei provvedimenti amministrativi realizza un'esigenza fondamentale di civiltà giuridica, perché «chiunque è investito della titolarità di un potere pubblico deve essere sempre in grado di dar conto delle scelte compiute anche nel rispetto della fondamentale direttiva dell' art. 97 della Costituzione» (G. BAZZAN). Cosa che resta ancora disattesa, anche nella nostra Regione, a scapito della trasparenza e dello stesso consenso.

L'obiettivo è la realizzazione dei fondamentali principi di efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, cui cerchiamo di portare il nostro contributo: ecco perché ci siamo impegnati ad informare gli Organi regionali competenti circa il dettagliato «Codice di buona condotta amministrativa» che il *Médiateur européen* ha presentato – ex art. 3, par. 7, dello Statuto del *Médiateur européen* – alla Commissione delle petizioni del Parlamento europeo il 17.04.2000, mirato al miglioramento del rapporto Cittadini-Istituzioni, sulla scia dell'urgenza, segnalata dal Parlamento europeo, di Codici il più possibile identici e comprensivi dell'indicazione sugli atti della possibilità di ricorrere al *Médiateur*. Per questo, sulla scorta peraltro di decisioni del Consiglio di Stato (cfr., a titolo es., n. 2046/99 della V sez.) che si aggiungono ad altre di cui alle nostre precedenti Relazioni, sempre più abbiamo favorito conoscenza e pratica del diritto d'accesso, che «può essere esercitato anche nei confronti di atti privatistici posti in essere da enti pubblici economici o aziende speciali, purché l'autore espleti attività volte alla cura di un interesse pubblico: il che coinvolge il valore di trasparenza e imparzialità, tutelabili con l'accesso agli atti relativi». Risultano illuminanti le parole del *Médiateur européen* J. SÖDERMAN: «l'esperienza dimostra che un'Amministrazione aperta, qual è praticata in molti Stati membri, sembra costituire uno strumento efficace contro la frode e la corruzione, mentre trattare gli affari pubblici in forma non pubblica e riservata sembra fornire delle opportunità per la frode e la corruzione. Trovo preoccupante che coloro che si oppongono alle crescenti richieste di una maggiore apertura trascurino questo fatto importante.»

Assume valore esemplare la giornata di studio organizzata, il 20.05.2000, dall'U.O. Rianimazione-U.S.L. Valle d'Aosta sul tema *Le nuove sfide della qualità in terapia intensiva: appropriatezza e rispetto della volontà del paziente*, cui abbiamo partecipato, a latere di esperti quali F. BOBBIO PALLAVICINI, D. MAZZON, M. BATTISTI, con un intervento su *Il punto di vista dell'utente*. In

d'exemple, la Cour des comptes, le site *Internet* du «réseau» national de protection du citoyen et les revues télématiques. La brochure rédigée par le syndic d'AOSTE avant sa cessation de fonctions, intitulée *Due cose: quel che abbiamo fatto e quel che non abbiamo fatto*, s'avère complémentaire à ce propos. Il en ressort un tableau qui va de pair avec ce que G. BAZZAN approfondit dans son étude *Pubblica Amministrazione e Cittadino-cliente (dalla 241 alla Riforma Bassanini)*, à savoir un changement culturel qui s'opère en Vallée d'Aoste aussi et qui entraîne la disparition progressive du privilège de la promesse en faveur de la réalisation. Cela devrait amener à ne pas oublier – dit G. BAZZAN – que la généralisation de l'obligation d'indiquer le motif des mesures administratives réalise une exigence fondamentale de la culture juridique, car «*chiunque è investito della titolarità di un potere pubblico deve essere sempre in grado di dar conto delle scelte compiute anche nel rispetto della fondamentale direttiva dell'art. 97 della Costituzione*» (G. BAZZAN). Ce qui n'est pas encore appliqué, dans notre Région non plus, au détriment de la transparence et du consentement lui-même.

L'objectif est la réalisation des principes fondamentaux d'efficacité et de bon fonctionnement de la machine administrative, à laquelle nous essayons de contribuer. C'est pourquoi nous nous sommes engagée à informer les organes régionaux compétents au sujet du «Code de bonne conduite administrative» que le *Médiateur européen* a présenté – aux termes de l'art. 3, par. 7, du Statut du *Médiateur européen* – à la Commission des pétitions du Parlement européen le 17 avril 2000 et qui vise l'amélioration du rapport citoyens-institutions, en considération de l'urgence, signalée par le Parlement européen, de codes autant que possibles identiques et prévoyant l'indication, sur les actes, de la possibilité de recours au *Médiateur*. Pour ces raisons, sur la base, entre autres, de décisions du Conseil d'Etat (cf. à titre d'exemple, la décision n° 2046/1999 de la V^e sect.) qui sont venues s'ajouter à d'autres mentionnées dans nos Rapports précédents, nous avons de plus en plus favorisé la connaissance et l'exercice du droit d'accès, qui «*può essere esercitato anche nei confronti di atti privatistici posti in essere da enti pubblici economici o aziende speciali, purché l'autore espleti attività volte alla cura di un interesse pubblico: il che coinvolge il valore di trasparenza e imparzialità, tutelabili con l'accesso agli atti relativi*». Les paroles du *Médiateur européen*, J. SÖDERMAN, paraissent éclairantes: «*l'esperienza dimostra che un'Amministrazione aperta, qual è praticata in molti Stati membri, sembra costituire uno strumento efficace contro la frode e la corruzione, mentre trattare gli affari pubblici in forma non pubblica e riservata sembra fornire delle opportunità per la frode e la corruzione. Trovo preoccupante che coloro che si oppongono alle crescenti richieste di una maggiore apertura trascurino questo fatto importante*».

Nous tenons à signaler l'importance exemplaire de la journée d'études organisée par l'U.O. Réanimation-U.S.L. Vallée d'Aoste le 20 mai 2000 sur le thème *Le nuove sfide della qualità in terapia intensiva: appropriatezza e rispetto della volontà del paziente*, à laquelle nous avons participé, à côté d'experts tels que F. BOBBIO PALLAVICINI, D. MAZZON, M. BATTISTI, par une intervention sur *Il*

quell'occasione abbiamo affermato che è doveroso sottolineare la bontà di questo tipo di iniziative di aggiornamento e confronto, come deontologia vuole e come la recente normativa sollecita, tanto più perché proposta da un'U.O. che trova generale approvazione da parte dei Cittadini. Dico questo perché, come risulta dalle Relazioni annuali, non ho mai avuto un reclamo per questo settore, che, pure, è «privilegiato» per la maturazione del malcontento nei confronti delle cure anche pregresse. Anzi, l'unica istanza mi è stata presentata da Operatori preoccupati di non poter dare la qualità del servizio che vorrebbero, visto che il personale è insufficiente in rapporto al lavoro specifico e al numero dei letti, tenuto conto anche della necessità di curare sia i gravissimi che i meno gravi. In merito, mi sono impegnata, come Presidente della Commissione mista conciliativa U.S.L., per favorire la doverosa risposta a tali richieste, che attonano a responsabilità talora pesanti. Anche in questo settore intendo sempre più fare da tramite con i Cittadini, soprattutto se «incompetenti», nell'ottica di quell'educazione permanente che costituisce il compito fondamentale del Difensore civico, se si vuole che tutti possano esercitare i diritti-doveri e che le Istituzioni sappiano prevenire il disagio o, quanto meno, provvedere al disagio manifestato. È noto che la più autentica difesa civica ha da tempo abbandonato la scelta prioritaria di soluzione dei singoli casi, che restano certo in evidenza nel lavoro quotidiano, ma devono essere affrontati nella prospettiva di una «mediazione proattiva» se si vuole che le storture vengano corrette e non tamponate. In altri termini, l'*Ombudsman* deve lavorare per l'autonomia di ogni soggetto, la cui sostanza è nell'assunzione di responsabilità: in questo caso, soprattutto in rapporto all'«accanimento terapeutico» e alla «qualità della vita», anche per quanto concerne il contatto con la famiglia e il più ampio problema delle modalità di «comunicazione», che non possono risolversi nella semplice firma di un modulo prestampato, come fanno fede le istanze pervenute da fuori Valle o attinenti altre UU.OO. del nostro Presidio ospedaliero. Mi risulta che ancora Cittadini e famiglie non siano adeguatamente informati; per contro, so che alcuni Operatori stanno lavorando per rendere efficace l'assistenza psicologica, non essendo facile attivare correttamente il «consenso». Anche per questo risulta indispensabile meditare operativamente sull'art. 32 della Costituzione e sugli art. 30-34 del *Nuovo Codice deontologico* di settore, le cui garanzie sono sentite anche tra le fasce più deboli. Mi corre l'obbligo di ricordare che il rispetto della persona è comprensivo del linguaggio e dell'età, dei valori soggettivi e dell'universale valore della speranza (che nessun uomo di scienza può sacrificare al rigore operativo): il tutto in termini di diritti sostanziali più che di *performance*, di cui è prova il primato dell'informazione «al Cittadino» (art. 30) sullo stesso consenso informato scritto (art. 32). Anche e soprattutto qui il sogno del Responsabile diocesano della Pastorale della salute e Cappellano dell'Ospedale don L. RONCO, *Per un ospedale a dieci stelle*, deve costituire un punto fermo. Il libretto è di una concretezza e verità disarmanti, a partire dal titolo: il sogno di RONCO non è quello del poeta, ma quello del cristiano, l'utopia della speranza, per la quale si deve lavorare tutti e tutta la vita in vista di un sempre incompiuto, ma reale, perfezionamento; è, peraltro, non un sogno «caduto dall'alto per ispirazione divina, ma nato dal bisogno sempre più crescente che tutti avvertiamo di umanizzare l'assisten-

punto di vista dell'utente. À cette occasion nous avons affirmé qu'il est juste de souligner l'utilité d'initiatives de recyclage et de confrontation de ce genre, ainsi que l'exige la déontologie et que le préconisent les dispositions récentes, d'autant qu'elles sont proposées par une U.O. que la généralité des citoyens approuve. Nous pouvons le soutenir car, comme il ressort de nos Rapports annuels, aucune plainte ne nous est jamais parvenue pour ce secteur, bien qu'il soit «privilegié» quant à la progression du mécontentement à propos des soins même précédents. Bien au contraire, la seule instance qui nous est parvenue provenait de personnels inquiets de ne pas pouvoir offrir la qualité du service qu'ils voudraient offrir, étant donné que leur nombre est insuffisant par rapport au travail et au nombre de lits, compte tenu, entre autres, de la nécessité de soigner aussi bien les malades très graves que les moins graves. À ce sujet, en notre qualité de Président de la Commission mixte de conciliation U.S.L., nous avons pris l'engagement d'œuvrer afin que cette requête, qui concerne des responsabilités parfois très lourdes, obtienne la réponse qu'elle mérite. Dans ce secteur aussi nous entendons faire toujours plus fonction de trait d'union avec les citoyens, surtout s'ils sont «incompétents», dans l'optique de cette éducation permanente qui constitue le devoir fondamental du Médiateur, si l'on veut que tout le monde puisse exercer les droits-devoirs et que les institutions sachent prévenir le malaise ou, à tout le moins, remédier au malaise manifesté. Il est connu que la protection du citoyen la plus authentique a depuis longtemps abandonné le choix prioritaire de la solution des cas individuels, qui sont gardés en évidence dans le travail quotidien, certes, mais doivent être affrontés dans la perspective d'une «*mediazione proattiva*», si l'on veut résoudre définitivement et non simplement pallier les erreurs. En d'autres termes, l'*Ombudsman* doit œuvrer pour l'autonomie de chaque sujet, dont la substance consiste dans la prise de responsabilité: dans ce cas, surtout en ce qui concerne l'«*acharnement thérapeutique*» et la «*qualité de la vie*», même pour ce qui est des contacts avec la famille et du problème, plus vaste, des modalités de «*communication*». Ces modalités, en effet, ne doivent pas se borner à la simple signature d'un formulaire préétabli, ainsi qu'en témoignent les instances parvenues de l'extérieur de la Vallée ou afférentes à d'autres U.O. de notre hôpital. À notre connaissance citoyens et familles ne sont pas encore dûment informés; par contre, nous savons que quelques opérateurs s'emploient pour rendre efficace l'assistance psychologique, vu qu'il n'est pas facile de mettre en œuvre correctement le «consentement». C'est pour cela aussi qu'il apparaît indispensable de méditer activement l'art. 32 de la Constitution et les art. 30-34 du *Nouveau Code déontologique* de secteur, dont les garanties sont perçues même par les couches les plus faibles. Il est de notre devoir de rappeler que le respect pour la personne doit également tenir compte du langage et de l'âge, des valeurs subjectives et de la valeur universelle de l'espoir (qu'aucun homme de science ne peut sacrifier à la rigueur opérationnelle). Tout cela au nom des droits substantiels plutôt que de la performance, comme en témoigne la primauté de l'information «au citoyen» (art. 30) par rapport au consentement éclairé écrit (art. 32). Là aussi – et là surtout – le rêve du Responsable diocésain de la Pastorale de la santé et aumônier de l'hôpital, L. RONCO, *Per un ospedale a dieci stelle*, doit constituer un point fer-

za sanitaria». Sulla scia di Padre A. PANGRAZZI (*Un decalogo per umanizzare l'ospedale oggi*) don Luigi declina «i 10 comandamenti» che vorrebbe veder rispettati soprattutto all'interno della struttura ospedaliera in cui opera quotidianamente: accoglienza, centralità del malato, umanità, integrità del malato, lavoro in *équipe*, formazione permanente, competenza, trasparenza, appartenenza e speranza. Vale la pena di riflettere insieme sull'ammonimento a non curarsi maggiormente delle apparecchiature di avanguardia che del rapporto umano, fatto soprattutto di ascolto, che è spesso la più importante se non l'unica medicina e che è alla base del reclamo del Cittadino più della stessa correttezza diagnostica: un'occasione per meditare sul complesso rapporto integrità fisica-integrità psichica e sulla conseguente necessità della collaborazione, perché non si può umanizzare l'Ospedale se non si umanizzano gli Operatori. Anche in una successiva pubblicazione (*Un protagonista volentieri dimenticato*) don RONCO focalizza il problema: la vera rivoluzione sanitaria è mettersi all'ascolto del malato di contro ad una società che vuole cancellare malattia e morte. Di qui la necessità della «formazione permanente», che fa i conti anche con la «competenza», in una sana ottica aziendale, sollecitata dal piano sanitario nazionale 1998/2000 come diretto rapporto qualità-formazione. Ne deriva un monito centrale, ad alcuni addebitabile come responsabilità specifica: «dinanzi alle molteplici esigenze del pianeta salute l'amministrazione deve operare scelte ritenute prioritarie per il bene comune, senza lasciarsi condizionare da poteri o interessi di parte». Credo che in Valle ci sia ancora da fare per favorire, di contro alla logica del potere, l'ottica della speranza: un impegno per tutti, specie in trincea e nelle retrovie, che sono spesso le posizioni determinanti, come vuole S. Paolo, che, capovolgendo la logica dell'apparenza nella logica dell'appartenenza, aiuta ad assumere con gioia il proprio ruolo, unico sempre. Più ancora che riprendere la L. n. 281/98 (*Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*), che, all'art. 1, riconosce – con ottica europea (cfr. Racc. n. 97 del Comitato dei Ministri agli Stati membri del Consiglio d'Europa del 30.09.97: *Sviluppo e attivazione di sistemi di miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria*) e mondiale (cfr. O.M.S 1993: *Salute per tutti nell'anno 2000*) – il diritto «alla tutela della salute» come il primo dei «diritti fondamentali» dei «consumatori» e «utenti», più ancora che favorire il moltiplicarsi di Codici settoriali, fitti di diritti e doveri enunciati con la meticolosità e l'imperio fragile delle «grida» di manzoniana memoria, è bene tornare ad una sana moralità professionale e umana. Il che non esonera certo dal dovere di essere al passo con i tempi: dall'etica alla bioetica (per usare il neologismo coniato da POTTER), diventa fondamentale la riflessione relativa al potere che i mezzi scientifici e tecnologici mettono nelle mani dell'operatore, sul quale ricade la responsabilità dell'uso. Il tutto col fine anche di ricostruire quel rapporto di fiducia tra Cittadini e Istituzioni (nel caso specifico Servizi sanitari) che è andato incrinandosi negli ultimi anni. A questo soprattutto è mirato l'impegno del Difensore civico-Médiateur quando assolve correttamente al suo compito.

me. Cette brochure fait preuve d'un concret et d'une sincérité désarmants, à partir du titre lui-même: le rêve de RONCO n'est pas celui du poète, mais celui du chrétien, c'est l'utopie de l'espoir, pour laquelle tous doivent œuvrer pendant toute leur vie en vue d'un perfectionnement continu et toujours inachevé, mais réel; c'est un rêve non pas «caduto dall'alto per ispirazione divina, ma nato dal bisogno sempre più crescente che tutti avvertiamo di umanizzare l'assistenza sanitaria». Dans le sillage du Père A. PANGRAZZI (*Un decalogo per umanizzare l'ospedale oggi*) Luigi RONCO énonce les «10 commandements», qu'il voudrait voir respectés surtout à l'intérieur de l'hôpital où il travaille jour après jour: accueil, priorité du malade, humanité, intégrité du malade, travail d'équipe, formation permanente, compétence, transparence, appartenance et espoir. Cela vaut la peine de réfléchir ensemble sur l'invitation à ne pas se soucier des appareillages d'avant-garde plus que du rapport humain (consistant surtout dans l'écoute et se révélant souvent le médicament le plus important, sinon le seul), sur lequel se fondent les plaintes des citoyens plutôt que sur l'exactitude du diagnostic. C'est une occasion pour méditer sur le rapport complexe santé physique/santé psychique et sur la nécessité qui en découle d'une collaboration, car on ne saurait humaniser l'hôpital si on n'humanise pas les opérateurs hospitaliers. L. RONCO attire l'attention sur ce problème même par un autre écrit, publié plus tard (*Un protagonista volentieri dimenticato*): la révolution médicale véritable consiste à se mettre à l'écoute du malade dans une société qui veut effacer la maladie et la mort. Une «formation permanente» ayant trait aussi à la «compétence» s'impose, dans cette optique managérielle saine, préconisée par le plan sanitaire national de 1998-2000 comme rapport direct qualité-formation. Il en découle un avertissement majeur, susceptible d'être imputé à certains comme responsabilité spécifique: «dinanzi alle molteplici esigenze del pianeta salute l'amministrazione deve operare scelte ritenute prioritarie per il bene comune, senza lasciarsi condizionare da poteri o interessi di parte». Je crois qu'en Vallée d'Aoste il reste du chemin à faire pour favoriser l'optique de l'espoir contre la logique du pouvoir: un engagement pour tout le monde, notamment pour les opérateurs de la première ligne et des arrières, là où se trouvent souvent les positions déterminantes, comme le veut saint Paul qui, renversant la logique de l'apparence et la transformant en logique de l'appartenance, nous aide à prendre sur nous avec joie notre rôle, toujours unique. L'objectif prioritaire ne consiste pas dans la reprise de la loi n° 281/1998 (*Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*), dont l'art. 1^{er} reconnaît – dans une optique européenne (cf. Rec. n° 97 du Comité des ministres aux Etats membres du Conseil de l'Europe du 30 septembre 1997: *Sviluppo e attivazione di sistemi di miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria*) et mondiale (cf. O.M.S. 1993: *Salute per tutti nell'anno 2000*) – le droit à la «sauvegarde de la santé» comme le premier des «droits fondamentaux» des «consommateurs» et «usagers»; il ne consiste pas non plus dans la prolifération de Codes sectoriels, regorgeant de droits minutieusement énoncés et dotés de la frêle autorité des «grida» manzonienues. L'objectif prioritaire est la récupération d'une saine moralité professionnelle et humaine. Ce qui n'exempte pas, évidemment, du devoir de suivre la marche des temps: de l'éthique à la bioéthique (pour employer le

Nella stessa ottica e in riferimento ai problemi emersi dall'ascolto dei Cittadini, si è esaminato con i Responsabili il Regolamento del Comitato etico USL-Valle d'Aosta. Parimenti, in sinergia con Colleghi regionali, è stato possibile rispondere ad una richiesta di collaborazione sanitario-assistenziale avanzata dalla Romania a seguito di segnalazione di un grave caso emerso nell'ambito dell'attività dell'A.O.M.F. (*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie*). Per questo e per altri obiettivi sempre più si lavora «a rete», al fine di garantire un'efficiente struttura di difesa civica, con esito di servizio ai Cittadini nel rispetto delle competenze territoriali e di utilizzo di ricerche (normative e regolamentari) operate da Uffici ricchi di personale come la Lombardia, che possono anche fornire documentazione comparativa (cfr., a titolo es., il recepimento delle competenze di cui agli art. 16-17 della L. n. 127/97 e succ. mod. nelle leggi regionali istitutive degli Uffici di difesa civica). Primario deve restare l'impegno a favore di un'autentica cultura della solidarietà, che, per dirla con il Cardinal MARTINI, va «intesa come determinazione ferma e perseverante di impegnarsi per il bene comune», superata «ogni concezione 'assistenziale-sentimentalistica' della solidarietà stessa» nella convinzione anche del nesso intercorrente fra efficienza e solidarietà, essendo quest'ultima «una 'convenienza' per lo stesso funzionamento complessivo della società, mediante una pluralità di 'reti di sostegno', capaci di attivarsi in ordine ad una molteplicità di situazioni che di per sé non riguardano soltanto i 'poveri'.»

Per questo continuiamo a seguire e a sorreggere, con la Direzione del Carcere e il C.C.I.E. (Centro comunale immigrati extracomunitari), ogni iniziativa volta a garantire imparzialità di trattamento e corretto inserimento dei detenuti nella Comunità valdostana, così come continuiamo a promuovere incontri di lavoro con i Servizi sociali del Comune di AOSTA (che sempre più incrementano politiche rivolte alla corretta integrazione di immigrati ed extracomunitari, con la pratica altresì del controllo dei risultati da parte degli utenti) e della Regione (che costantemente aggiornano il Difensore civico su quanto realizzato rispetto alle richieste dei Cittadini), così come con i Responsabili ministeriali, regionali e comunali dei Servizi inerenti i diritti fondamentali della casa e del lavoro, soprattutto per disabili. Per quanto attiene l'impegno sinergico per una corretta cultura e vita carceraria, notiamo con piacere che il progetto-obiettivo per la tutela della salute in ambito penitenziario (con riferimento anche a patologie specifiche e specialistiche), da anni attivato in Valle d'Aosta, trova rispondenza nel Decreto del

néologisme créé par POTTER), il devient fondamental de réfléchir sur le pouvoir que les moyens scientifiques et technologiques mettent à la disposition de l'opérateur, auquel revient la responsabilité de leur emploi. Tout cela dans le but, entre autres, de recréer ce rapport de confiance entre citoyens et institutions (en l'occurrence les Services sanitaires) qui s'est progressivement gâté au cours de ces dernières années. C'est là surtout l'objectif que vise le Médiateur lorsqu'il remplit correctement ses fonctions.

Dans cette même optique et par rapport aux problèmes qui ont jailli de l'écoute des citoyens, nous avons examiné, avec les Responsables, le Règlement du Comité éthique U.S.L.-Vallée d'Aoste. Par ailleurs, en synergie avec des collègues régionaux, nous avons répondu à une demande de collaboration d'assistance médicale provenant de Roumanie suite à la communication d'un cas grave émergé dans le cadre de l'activité de l'A.O.M.F. (*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie*). Pour atteindre cet objectif et d'autres encore nous procédons toujours plus «en réseau» afin d'assurer une structure de protection du citoyen efficace, avec le résultat d'un service qui est rendu aux citoyens dans le respect des compétences territoriales et de l'exploitation de recherches (normatives et réglementaires) effectuées par des Bureaux dotés de nombreux personnels tels que celui de la Lombardie, qui peuvent également fournir une documentation comparative (cf. à titre d'exemple, la transposition des compétences visées aux art. 16-17 de la loi n° 127/1997, successivement modifiée, dans les lois régionales portant création des Bureaux de protection du citoyen). Il importe de donner la priorité à l'engagement en faveur d'une culture de la solidarité authentique qui, selon le cardinal Martini, doit être «intesa come determinazione ferma e perseverante di impegnarsi per il bene comune», au-delà de «ogni concezione 'assistenziale-sentimentalistica' della solidarietà stessa» avec la conviction, entre autres, qu'il existe un lien entre efficacité et solidarité, celle-ci étant «una 'convenienza' per lo stesso funzionamento complessivo della società, mediante una pluralità di 'reti di sostegno', capaci di attivarsi in ordine ad una molteplicità di situazioni che di per sé non riguardano soltanto i 'poveri'».

C'est pour cela que nous continuons à suivre et à soutenir, conjointement avec la Direction de la maison d'arrêt et le C.C.I.E. (Centre Communal Immigrés Extracommunautaires) toute initiative visant à assurer un traitement impartial et une insertion correcte des détenus dans la communauté valdôtaine, tout comme nous continuons à promouvoir des rencontres de travail avec les Services sociaux de la Commune d'AOSTE (qui développent toujours plus des politiques visant l'intégration correcte des immigrés et des extracommunautaires, assortie du contrôle des résultats par les usagers) et de la Région (qui informent constamment le Médiateur sur ce qu'ils réalisent par rapport aux requêtes des citoyens) ainsi qu'avec les Responsables ministériels, régionaux et communaux des Services compétents en matière de droits (fondamentaux) au logement et à l'emploi, surtout pour les handicapés. En ce qui concerne les efforts synergiques en vue d'une culture et d'une vie correcte dans la maison d'arrêt, nous notons avec plaisir que le projet-objectif visant la protection de la vie dans le milieu de déten-

Ministero della Sanità del 21.04.2000 *Approvazione del progetto obiettivo per la tutela della salute in ambito penitenziario*; corre, peraltro, l'obbligo di evidenziare che il preventivato Reparto ospedaliero per detenuti non è ancora stato realizzato in Valle. Nella stessa ottica e col fine sempre di cooperare alla pace sociale della Comunità, sullo sfondo del fenomeno delle immigrazioni, che – per dirla con G. C. CASELLI – ha assunto nel nostro tempo «dimensioni bibliche», ci siamo impegnati a garantire il diritto allo studio di bambini extracomunitari, avendo riscontrato assenze istituzionali accanto ad esemplari collaborazioni che hanno prodotto positivi riscontri e soluzioni insperate. Analogamente, abbiamo seguito con interesse il Progetto regionale *Interventi in favore di minori stranieri per l'integrazione interculturale*, promosso dalla Sovrintendenza agli Studi e dal C.C.I.E. (Aosta 05.06.2000), e la visita alla Casa circondariale di due classi dell'Istituto tecnico «I. Manzetti»: iniziative simbolo, che auspichiamo non restino isolate.

La libera circolazione di persone all'interno della Comunità, con riferimento specifico all'impiego delle stesse, è stato oggetto anche di consulenza per tesi universitarie, secondo una scelta di apertura e sostegno agli Studenti operata dall'Ufficio valdostano, divenuto punto di riferimento per quanto concerne Bibliografia specifica, Relazioni e Pubblicazioni di settore. E poiché da più parti si comincia a dire, dal nord al sud del mondo, che non c'è equità senza sviluppo e che compito fondamentale della difesa civica è quello di garantire *l'éthique des services publics* (M.-J. CHIDIAC) in rapporto all'*action administrative* più ancora che agli «atti» della Pubblica Amministrazione, occorre pensare che non c'è sviluppo senza equità, intesa soprattutto come recupero e valorizzazione dei giovani e degli esclusi. Urge allora «un'alleanza seria contro l'illegalità, il sommerso, l'emarginazione, lo stato sociale degenerato e dunque iniquo per interna contraddizione di patti e di termini. 'Obblighi morali' che devono essere di tutti perché la società non sia quella di Ponzio Pilato», sottolinea E. BERSELLI. In particolare, poi, a seguito del decentramento del «Fondo sociale europeo per migliorare e rendere più efficiente il servizio e l'organizzazione degli Uffici pubblici», deciso dalla Commissione europea, «il rinnovamento della pubblica amministrazione diventa un affare delle Regioni», ricorda A. RICCIARDI: un affare di tutti noi, dunque, a partire dal superamento dell'abitudine – diffusa anche in Valle – di non rispondere e/o di non motivare richieste scritte congrue, con conseguente mancanza di chiarezza tra Pubblica Amministrazione e Cittadini e pericolo di reato, come da recenti sentenze della Corte di Cassazione, non valendo come scusante né il troppo lavoro né la complessità delle pratiche.

Per diversa ma ugualmente importante parità continuiamo a collaborare alle iniziative della Consulta regionale femminile, con particolare riferimento al rapporto donna-

tion (par rapport, entre autres, aux maladies spécifiques), mis en marche en Vallée d'Aoste depuis des années, est en parfaite correspondance avec l'arrêté du ministère de la Santé du 21 avril 2000, portant *Approvazione del progetto obiettivo per la tutela della salute in ambito penitenziario*. Nous nous devons, par ailleurs, de souligner que le Service destiné aux détenus à l'intérieur de l'hôpital n'a toujours pas été réalisé en Vallée d'Aoste. Dans la même optique et toujours dans le but de coopérer à la paix sociale de la communauté, compte tenu du phénomène des immigrations qui – comme le dit G.C. CASELLI – a pris de nos jours des «*dimensioni bibliche*», nous nous sommes engagée à assurer le droit aux études des enfants extracomunitaires, ayant découvert des carences institutionnelles à côté de collaborations exemplaires qui ont eu des retombées positives et des solutions inattendues. De même, nous avons suivi avec intérêt le Projet régional *Interventi in favore di minori stranieri per l'integrazione interculturale*, mis au point par la Surintendance des écoles et par le C.C.I.E. (Aoste, 5 juin 2000), et la visite à la maison d'arrêt de deux classes de l'Institut technique «I. Manzetti»: des initiatives symboles, à propos desquelles nous exprimons le vœu qu'elles ne restent pas un phénomène isolé.

La libre circulation des gens à l'intérieur de la Communauté, par rapport notamment à leur emploi, a fait l'objet, entre autres, d'un service de conseil pour des mémoires à l'Université, suivant un choix d'ouverture et de soutien des étudiants opéré par le Bureau valdôtain. Celui-ci est devenu un point de repère pour ce qui est de la bibliographie spécifique, des rapports et des publications en la matière. Et puisque du nord au sud du monde nombreux sont ceux qui commencent à dire qu'il n'est pas d'équité sans développement et que la tâche principale de la protection du citoyen consiste à assurer l'éthique des services publics (M.-J. CHIDIAC) par rapport à l'action administrative plutôt qu'aux actes de l'Administration publique, il faut penser qu'il n'y a pas de développement sans équité, entendue surtout comme récupération et valorisation des jeunes et des exclus. Aussi, affirme BERSELLI, voilà que s'impose «un'alleanza seria contro l'illegalità, il sommerso, l'emarginazione, lo stato sociale degenerato e dunque iniquo per interna contraddizione di patti e di termini. 'Obblighi morali' che devono essere di tutti perché la società non sia quella di Ponzio Pilato». Et, suite à la décentralisation du «Fondo sociale europeo per migliorare e rendere più efficiente il servizio e l'organizzazione degli Uffici pubblici» voulue par la Commission européenne, «il rinnovamento della pubblica amministrazione diventa un affare delle Regioni», rappelle A. RICCIARDI: une affaire qui nous concerne tous, donc, à partir de l'abandon de la coutume – répandue en Vallée d'Aoste aussi – de ne pas répondre et/ou de ne pas motiver des requêtes écrites congrues, ce qui engendre un manque de clarté entre l'Administration publique et les citoyens et le risque d'un délit, d'après l'arrêt de la Cour de cassation, étant donné que ni la surcharge de travail ni la complexité des démarches ne servent comme justification.

Sur le plan d'une parité différente, mais non moins importante, nous poursuivons notre collaboration aux initiatives de la Conférence régionale de la condition féminine,

Europa (cfr. a titolo es. l'incontro *Donne in Europa, Donne per l'Europa*, Aosta 04.05.2000), con utili confronti interregionali e risposta all'invito rivolto dal Ministro per le Pari Opportunità K. BELLILLO per una giornata di lavoro a MILANO, il 03.07.2000, sul tema *Piattaforma delle donne nell'ambito del programma di governo e del più vasto programma O.N.U. Donne 2000*. L'incontro, cui ha partecipato anche il Consigliere segretario della Presidenza del Consiglio regionale D. SQUARZINO, ha posto le basi per una «rete» operativa, volta a rendere effettivo un patto di cittadinanza sociale che metta in comune esperienze e progetti: per un federalismo solidale che valorizzi le diversità partendo anche dalle donne, con priorità di attenzione all'utilizzo intrasferibile del fondo sociale europeo e al varo di leggi rilevanti per la trasformazione anche culturale del Paese, quali la nuova legge sui congedi parentali e quella sulle alternative carcerarie per donne incinte o con bambini in tenera età. In questo ambito, su invito della Francia, il Difensore civico valdostano ha partecipato alla Conferenza *L'égalité entre les femmes et les hommes, un droit fondamental. De l'égal accès à la prise de décision à l'égalité substantielle dans tous les domaines*, organizzata dall'A.F.E.M. (*Association des femmes de l'Europe méridionale*) sotto l'alto patrocinio del Ministro degli Affari europei P. MOSCOVICI e del Segretario di Stato per i diritti delle donne e la formazione professionale N. PERY, con il sostegno della Commissione europea e del Governo francese, svoltasi a PARIGI, Palais du Luxembourg, dal 21 al 23 settembre 2000. La Conferenza ha approfondito gli scambi tra membri della Convenzione incaricata dell'elaborazione della *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea*, rappresentanti di Istituzioni comunitarie e nazionali, mondo universitario e responsabili di Associazioni femminili. La giornata inaugurale è stata consacrata alla messa in opera, nei cinque Stati dell'Europa meridionale, della Raccomandazione del Consiglio dell'U.E. relativa alla partecipazione equilibrata delle donne e degli uomini nelle sedi decisionali; la seconda alla valutazione dei lavori della Convenzione incaricata di elaborare la Carta e alle prospettive dei diritti delle donne in seno all'Unione; la terza ad un concerto sulle azioni da intraprendere per il rispetto dell'uguaglianza tra donne e uomini in Europa. Una Carta, come noto, che il Presidente Ciampi ritiene importante come «enunciazione organica e sistematica dei principi e dei valori dell'identità europea» di contro al giudizio negativo o riduttivo di altri; una Carta che è pur sempre il frutto di un processo di elaborazione aperto e interattivo con la società civile e che, quale prima codificazione dei diritti del Cittadino europeo nell'ottica di una democrazia partecipativa paritaria, contiene, all'art. 43, il riconoscimento del diritto, di ricorrere al *Médiateur* in caso di cattiva amministrazione degli Organi comunitari, eccezione fatta per Corte di giustizia e Tribunale di primo grado nell'esercizio delle funzioni giurisdizionali.

Continuano altresì gli incontri ufficiali con i Colleghi, soprattutto francofoni, e con gli Alunni delle Scuole: esem-

notamment pour ce qui est du rapport femme-Europe (cf. à titre d'exemple la rencontre *Donne in Europa, Donne per l'Europa*, Aosta 4 mai 2000). Ainsi avons-nous participé à des confrontations interrégionales très utiles et accepté l'invitation qui nous a été adressée par le Ministre pour l'Egalité des chances, K. BELILLO, à une journée de travail à MILAN le 3 juillet 2000 sur le thème *Piattaforma delle donne nell'ambito del programma di governo e del più vasto programma O.N.U. Donne 2000*. Cette rencontre, à laquelle a également participé D. SQUARZINO, conseillère secrétaire de la Présidence du Conseil régional, a posé les bases d'un «réseau» opérationnel visant à rendre concret un pacte de citoyenneté sociale destiné à mettre en commun expériences et projets et ce, en vue d'un fédéralisme solidaire susceptible de valoriser la diversité à partir, entre autres, des femmes avec une attention prioritaire à l'emploi non transférable du fonds social européen et à la promulgation de lois très importantes pour la transformation du pays même sous le profil culturel, telles par ex. la nouvelle loi sur le congé parental et la loi sur les alternatives à l'emprisonnement pour les femmes enceintes ou ayant des enfants en bas âge. Dans ce cadre, le Médiateur valdôtain a participé, sur invitation de la France, à la conférence «L'égalité entre les femmes et les hommes, un droit fondamental. De l'égal accès à la prise de décision à l'égalité substantielle dans tous les domaines», organisée par l'A.F.E.M. (*Association des Femmes de l'Europe Méridionale*) sous le haut patronage du Ministre des Affaires européennes, P. MOSCOVICI, et du Secrétaire d'Etat pour les droits des femmes et la formation professionnelle, N. PERY, et avec le soutien de la Commission européenne et du Gouvernement français. Cette conférence qui a eu lieu à PARIS, au Palais du Luxembourg, du 21 au 23 septembre 2000, a approfondi les échanges entre membres de la Convention chargée d'élaborer la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, représentants des institutions communautaires et nationales, monde universitaire et responsables des associations féminines. La journée inaugurale a été consacrée à la mise en œuvre, dans les cinq Etats de l'Europe méridionale, de la Recommandation du Conseil de l'U.E. relative à la participation équilibrée des femmes et des hommes dans les organes décisionnaires; la deuxième journée à l'examen des travaux de la Convention chargée d'élaborer la Charte et aux perspectives des droits des femmes au sein de l'Union; la troisième à un accord sur les actions à entreprendre afin d'assurer le respect de l'égalité entre femmes et hommes en Europe. Il s'agit d'une Charte que le Président Ciampi, comme chacun le sait, juge importante en tant qu'«*enunciazione organica e sistematica dei principi e dei valori dell'identità europea*» contrairement au jugement négatif ou réducteur exprimé par d'autres personnes; d'une Charte qui est, en tout cas, le fruit d'un processus d'élaboration ouvert et interactif avec la société civile et qui, en tant que première codification des droits du citoyen européen dans l'optique d'une démocratie participative paritaire, contient à l'art. 43 la reconnaissance du droit du recours au Médiateur en cas de mauvaise administration par les organes communautaires, exception faite pour la Cour de justice et pour le Tribunal du premier degré dans l'exercice des fonctions juridictionnelles.

Par ailleurs, les rencontres officielles avec nos collègues, notamment les francophones, et avec les élèves des

plare, in merito, la visita in Valle del *Médiateur de la République française* B. STASI e del suo *Conseiller pour les Affaires internationales* Ph. BARDIAUX, che ha visto un particolare protocollo curato dalla Presidenza del Consiglio, in rapporto anche ai Capigruppo consiliari, alle Autorità valdostane e al Consolato francese (con la presenza del Console F. BASAGUREN) e l'incontro con le classi terminali dell'Istituto tecnico «I. Manzetti» sul tema *Le Médiateur, l'équité et les droits de l'homme*, 23-24.05.2000. In entrambi gli incontri la Valle d'Aosta ha dimostrato interesse per l'*Ombudsman* in rapporto soprattutto all'indipendenza del *Médiateur* e al *règlement en équité* dei conflitti, alla proposta di miglioramenti normativi e amministrativi e all'Associazione degli *Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie*; per l'Istituto Manzetti si è trattato di un approfondimento, qualificato e comparativo, di un discorso consolidato negli anni in vista della Maturità. Risulta emblematico l'indirizzo ufficiale di saluto del Presidente LOUVIN: «*nous sommes sensibles à l'honneur que vous nous faites, Monsieur le Médiateur, par votre visite aux institutions régionales de la Vallée d'Aoste; nous y attachons une importance toute particulière à plusieurs titres. D'abord par la personnalité éminente qui recouvre aujourd'hui les fonctions de Médiateur de la République. M. Bernard STASI, en effet, a été nommé Médiateur par le Président de la République française, M. Jacques CHIRAC, en 1998. Il est le sixième Médiateur de la République française. Il fut élu Député de la Marne à l'Assemblée Nationale en 1968, il le resta jusqu'en 1993 pour devenir, l'an après, parlementaire européen jusqu'à sa nomination à Médiateur en 1998. Il fut aussi Ministre des Départements d'Outre-Mer en 1973-1974 dans le Gouvernement de Pierre MESSMER. M. STASI est aussi Secrétaire de l'A.O.M.F.. De même, nous estimons que votre présence parmi nous marque une fois de plus le souci des autorités françaises d'assurer un plein épanouissement au dialogue institutionnel avec notre Région, un dialogue qui s'est avéré fécond à la fois dans les instances multilatérales de la francophonie et dans les relations bilatérales. Au moment où notre communauté souffre encore, suite à la tragédie du 23 mars 1999, d'une séparation physique par rapport à votre Pays et dans son ensemble et tout spécialement par rapport aux régions frontalières françaises, vous marquez par votre présence l'intérêt concret à une confrontation réciproquement bénéfique qui nous permet d'aborder les problèmes de la citoyenneté, des droits et des intérêts de nos concitoyens et de leur protection. Notre expérience en la matière, comme vous le savez, est relativement récente. Madame Maria Grazia VACCHINA, qui assume depuis cinq ans les fonctions de Médiateur du citoyen en Vallée d'Aoste, est la première personne qui remplit ces fonctions, en frayant ainsi le chemin difficile de l'innovation et de l'expérimentation dans la recherche de relations non conflictuelles entre l'administration publique et nos citoyens. Elle l'a fait en ayant à cœur les intérêts de la communauté sans perdre de vue la nécessité d'élargir ses horizons, et par-là les nôtres, sur l'évolution de cette institution nouvelle récemment greffée sur notre tradition administrative passée. Nous lui en savons gré, tout comme nous apprécions que par son intermédiaire et par son action surtout au sein des Médiateurs francophones, elle ait voulu nous faire partager le plaisir de cette rencontre. Mes sentiments, ainsi*

écoles valdôtaines se poursuivent: il importe de mentionner, à ce propos, la visite en Vallée d'Aoste du *Médiateur de la République française*, B. STASI, et de son *Conseiller pour les Affaires internationales*, Ph. BARDIAUX; visite dont le protocole particulier a été organisé par la Présidence du Conseil et a concerné, entre autres, les chefs des groupes du Conseil, les autorités valdôtaines et le consulat français (avec la présence du consul, F. BASAGUREN). Nous tenons à rappeler aussi notre rencontre avec les classes terminales de l'Institut technique «I. Manzetti» sur le thème «*Le Médiateur, l'équité et les droits de l'homme*, 23-24 mai 2000». Dans ces deux rencontres la Vallée d'Aoste s'est montrée intéressée à l'*Ombudsman* principalement pour ce qui est de l'indépendance du *Médiateur* et du *règlement en équité* des différends, de la proposition d'améliorations normatives et administratives et de l'«*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie*». Quant à la rencontre à l'Institut Manzetti il s'est agi d'un approfondissement, qualitatif et comparatif, d'un discours perfectionné au cours des années en vue du baccalauréat. Le salut du Président LOUVIN est emblématique: «*nous sommes sensibles à l'honneur que vous nous faites, Monsieur le Médiateur, par votre visite aux institutions régionales de la Vallée d'Aoste; nous y attachons une importance toute particulière à plusieurs titres. D'abord par la personnalité éminente qui recouvre aujourd'hui les fonctions de Médiateur de la République. M. Bernard STASI, en effet, a été nommé Médiateur par le Président de la République française, M. Jacques CHIRAC, en 1998. Il est le sixième Médiateur de la République française. Il fut élu député de la Marne à l'Assemblée nationale en 1968, il le resta jusqu'en 1993 pour devenir, l'an après, parlementaire européen jusqu'à sa nomination aux fonctions de Médiateur en 1998. Il fut aussi ministre des Départements d'Outre-Mer en 1973-1974 dans le Gouvernement de Pierre MESSMER. M. STASI est aussi Secrétaire de l'A.O.M.F.. De même, nous estimons que votre présence parmi nous marque une fois de plus le souci des autorités françaises d'assurer un plein épanouissement au dialogue institutionnel avec notre Région, un dialogue qui s'est avéré fécond à la fois dans les instances multilatérales de la francophonie et dans les relations bilatérales. Au moment où notre communauté souffre encore, suite à la tragédie du 23 mars 1999, d'une séparation physique par rapport à votre Pays et dans son ensemble et tout spécialement par rapport aux régions frontalières françaises, vous marquez par votre présence l'intérêt concret à une confrontation réciproquement bénéfique qui nous permet d'aborder les problèmes de la citoyenneté, des droits et des intérêts de nos concitoyens et de leur protection. Notre expérience en la matière, comme vous le savez, est relativement récente. Madame Maria Grazia VACCHINA, qui assume depuis cinq ans les fonctions de Médiateur du citoyen en Vallée d'Aoste est la première personne qui remplit ces fonctions, en frayant ainsi le chemin difficile de l'innovation et de l'expérimentation dans la recherche de relations non conflictuelles entre l'Administration publique et nos citoyens. Elle l'a fait en ayant à cœur les intérêts de la communauté sans perdre de vue la nécessité d'élargir ses horizons, et par là les nôtres, sur l'évolution de cette institution nouvelle récemment greffée sur notre tradition administrative passée. Nous lui en savons gré, tout comme nous apprécions que par son intermédiaire et par son action surtout au*

que ceux de l'assemblée que je m'honore de présider, sont donc reconnaissants pour le travail que vous accomplissez dans la rude tâche de rapprocher, de faire dialoguer, de "pacifier" les détenteurs de l'autorité et ceux qui sont appelés à s'y soumettre, non pas dans une condition d'obéissance aveugle ou résignée mais dans la clarté, dans la transparence des décisions, dans la cordialité qui doit autant que possible animer les relations réciproques. La devise qui porte les idéaux de la Liberté et de l'Egalité se complète naturellement, et doit s'enrichir par votre action, de celle de la Fraternité, souvent oubliée aux cours des deux siècles qui nous séparent de l'affirmation retentissante, fille d'une époque révolutionnaire qui changea le cours de l'histoire. En l'année où se célèbre le passage, autrement plus retentissant et perturbateur que le vôtre, du premier Consul Bonaparte qui a été rappelé sur la place d'Aoste samedi dernier, nous vous accueillons non pas en libérateur mais en ami de la Vallée d'Aoste, porteur à votre tour d'idéaux de justice bien qu'animé, j'en suis certain, de plus paisibles propos. Soyez donc le bienvenu parmi nous, Monsieur le Médiateur de la République française, et dans cet esprit recevez en gage d'amitié le symbole de fraternité que notre Assemblée se fait un plaisir de vous offrir».

Parallelamente, al Difensore civico-Médiateur della Valle d'Aosta è pervenuto l'invito, da parte del *Commissaire aux langues officielles du Canada* e del *Protecteur du citoyen du Québec*, per un incontro in terra canadese, emblematico del riconoscimento internazionale dell'Ufficio valdostano e utile per radicare e sviluppare ulteriormente, nel segno della democrazia e della francofonia, un rapporto di collaborazione a servizio dei Cittadini: un appuntamento che abbiamo ritenuto di rimandare a seguito degli eventi alluvionali. Contatti operativi che hanno trovato sempre legami di sussidiarietà concreta negli incontri del Consiglio di Amministrazione dell'A.O.M.F.: così a BUCAREST (04-06.09.2000), dove abbiamo rappresentato l'Europa, con esiti anche di collegamento con SINAÏA, città gemellata con AOSTA, cui è stata riservata un'intera giornata ufficiale grazie alla fattiva collaborazione dei due Sindaci, impegnati a rivitalizzare il legame nello spirito di un'Europa allargata ai paesi dell'est. L'incontro con le massime autorità del paese (Presidenti della Repubblica e del Senato) e con gli organismi più significativi (Corte costituzionale, Istituto di difesa dei diritti umani, *Institut français*), ha caratterizzato, nel segno della francofonia, la scelta dell'A.O.M.F. di sostenere i *Bureaux dei Médiateurs* quali elementi fondamentali della più generale *action de régulation de la démocratie*, come sottolineato dalle Autorità e dalla stampa locali e come voluto dalla Costituzione democratica della Romania.

Nel corso degli incontri sistematici del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, rilevante l'ordine del giorno del 09.06.2000 (Bologna, Consiglio regionale), che ha permesso di approfondire problematiche di difesa civica attinenti alla revisione degli Statuti regionali (*ex L. cost. n. 1/99*), gli Organismi europei di colleganza tra *Ombudsman*, la rappresentanza della difesa civica italiana

sein des Médiateurs francophones, elle ait voulu nous faire partager le plaisir de cette rencontre. Mes sentiments, ainsi que ceux de l'Assemblée que je m'honore de présider, sont donc reconnaissants pour le travail que vous accomplissez dans la rude tâche de rapprocher, de faire dialoguer, de "pacifier" les détenteurs de l'autorité et ceux qui sont appelés à s'y soumettre, non pas dans une condition d'obéissance aveugle ou résignée mais dans la clarté, dans la transparence des décisions, dans la cordialité qui doit autant que possible animer les relations réciproques. La devise qui porte les idéaux de la Liberté et de l'Egalité se complète naturellement, et doit s'enrichir, par votre action, de celle de la Fraternité, souvent oubliée au cours des deux siècles qui nous séparent de l'affirmation retentissante, fille d'une époque révolutionnaire qui changea le cours de l'histoire. En l'année où se célèbre le passage, autrement plus retentissant et perturbateur que le vôtre, du Premier consul Bonaparte qui a été rappelé sur la place d'Aoste samedi dernier, nous vous accueillons non pas en libérateur mais en ami de la Vallée d'Aoste, porteur à votre tour d'idéaux de justice bien qu'animé, j'en suis certain, de plus paisibles propos. Soyez donc le bienvenu parmi nous, Monsieur le Médiateur de la République française, et dans cet esprit recevez en gage d'amitié le symbole de fraternité que notre assemblée se fait un plaisir de vous offrir».

Parallèlement, le Médiateur de la Vallée d'Aoste a été invité par le Commissaire aux langues officielles du Canada et par le Protecteur du citoyen du Québec, à une rencontre au Canada, ce qui prouve la reconnaissance internationale du Bureau valdôtain et s'avère utile pour enraciner et développer ultérieurement, sous le signe de la démocratie et de la francophonie, un rapport de collaboration au service des citoyens: nous avons cependant jugé bon de reporter ce rendez-vous à cause de l'inondation d'octobre. Il s'agit là de contacts opérationnels qui ont toujours trouvé des liens de subsidiarité concrète dans les rencontres du Conseil d'administration de l'A.O.M.F.: il en a été ainsi à BUCAREST (4-6 septembre 2000), où nous avons représenté l'Europe, avec des retombées pour ce qui est de la liaison avec SINAÏA, ville jumelée avec AOSTE, et à laquelle une journée officielle tout entière a été réservée grâce à la collaboration efficace des deux maires, qui s'efforcent de donner une nouvelle vigueur à leur lien dans l'esprit d'une Europe élargie aux pays de l'Est. La rencontre avec les hautes autorités du pays (Présidents de la République et du Sénat) et avec les organismes les plus significatifs (Cour constitutionnelle, Institut de Défense des droits de l'homme, Institut français) a caractérisé, sous le signe de la francophonie, le choix de l'A.O.M.F. de soutenir les *Bureaux des Médiateurs* en tant qu'éléments fondamentaux de la plus générale *«action de régulation de la démocratie»*, comme l'ont souligné les autorités et la presse locale et comme le veut la Constitution démocratique de la Roumanie.

À propos des rencontres systématiques de la Coordination nationale des Médiateurs régionaux, nous tenons à signaler l'ordre du jour du 9 juin 2000 (Bologne, Conseil régional) que nous estimons digne de la plus grande attention, du fait qu'il a permis d'approfondir les problèmes de protection du citoyen afférents à la révision des Statuts régionaux (aux termes de la L. const. n° 1/1999), aux organismes

in ambito europeo e internazionale, la partecipazione dell'Italia al Seminario, organizzato il 22-23.09.2000 a STRASBURGO dal *Médiateur européen* J. SÖDERMAN, in vista dell'elaborazione della *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea* su cui il *Médiateur européen* è stato chiamato ad esprimere un parere in vista di un'amministrazione pubblica aperta e competitiva. Poiché, infatti, ricorda il Presidente della Repubblica C.A. CIAMPI, l'integrazione europea da economica e monetaria si sta trasformando in autentico legame di solidarietà democratica, «occorre dimostrare che la fonte ultima della legittimità delle istituzioni dell'Unione risiede nei cittadini». In merito è doveroso sottolineare, per la Valle, l'attenzione all'inoltro della documentazione relativa all'inserimento dell'istituto del Difensore civico negli Statuti regionali (come avvenuto nel 1971 per Toscana-Lazio-Liguria, nel 1980 per Emilia e Romagna e nel 1992 per l'Umbria) da parte del Presidente della Commissione speciale Riforme istituzionali R. NICCO e Componenti tutti (comprensiva di un'audizione approfondita e articolata del Difensore civico sul tema, il 15.12.2000, in ossequio anche alla L.r. n. 5/92 e succ. mod. per la prima volta applicata sotto questo risvolto), cui ha fatto seguito la proposta valdostana di un incontro tra una rappresentanza del Coordinamento nazionale delle Commissioni regionali Statuto e una rappresentanza del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, fissata per l'inizio di aprile, alla quale prenderemo parte. Parallelamente, abbiamo partecipato ai lavori tra una Delegazione della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Regioni autonome e una Delegazione del Coordinamento dei Difensori civici regionali (Roma, 21.11.2000), con esito di programmazione sinergica nella sede emblematica di Roma, volta a superare la settorializzazione degli strumenti di tutela e a favorire la diffusione e il radicamento della difesa civica nel territorio nazionale adeguandola alle realtà europee più avanzate. Grazie al lavoro a rete tra Difensori civici si è altresì avuto modo di esaminare la rilevanza della *Résolution sur la responsabilité citoyenne et la participation à la vie publique*, approvata il 24.05.2000 dal *Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe*, alla luce del fatto che *le droit des citoyens de participer à la gestion des Affaires publiques fait partie des principes démocratiques connus à tous les Etats membres du Conseil de l'Europe*, così come l'importanza delle *Recommandations adoptées* a seguito della *Première Table ronde du Conseil de l'Europe avec des Institutions nationales des droits de l'homme* (Strasbourg, Palais de l'Europe, 16-17.03.2000).

Nel più specifico settore delle problematiche relative alla scadenza, voluta dal legislatore valdostano con legge *ad tempus* per l'Ufficio del Difensore civico, che non trova riscontro in nessun'altra normativa di settore, si sottolineano con favore il positivo giudizio sull'Ufficio sintetizzato dal Presidente della I Commissione cons. «Istituzioni ed autonomia» G. PICCOLO («questo importante servizio per i cit-

européens de liaison entre *Ombudsmans*, à la représentation de la protection du citoyen italienne à l'échelon européen et international, à la participation de l'Italie au séminaire organisé les 22 et 23 septembre 2000 à STRASBOURG par le *Médiateur européen*, J. SÖDERMAN, en vue de l'élaboration de la *Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne*, sur laquelle le *Médiateur européen* a été appelé à formuler un avis en vue d'une administration publique ouverte et compétitive. En effet, vu que, comme le rappelle le Président de la République, C.A. CIAMPI, l'intégration européenne est en train de se transformer d'économique et monétaire en lien authentique de solidarité démocratique, «occorre dimostrare che la fonte ultima della legittimità delle istituzioni dell'Unione risiede nei cittadini». A ce sujet, il nous incombe de souligner, pour ce qui est de la Vallée d'Aoste, l'attention avec laquelle il a été procédé à l'envoi de la documentation relative à l'introduction de l'institut du *Médiateur* dans les Statuts régionaux (à l'instar de ce qui s'était passé en 1971 pour la Toscane, le Latium et la Ligurie, en 1980 pour l'Emilie-Romagne et en 1992 pour l'Ombrie) par le Président de la Commission spéciale des réformes institutionnelles, R. NICCO, et par tous les membres de ladite Commission (une audition approfondie et agencée du *Médiateur* sur ce thème a eu lieu le 15 décembre 2000 conformément, entre autres, aux dispositions de la loi r. n° 5/1992, successivement modifiée, appliquée dans cette perspective pour la première fois). Cette audition a été suivie de la proposition valdôtaine d'une rencontre d'une représentation de la Coordination nationale des Commissions régionales pour le Statut avec une représentation de la Coordination nationale des *Médiateurs régionaux*, fixée pour le début d'avril, à laquelle nous participerons. Parallèlement, nous avons pris part aux travaux d'une délégation de la Conférence des Présidents de l'Assemblée, des Conseils régionaux et des Régions autonomes et d'une délégation de la Coordination des *Médiateurs régionaux* (Rome, 21 novembre 2000), qui ont débouché sur une programmation synergique en un lieu emblématique: Rome, dans le but de dépasser la sectorisation des moyens de protection et de favoriser la diffusion et l'enracinement de la protection du citoyen sur le territoire national en adaptant aux réalités européennes les plus avancées. Grâce au travail en réseau des *Médiateurs* il a également été possible d'examiner la portée de la «*Résolution sur la responsabilité citoyenne et la participation à la vie publique*», approuvée le 24 mai 2000 par le *Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe*, à la lumière du fait que «le droit des citoyens de participer à la gestion des Affaires publiques fait partie des principes démocratiques connus à tous les Etats membres du Conseil de l'Europe», ainsi que l'importance des «*Recommandations*» adoptées à la suite de la *Première Table ronde du Conseil de l'Europe avec des Institutions nationales des droits de l'homme* (Strasbourg, Palais de l'Europe, 16-17 mars 2000).

Dans le secteur, plus spécifique, des problèmes relatifs à l'expiration du mandat du *Médiateur*, établie par le législateur valdôtain par une loi *ad tempus*, (échéance qui n'a d'équivalent en aucune autre loi de secteur) nous soulignons avec plaisir l'avis positif sur ce Bureau exprimé par le Président de la 1^{ère} Commission du Conseil «Institutions et Autonomie», G. PICCOLO, («*questo importante servizio*

tadini valdostani, servizio che ha dimostrato di rispondere appieno alle esigenze della nostra comunità») e l'identità di vedute espressa dai membri del Consiglio di Presidenza, con conseguente proposta di legge volta a rimuovere il limite temporale e dunque a sancire la normalità della presenza dell'Ufficio in Valle e a garantirne l'indipendenza, che ha trovato seguito anche all'interno della I Commissione cons., la quale ha poi deciso a maggioranza per una nuova legge *ad tempus*, della durata di un anno, prima di porre mano alla revisione della normativa. In merito, vale la pena di riportare una considerazione di G. FERRARI: «la cessazione dell'efficacia della legge consegue solo alla sua abrogazione o alla dichiarazione di illegittimità costituzionale. Fanno eccezione a tale regola le cosiddette leggi temporanee o *ad tempus*, che esplicitamente circoscrivono la propria efficacia temporale, per esempio con la fissazione di un termine *ad quem* per la loro vigenza, o con l'indicazione di un evento al cui verificarsi la legge perderà efficacia. Tra queste leggi temporanee vanno, poi, ricomprese quelle che per il loro stesso oggetto o per la modalità della disciplina sono destinate ad operare per un periodo di tempo limitato (si pensi alle leggi di bilancio o ai decreti legge che, ai sensi dell'art. 77 Cost., non possono avere un'efficacia superiore a sessanta giorni)». Vale altresì la pena di riportare le puntuali e sintetiche osservazioni scritte inoltrate, dietro sollecitazione del Presidente del Consiglio R. LOUVIN ai partecipanti al Convegno di SAINT-VINCENT del febbraio 2000, dal *Président de l'A.O.M.F. e Protecteur de citoyen du Québec* D. JACOBY, il quale, dopo aver sottolineato che l'articolo che fa della legge valdostana sul Difensore civico *une loi temporaire est inconciliable avec la pérennité et l'indépendance de l'institution*, indica la conseguente necessità di modificare la legge, con eliminazione della vigenza *ad tempus*, *pour rendre la fonction (du Médiateur) conforme aux standards internationaux*. Il che auspichiamo avvenga quanto prima, in linea anche con il visto della Commissione di Coordinamento per la Valle d'Aosta alla L.r. n. 26/2000, che proroga di un anno l'istituto del Difensore civico in Valle, motivato dalla «necessità di consentire la continuità del servizio dell'importante istituzione del Difensore civico» e accompagnato da «invito a procedere al più presto al rinnovo dell'incarico». Indubbio, comunque, il giudizio dei Valdostani sul servizio, visto che, non ostante la più volte segnalata insufficienza dell'organico, il Difensore civico ha ritenuto di dover aprire l'Ufficio al pubblico anche il martedì pomeriggio, nella convinzione che sia doveroso favorire al massimo la conciliazione tra Cittadini e Istituzioni. Un passo decisivo, in merito, indispensabile per garantire la stessa indipendenza delle funzioni, la scelta dei Collaboratori finalmente demandata al Difensore civico, come da pratica generalizzata perché *conditio sine qua non* di corretta ed efficiente operatività, di recente sottolineata in varie sedi di lavoro degli *Ombudsmans* e da un'indagine accurata svolta dal *Bureau du Médiateur de la Région wallonne*. Una scelta che ha dato i suoi frutti, a vantaggio della Comunità valdostana, anche in un periodo di forzata assenza della scrivente per motivi di salute.

Il che si situa, peraltro, nella ormai diffusa valorizzazione

*per i cittadini valdostani, servizio che ha dimostrato di rispondere appieno alle esigenze della nostra comunità») ainsi que l'identité de vue formulée par les membres du Conseil de la Présidence et qui a donné lieu à la proposition de loi visant à annuler ladite limite temporelle et, partant, à sanctionner la normalité de la présence de ce Bureau en Vallée d'Aoste et à en assurer l'indépendance. Cette proposition a été partagée même par la 1^{ère} Commission du Conseil, qui s'est exprimée pour une nouvelle loi *ad tempus*, de la durée d'un an, avant de procéder à la révision des dispositions législatives en la matière. À ce sujet cela vaut la peine de reporter une considération de G. FERRARI: «la cessazione dell'efficacia della legge consegue solo alla sua abrogazione o alla dichiarazione di illegittimità costituzionale. Fanno eccezione a tale regola le cosiddette leggi temporanee o *ad tempus*, che esplicitamente circoscrivono la propria efficacia temporale, per esempio con la fissazione di un termine *ad quem* per la loro vigenza, o con l'indicazione di un evento al cui verificarsi la legge perderà efficacia. Tra queste leggi temporanee vanno, poi, ricomprese quelle che per il loro stesso oggetto o per la modalità della disciplina sono destinate ad operare per un periodo di tempo limitato (si pensi alle leggi di bilancio o ai decreti legge che, ai sensi dell'art. 77 Cost., non possono avere un'efficacia superiore a sessanta giorni)». Cela vaut également la peine de reporter les observations ponctuelles adressées par écrit, à la demande du Président du Conseil, R. LOUVIN, aux participants au Congrès de SAINT-VINCENT de février 2000, par le Président de l'A.O.M.F. et Protecteur du citoyen du Québec, D. JACOBY. Après avoir souligné que l'article qui fait de la loi valdôtaine sur le Médiateur «une loi temporaire» est «inconciliable avec la pérennité et l'indépendance de l'institution», JACOBY affirme qu'il est nécessaire de modifier cette loi et d'en éliminer la vigueur «*ad tempus*, pour rendre la fonction (du Médiateur) conforme aux standards internationaux». Chose que nous espérons voir réalisée au plus tôt, en harmonie, entre autres, avec le visa de la Commission de coordination pour la Vallée d'Aoste à propos de la loi r. n° 26/2000, portant prorogation d'un an de l'institut du Médiateur en Vallée d'Aoste, motivée par «la nécessité de consentir la continuité del servizio dell'importante istituzione del Difensore civico» et accompagnée de l'«*invito a procedere al più presto al rinnovo dell'incarico*». Dans tous les cas, le jugement que les Valdôtains portent sur ce service est clair, étant donné que, malgré l'insuffisance de l'organigramme maintes fois signalée, le Médiateur a jugé utile d'ouvrir le Bureau au public même le mardi après-midi, étant convaincu qu'il est juste de faciliter autant que possible la conciliation des citoyens et des institutions. Un pas décisif dans cette direction et, à la fois, indispensable pour assurer l'indépendance des fonctions consiste dans le choix des collaborateurs enfin attribué au Médiateur valdôtain, ainsi qu'il arrive dans la généralité des cas. C'est là, en effet, la condition *sine qua non* d'une action correcte et efficace, comme l'ont récemment mis en évidence différents centres de travail des *Ombudsmans* et comme il ressort d'une enquête rigoureuse menée par le Bureau du Médiateur de la Région wallonne. Un choix qui n'a pas manqué de porter ses fruits, au profit de la communauté valdôtaine, même lors d'une absence obligée de la soussignée pour raison de santé.*

Cela s'insère, par ailleurs, dans la valorisation désor-

ne, anche in Italia, della difesa civica, sia da parte dell'utenza che degli Amministratori, come documenta il volume *La difesa civica locale in Lombardia. Disciplina giuridica e prassi di intervento*, edito del Consiglio regionale sulla base della ricerca realizzata dall'I.R.E.R. in vista del Convegno di MILANO del 10.10.2000 sul tema *La difesa civica regionale e locale in Europa a servizio dei Cittadini: esperienze a confronto*. Il Convegno si è caratterizzato per campionatura di concreta sussidiarietà, in vista anche di un recupero della prospettiva di legislazione nazionale della difesa civica, aperta dal 1968 ma a tutt'oggi *in itinere*, nonché per un'interpretazione mediana dell'istituto, tra controllo e tutela, a vantaggio peraltro di quest'ultima, che non può che essere per tutti e su tutto il territorio. Un'altalena la difesa civica in Italia, tra sistematici tentativi di congelamento dell'istituto e ricorrenti acclamazioni quale soluzione *passerpartout* in momenti di crisi: il disegno di legge sul Difensore civico per la «difesa dei Cittadini più piccoli», a fronte del dramma della pedofilia, ne è esemplare, così come la conseguente assicurazione del Ministro degli Affari sociali L. TURCO, secondo cui questo garante «non avrà le armi spuntate». Armi che si possono spuntare anche solo non rafforzando gli Uffici esistenti, anche solo non fornendo strutture e personale adeguato – in numero e qualità – alla funzionalità di un servizio volto a promuovere la pratica di una corretta cultura dei diritti di cittadinanza, che siano o no quelli dell'infanzia.

Intanto continuano i Convegni internazionali sulla difesa civica: significativo quello voluto dalla «rete» nazionale dei Difensori civici locali e realizzato dal Difensore civico della Provincia di Roma A. LICHERI (ROMA, 04.10.2000) sul tema *Difesa civica e partecipazione democratica*, che ha visto la partecipazione del *Médiateur européen* J. SÖDERMAN, del *Président de l'A.O.M.F.* D. JACOBY, del *Presidente dell'E.O.I.* A. CAÑELAS, del Prof. G. LOMBARDI, del Presidente dell'Accademia di bioetica della S. Sede E. SGRECCIA, del Capo di Stato maggiore M. ARPINO e del Direttore generale dell'U.N.I.C.E.F. R. SALVATORE e la richiesta di un intervento del Difensore civico valdostano sul tema *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico*. In questa occasione, abbiamo affermato che il tema del Convegno va al cuore della democrazia: ne è conseguenza la scelta degli interventi da parte degli Oratori, ruotanti tutti sul senso e ruolo di una difesa civica che, median-do con le Istituzioni, sia di aiuto per un'effettiva partecipazione del Cittadino al piano decisionale, almeno per quanto lo coinvolge più da vicino, e per una soluzione amichevole e rapida dei conflitti. Partecipazione e tutela residuali, dunque, finalizzate a sorreggere una corretta pratica dell'equità, a garanzia di diritti, legittime aspettative, imparzialità, voglia di comunità, mentre più articolata e bizantina s'è fatta la macchina della giustizia, con relativi oneri di tempi e costi, gravanti soprattutto sui più deboli. Un avvocato di tutti il Difensore civico (l'*Avocat du peuple* rumeno, il *Defensor del pueblo* spagnolo e sudamericano), esperto di diritto amministrativo non meno che di diritto umanitario e, dunque, per dirla con J. A. GOLDSTON, un po' «pazzo», se con

mais généralisée, en Italie aussi, de la protection du citoyen, tant par les usagers que par les élus, comme en témoigne le volume *La difesa civica locale in Lombardia. Disciplina giuridica e prassi di intervento*, publié par le Conseil régional sur la base de la recherche effectuée par l'I.R.E.R. en vue du Congrès de Milan du 10 octobre 2000 sur le thème *La difesa civica regionale e locale in Europa a servizio dei Cittadini: esperienze a confronto*. Ce congrès s'est caractérisé par un échantillonnage de subsidiarité concrète en vue, entre autres, d'une récupération de la perspective de législation nationale de la protection du citoyen, ouverte depuis 1968 mais encore *in itinere* de nos jours, ainsi que par une interprétation intermédiaire de l'institut du Médiateur entre contrôle et protection, au profit, néanmoins, de cette dernière, qui ne saurait être que pour tout le monde et sur tout le territoire. La protection du citoyen en Italie suit un mouvement de bascule, entre tentatives systématiques de gel et ovations récurrentes lorsque cet institut est considéré comme la solution passe-partout dans les moments critiques: le projet de loi sur le Médiateur pour la «des citoyens les plus petits», face au drame de la pédophilie, est exemplaire à ce propos tout comme l'affirmation du ministre des Affaires sociales, L. TURCO, selon laquelle ce garant «non avrà le armi spuntate». Des armes qu'on peut émousser même simplement en ne renforçant pas les Bureaux existants, même simplement en ne fournissant pas les structures et les personnels appropriés – en nombre et qualité – à la fonctionnalité d'un service qui vise à promouvoir la pratique d'une culture correcte des droits du citoyen, qu'il s'agisse des droits des enfants ou d'autres droits.

Entre-temps les Congrès internationaux sur la protection du citoyen se poursuivent: le Médiateur de la Province de Rome, A. LICHERI, a réalisé à ROME (4 octobre 2000) un congrès intéressant voulu par le «réseau» national des Médiateurs locaux sur le thème *Difesa civica e partecipazione democratica*, auquel ont participé le Médiateur européen, J. SÖDERMAN, le Président de l'A.O.M.F., D. JACOBY, le Président de l'E.O.I., A. CAÑELAS, le professeur G. LOMBARDI, le Président de l'Accademia di bioetica della S. Sede, E. SGRECCIA, le Chef d'état major, M. ARPINO, et le Directeur général de l'U.N.I.C.E.F., R. SALVATORE, et au cours duquel le Médiateur valdôtain a été invité à développer le thème *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico*. À cette occasion nous avons affirmé que le thème du congrès pénètre au cœur même de la démocratie: d'où le choix des interventions des orateurs, toutes axées sur le sens et sur le rôle d'une protection du citoyen qui, œuvrant en qualité d'intermédiaire avec les institutions, apporte une aide pour la participation réelle du citoyen sur le plan des décisions, du moins pour ce qui le concerne de plus près, et pour une solution amiable et rapide des conflits. Participation et protection résiduelles, donc, destinées à soutenir une pratique correcte de l'équité, comme garantie de droits, attentes légitimes, impartialité, envie de communauté, tandis que la machine de la justice est devenue plus agencée et byzantine, avec un surcroît de temps et de coûts grevant surtout les plus faibles. Le Médiateur est l'avocat de tout le monde (l'*Avocat du peuple* roumain, le *Defensor del pueblo* espagnol et sud-américain), expert en droit administratif tout aussi bien qu'en droit humanitaire et, donc,

questo si intende la determinazione con cui si adopera a rendere effettiva la democrazia nel quotidiano, mediante una tutela e promozione dei diritti che non si arresti alla più diffusa «pratica del diritto». Un «avvocato-profeta», che, grazie alla sua indipendenza, deve sempre scorgere il modo, che altri non sanno o non vogliono vedere, «di usare la legge per servire il fine dei diritti umani. Questo implica individuare un'ingiustizia, sviluppare un percorso legale per isolarla e mostrare la sua incompatibilità con un sistema legale giusto». Un mestiere utile e per certi versi unico, se si lavora in questa logica senza sostituirsi o sovrapporsi ad altri istituti di partecipazione e di controllo, interni o esterni all'Amministrazione. L'*Ombudsman* è chiamato anche ad essere modellatore di un discorso pubblico idoneo a sfidare i modi convenzionali di concettualizzare una questione o un problema e, quindi, ad ispirare l'attività politica, stimolare il dibattito e incoraggiare il riesame delle ipotesi che ne costituiscono il fondamento. Di conseguenza, deve essere esperto delle norme e della pratica amministrativa, ma altresì resistere alla tentazione di accettare come scontate abitudini disattenti alle persone: ciò significa agire sapendo che i diritti umani e la loro tutela sono responsabilità di tutti noi, tutti i giorni; significa operare come se lo stato di diritto già fosse realtà compiuta e, così facendo, sfidare gli altri a fare altrettanto. Non a caso è su proposta del gruppo di lavoro «Diritti e responsabilità del cittadino» che l'Assemblea del Congresso dei Poteri locali e regionali d'Europa ha approvato, nel giugno del '99, una *Résolution sur le rôle des Médiateurs/Ombudsmans* come mezzo di prevenzione e regolamento di situazioni litigiose, capace di dare risposte soddisfacenti ai Cittadini, facilitare i loro rapporti con le Istituzioni, contribuire al miglioramento dell'Amministrazione mediante la proposta di riforme normative e amministrative atte a rimuovere le cause del disagio. «*La démocratie* – ricorda D. JACOBY – *repose sur l'engagement significatif des citoyens dans le système qui les gouverne et cette présence fait partie des valeurs que nous défendons comme société. Mais, malgré tous les mécanismes que nous sommes donnés pour faire vivre cette démocratie, celle-ci ne concrétise l'égalité des droits que si elle a le souci d'outiller en quelque sorte les individus dont elle régit l'existence (...). L'Etat démocratique a aussi l'obligation de se rendre disponible pour offrir les services qui correspondent le mieux aux attentes des citoyens et de se montrer attentif aux critiques*». E se è vero che l'*Ombudsman* non può che formulare raccomandazioni e proposte, questa apparente debolezza – ricorda il Collega irlandese K. MURPHY – ne dissimula la vera forza, essendo così autorizzato ad agire in forma pragmatica e semplice, evitando l'approccio legalista e privilegiando l'impegno per il miglioramento delle procedure anche nel campo complesso e sfuggente dei servizi. Per quanto concerne l'Italia, è di tutta evidenza che, se si vuole ridurre lo scarto tra Costituzione formale e materiale, non basta rivedere la seconda parte della Costituzione: occorre, altresì, favorire la cultura della dignità civica. Suona emblematico il titolo di un Convegno organizzato, nel novembre del '97, a MESSINA dalla Conferenza dei Poteri locali e regionali d'Europa: *Une protection des droits plus proche des citoyens: la médiation aux niveaux local et régional*. Una protezione che deve attuarsi con modalità preferenzialmente «proattiva», cioè mediante proposte di miglioramenti normativi e amministrativi, ma anche tramite la

pour emprunter les mots de J.A. GOLDSTON, quelque peu «fou», si par là on entend la détermination par laquelle il s'emploie à rendre réelle la démocratie au quotidien, moyennant une sauvegarde et une promotion des droits qui ne se bornent pas à la «pratica del diritto» plus généralisée. Un «*avvocato-profeta*» qui, du fait de son indépendance, doit toujours repérer la manière, que d'autres ne savent pas ou ne veulent pas voir, «*di usare la legge per servire il fine dei diritti umani. Questo implica individuare un'ingiustizia, sviluppare un percorso legale per isolarla e mostrare la sua incompatibilità con un sistema legale giusto*». Un métier utile et sous certains aspects unique, si l'on œuvre suivant cette logique sans se substituer ni se superposer à d'autres instituts de participation et de contrôle, intérieurs ou extérieurs à l'Administration. L'*Ombudsman* est appelé aussi à être le forgeron d'un discours public susceptible de défier les manières traditionnelles de conceptualiser une question ou un problème et, donc, d'inspirer l'activité politique, stimuler le débat et encourager le réexamen des hypothèses qui en constituent le fondement. Par conséquent, non seulement il doit être expert en dispositions et en procédures administratives, mais il doit également résister à la tentation de considérer comme acquises des habitudes inattentives aux personnes: ce qui signifie œuvrer en sachant que les droits humains et leur sauvegarde sont des responsabilités qui nous incombent à nous tous, tous les jours; ce qui signifie œuvrer comme si l'Etat de droit était déjà une réalité et, ce faisant, défier les autres à en faire autant. C'est sur la proposition du groupe de travail «Droits et responsabilités du citoyen» – et ce n'est pas là un pur hasard – que l'Assemblée du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe a approuvé, en juin 1999, une «*Résolution sur le rôle des Médiateurs/Ombudsmans*» comme moyen de prévention et de règlement d'affaires litigieuses, susceptible de donner des réponses satisfaisantes aux citoyens, de faciliter leurs rapports avec les institutions, de contribuer à l'amélioration de l'Administration par le biais de la proposition de réformes normatives et administratives propres à lever les motifs du malaise. «*La démocratie* – rappelle D. JACOBY – *repose sur l'engagement significatif des citoyens dans le système qui les gouverne et cette présence fait partie des valeurs que nous défendons comme société. Mais, malgré tous les mécanismes que nous sommes donnés pour faire vivre cette démocratie, celle-ci ne concrétise l'égalité des droits que si elle a le souci d'outiller en quelque sorte les individus dont elle régit l'existence (...). L'Etat démocratique a aussi l'obligation de se rendre disponible pour offrir les services qui correspondent le mieux aux attentes des citoyens et de se montrer attentif aux critiques*». Et s'il est vrai que l'*Ombudsman* peut tout simplement formuler des recommandations et des propositions, cette faiblesse apparente – affirme notre collègue irlandais K. MURPHY – en dissimule la véritable force, car il est autorisé à agir d'une manière pragmatique et simple en évitant l'approche legaliste et en privilégiant les efforts en vue de l'amélioration des procédures même dans le domaine complexe et fuyant des services. En ce qui concerne l'Italie, il est on ne peut plus évident que si l'on veut réduire l'écart entre Constitution formelle et matérielle, il ne suffit pas de revoir la deuxième partie de la Constitution: il faut, par ailleurs, favoriser la culture de la dignité du citoyen. Le titre d'un congrès organisé en novembre 1997, à MESSINE, par

pratica dell'istituto dell'autotutela, al servizio più dell'equità che della legalità: quel *règlement en équité* che è punto di riferimento privilegiato degli *Ombudsmans* e *Médiateurs de la francophonie*, ancora poco praticato in Italia. Si tratta di un'applicazione, *sui generis* e fuori dalle aule dei tribunali, di quel connubio tra *ius* e *humanitas* che caratterizza l'*aequitas* e ne fa strumento di tutela quando la stessa legalità non rende giustizia. È necessario, allora, cambiare la filosofia del servizio, affinché i Difensori civili diventino *leaders* della correzione di ciò che non è equo più che tutori di istanze individuali: il che si sta realizzando in forza della sinergia tra gli *Ombudsmans* del mondo intero, ormai consolidata grazie a diverse forme di colleganza che li uniscono a rete. Perché il cuore della difesa civica è rappresentato dal rafforzamento dello stato di diritto e della democrazia, con conseguente crescita dell'armonia sociale: purché – ricorda JACOBY – *l'on échappe à l'«ombudsmanie», le Médiateur n'étant pas la seule réponse pour le citoyen, et qu'on privilégie un Ombudsman à la fois créature de la démocratie et créateur de celle-ci (...) car, malgré sa place unique et son professionnalisme, il n'est qu'une roue de cette immense horloge sociale qui doit donner l'heure juste au citoyen.* Il Difensore civico deve sentirsi ed essere considerato non un controllore, bensì un sostegno della Pubblica Amministrazione, per la promozione di una democrazia pacificata e partecipativa che si iscriva nel quadro che la recente legislazione democratica consacra alla trasparenza: a garanzia residuale del Cittadino non meno che delle Istituzioni. Per quanto attiene l'Europa, un *Code de bonne conduite administrative* diventa non più procrastinabile in vista della qualità e unificazione amministrative, proposte dal *Médiateur européen* J. SÖDERMAN. Come noto, l'Italia non ha ancora un Difensore civico nazionale, mentre presenta un quadro abbastanza diffuso a livello regionale e in crescita in ambito comunale e provinciale, con conseguenti ricadute sulla pratica dei fondamentali principi della difesa civica, che devono essere garantiti a tutti nel rispetto delle autonomie locali. È dunque il momento di fare il punto, nelle forme che il legislatore vorrà individuare tenuto conto anche dell'esperienza di chi ha lavorato o lavora sul campo. Tanto più che, se la L. n. 127/97 attribuisce – all'art. 16 – competenze ministeriali al Difensore civico regionale, la successiva modificazione (L. n. 191/98) toglie le competenze centrali per lasciare solo quelle decentrate, mentre il T. U. n. 619 e abb. (una legge-quadro che dovrebbe regolare la difesa civica in Italia), al di là dei limiti di impostazione, è ancora in situazione di stallo. Per uscire dell'*impasse*, è necessario riprendere la Risoluzione europea sul «ruolo dei *Médiateurs/Ombudsmans* nella difesa dei diritti dei cittadini», che raccomanda *aux autorités locales et régionales ne disposant pas de cette institution, la mise en place auprès des Villes et Régions de Bureaux de Médiateurs disposant de moyens adéquats tant au point de vue juridique qu'au point de vue des fonctions, des structures et du personnel*. Giustamente si precisa che *«l'adoption de solutions appropriées à chaque cas d'espèce (...), ne permet pas de formuler des lignes directrices dans ce domaine. Toutefois, il est utile de rappeler les buts essentiels à poursuivre.* Si tratta di un testo notevole in vista di una corretta sussidiarietà, di una *médiation en proximité*, praticata dal *Médiateur de la République française* B. STASI anche con il decentramento nei quartieri a rischio, la cui riuscita di-

la Conférence des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe s'avère emblématique: «Une protection des droits plus proche des citoyens: la médiation aux niveaux local et régional». Une protection qui doit se réaliser d'une manière «proactive» de préférence, c'est-à-dire par le biais de propositions d'amélioration normative et administrative, mais aussi à travers l'institut de l'autorégulation, au service de l'équité plutôt que de la légalité: ce règlement «en équité» qui est le point de repère privilégié des *Ombudsmans* et *Médiateurs de la francophonie*, guère pratiqué jusqu'ici en Italie. Il s'agit de l'application, *sui generis* et hors des salles du tribunal, de cette alliance de *ius* et de *humanitas* qui caractérise l'*aequitas* et en fait le moyen de défense lorsque la légalité ne rend pas justice. Il est alors nécessaire de changer la philosophie du service afin que les *Médiateurs* deviennent les *leaders* de l'amendement de ce qui n'est pas équitable plutôt que les tuteurs d'instances individuelles, ce qui est en train de se réaliser grâce à la synergie entre les *Ombudsmans* du monde entier, désormais consolidée grâce aux différentes formes de liaison qui les unissent en réseau. Car le cœur de la protection du citoyen est représenté par le renforcement de l'Etat de droit et de la démocratie, dont découle une harmonie sociale croissante, pourvu que – rappelle JACOBY – «l'on échappe à l'«*Ombudsmanie*», le *Médiateur* n'étant pas la seule réponse pour le citoyen et qu'on privilégie un *Ombudsman* à la fois créature de la démocratie et créateur de celle-ci (...) car, malgré sa place unique et son professionnalisme, il n'est qu'une roue de cette immense horloge sociale qui doit donner l'heure juste au citoyen». Le *Médiateur* doit se sentir et être considéré non pas comme un contrôleur, mais plutôt comme un soutien de l'Administration publique, pour la promotion d'une démocratie pacifiée et participative qui s'insère dans le cadre que la récente législation démocratique consacre à la transparence: comme garantie résiduelle du citoyen autant que des institutions. Pour ce qui est de l'Europe, un «Code de bonne conduite administrative» devient impératif aux fins de la qualité et de l'unification administratives, proposées par le *Médiateur européen*, J. SÖDERMAN. Comme chacun le sait, l'Italie n'a pas encore de *Médiateur national*, alors qu'à l'échelon régional elle présente un cadre satisfaisant et qu'aux niveaux communal et provincial elle connaît une progression en ce sens, avec des retombées positives sur l'application des principes fondamentaux de la protection du citoyen, qui doivent être assurés à tout le monde dans le respect des autonomie locales. C'est donc le moment de faire le point, sous les formes que le législateur voudra bien envisager compte tenu, entre autres, de l'expérience de ceux qui ont œuvré ou œuvrent sur le terrain. D'autant plus que, si l'art. 16 de la loi n° 127/1997 attribue des compétences ministérielles au *Médiateur régional*, la modification apportée plus tard (loi n° 191/1998) lui enlève les compétences centrales pour ne laisser que les compétences décentralisées, alors que le T.u. n° 619 et ass. (une loi-cadre qui devrait réglementer la protection du citoyen en Italie), au-delà de ses limites d'orientation, est toujours dans une impasse. Pour trouver une issue il est nécessaire de reprendre la Résolution européenne sur le «*ruolo dei Mediatori/Ombudsmans nella difesa dei diritti dei cittadini*», qui recommande «aux autorités locales et régionales ne disposant pas de cette institution, la mise en place auprès des Villes et Régions de Bureaux de Médiateurs disposant

pende peraltro dal concorso delle strutture amministrative e politiche del paese, nonché dalla fiducia degli amministratori. Tanto più che, come sottolinea J. L. MAIORANO, l'evoluzione delle competenze comprende oggi non solo i diritti individuali, ma anche i bisogni sociali, i diritti di solidarietà e la lotta alla corruzione, essendo l'*Ombudsman* un potere non del governo ma della società. Gli fa eco G. DELBAUFFE: *nous assistons aujourd'hui à une véritable explosion de la demande de médiation. Alors qu'au moment de sa création le Médiateur de la République a été beaucoup critiqué et a été qualifié de «greffe» dans le système institutionnel en raison des caractéristiques spécifiques de la France, il n'est pas inutile de rappeler que, trois ans après sa création, le Médiateur de la République voyait ses pouvoirs élargis.* Mi auguro che questo si verifichi anche in Italia, per una soluzione alternativa, rapida e indolore dei conflitti. «La gente – notava già G. LA PIRA – sente la politica lontana dalla propria quotidianità. Questo è un dato che deve preoccupare istituzioni, forze politiche, culturali e sociali, cui preme il necessario processo di ammodernamento democratico del paese». Anche sotto questo profilo può essere determinante il Difensore civico, purché il suo lavoro miri ad elevare la qualità della Pubblica Amministrazione dal punto di vista del Cittadino: «il compito essenziale – ricorda il *Médiateur européen* – resta quello di intervenire per assistere i Cittadini affinché vengano trattati equamente e ottengano senza indugio ciò che hanno diritto di aspettarsi dall'Amministrazione». Una prospettiva di tutela, più che di controllo e partecipazione, che sempre più i Difensori civici si impegnano a favorire, con sinergia concordata, a vantaggio di tutti e soprattutto dei più deboli. L'avvio della settimana legislativa nelle Regioni a statuto ordinario assume rilevanza per il futuro dell'istituto. «La revisione degli statuti voluta dall'art. 123 Cost., come modificato dalla legge costituzionale n. 1/99, dà infatti l'opportunità di approfondire e aggiornare le ragioni di un rinnovato radicamento statutario di questo moderno istituto di tutela dei diritti e degli interessi della persona» si legge in un recente documento del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali (Milano, 29.09.2000), le cui proposte è auspicabile incidano anche sulle Regioni a statuto speciale e sulle Province autonome. È convinzione del Coordinamento che «la qualificazione delle norme statutarie sul Difensore civico come norme necessarie derivi sia dalla natura dell'istituto sia dal fine che le norme statutarie si propongono (...) in quanto la funzione che il Difensore civico assolve non è assoluta e non può essere assoluta da altro organo». Ciò «perché vi sono problemi e questioni che angustiano gli interlocutori delle istituzioni alla cui soluzione non si perviene, di fatto, percorrendo le vie del dialogo tra società e politica, tra società e burocrazia, tra società e sistema giudiziario». Le motivazioni di fondo sono legate alla pratica di procedure informali che rendono meno disattese l'imparzialità amministrativa e l'effettiva uguaglianza di tutti i Cittadini, costituzionalmente garantite: ponendosi, infatti, con competenza a fianco della parte più debole, il Difensore civico contribuisce a restituire centralità alla persona all'interno del sistema istituzionale. Come vuole l'etimologia più accreditata di *aequitas* («uguaglianza, proporzione, equilibrio», secondo A. GUARINO, che riconnette il termine al sanscrito *aika/aikya* e non al greco *eikós/eikón/epiéicheia*), il Difensore civico mira a riportare in parità, nel quotidiano, i piatti della bilancia.

de moyens adéquats tant au point de vue juridique qu'au point de vue des fonctions, des structures et du personnel». À juste titre il est précisé que «l'adoption de solutions appropriées à chaque cas d'espèce (...), ne permet pas de formuler des lignes directrices dans ce domaine. Toutefois, il est utile de rappeler les buts essentiels à poursuivre». Il s'agit d'un texte remarquable en vue d'une subsidiarité correcte, d'une «médiation en proximité» pratiquée par le Médiateur de la République française, B. STASI, moyennant la décentralisation dans les quartiers à risque, et dont la réussite dépend, du reste, du concours des structures administratives et politiques du pays, tout aussi bien que de la confiance des administrés. D'autant plus que, comme le souligne J.L. MAIORANO, l'évolution des compétences comprend aujourd'hui non seulement les droits individuels, mais aussi les besoins sociaux, les droits de solidarité et la lutte contre la corruption, l'*Ombudsman* étant un pouvoir de la société et non du Gouvernement. Et G. DELBAUFFE de continuer: «nous assistons aujourd'hui à une véritable explosion de la demande de médiation. Alors qu'au moment de sa création le Médiateur de la République a été beaucoup critiqué et qualifié de "greffe" dans le système institutionnel en raison des caractéristiques spécifiques de la France, il n'est pas inutile de rappeler que, trois ans après sa création, le Médiateur de la République voyait ses pouvoirs élargis». J'espère que cela se réalisera en Italie aussi pour une solution alternative, rapide et indolore des différends. «La gente – observait déjà LA PIRA – sente la politica lontana dalla propria quotidianità. Questo è un dato che deve preoccupare istituzioni, forze politiche, culturali e sociali, cui preme il necessario processo di ammodernamento democratico del paese». Le Médiateur peut s'avérer déterminant sous ce profil aussi, pourvu que son travail tende à élever la qualité de l'Administration publique du point de vue du citoyen: «sa tâche principale – rappelle le Médiateur européen – reste celle d'œuvrer pour assister les citoyens afin qu'ils soient traités d'une manière équitable et qu'ils obtiennent sans délai ce à quoi ils ont le droit de s'attendre de l'Administration». C'est donc une perspective de protection, plutôt que de contrôle et de participation, que les Médiateurs s'efforcent de plus en plus de favoriser par une action synergique établie d'un commun accord au profit de tout le monde et notamment des plus faibles. Les débuts de la septième législature dans les Régions à Statut ordinaire s'avèrent importants pour l'avenir de cet institut. «La révision degli statuti voluta dall'art. 123 Cost., come modificato dalla legge costituzionale n° 1/1999, dà infatti l'opportunità di approfondire e aggiornare le ragioni di un rinnovato radicamento statutario di questo moderno istituto di tutela dei diritti e degli interessi della persona», lit-on dans un récent document de la Coordination nationale des Médiateurs régionaux (Milan, 29 septembre 2000), dont il est souhaitable que les propositions aient des retombées même sur les Régions à Statut spécial et sur les Provinces autonomes. La Coordination est sûre que «la qualificazione delle norme statutarie sul Difensore civico come norme necessarie derivi sia dalla natura dell'istituto sia dal fine che le norme statutarie si propongono (...) in quanto la funzione che il Difensore civico assolve non è assoluta e non può essere assoluta da un altro organo». Cela «perché vi sono problemi e questioni che angustiano gli interlocutori delle istituzioni alla cui soluzione non si perviene, di fatto, per-

Come noto, la nozione, «tra le più essenziali per la comprensione del diritto romano nel suo sviluppo storico», è «nel contempo tra le più evanescenti e incerte e contraddittorie che le fonti ci offrono». Essa non è «emersa alla coscienza degli antichissimi in funzione di complemento del concetto di *ius*, né di quel concetto costituisce per sua natura l'antitesi (il *non-ius*, l'*iniustum*)», essendo «per sua intima essenza originaria, un metro di valutazione dei rapporti sociali». Mentre, infatti, il *ius* tende a realizzare l'ordine sociale (quindi la gerarchia, la disciplina), l'*aequitas* mira all'eguaglianza sociale (quindi parità di trattamento, temperamento degli interessi contrastanti). In realtà, conclude GUARINO, «non è possibile che l'*aequitas* disconosca le esigenze di funzionalità dell'aggregato sociale, perché dovremmo assumere che tutto il diritto è per sua natura iniquo, mentre sappiamo che esso, nel giudizio dei Romani, è viceversa, di regola, equo»; del resto, «il *ius honorarium* non fu considerato dai Romani come abrogativo del *ius civile*». Se questa è la linea che, partendo da Roma, può trovare applicazione, *mutatis mutandis*, nell'istituto del Difensore civico, occorrerà evitare quanto stigmatizzato da GUARINO per l'epoca post-classica e in particolare giustiniana, quando «l'*aequitas* non ha davvero limiti», manifestandosi «come una perniciosa 'giustizia del caso concreto'». Già V. SCIALOJA, alla fine dell'800, ammoniva: «dare alla legge un'interpretazione diversa da quella che essa oggettivamente comporta, non è più interpretare, ma correggere e fare la legge, prerogativa questa del solo legislatore». In merito, l'Ombudsman può solo proporre – a rimedio radicale e preventivo delle cause del disagio – miglioramenti normativi e amministrativi, essendo sua specifica funzione trovare non colpevoli ma soluzioni. E se il bisogno di mediazione è sempre esistito, il marasma normativo e regolamentare di oggi e la fragilità del tessuto sociale ne fanno più acuta l'esigenza in vista di un'Amministrazione trasparente ed efficace. Ecco perché il concetto di mediazione si è allargato anche come modalità di intervento: il punto forte è proprio l'equità. *En certaines circonstances – puntualizza B. STASI – le strict respect des règles de droit et de procédure par l'administration peut entraîner un grave déséquilibre au détriment d'un usager et engendrer pour lui des conséquences difficilement supportables. Dans de telles hypothèses, l'administration, tenue de se conformer au principe de légalité, n'est pas habilitée à adapter ou à compléter la règle de droit de sa propre initiative. Ces considérations ont conduit, en 1976, le législateur à étendre les compétences du Médiateur de la République. Pierre SCHIÉLÉ, rapportant devant le Sénat le projet de loi portant modification de la loi du 3 janvier 1973, en exposait ainsi les motifs: «dans certains cas, si l'administration a agi d'une manière inéquitable, c'est en application de textes législatifs ou réglementaires qui ne lui laissaient aucune liberté d'action. En agissant différemment, elle se serait exposée à être sanctionnée par le juge administratif. Dans cette situation, que le droit administratif qualifie de compétence liée, il importe de permettre au Médiateur de la République de proposer une solution réglant en équité et non en droit la situation du requérant». (...) Au-delà du droit français, l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'Homme dispose que «toute personne a droit à ce que sa cause soit entendue équitablement par un tribunal indépendant et impartial» (...). Ainsi, même si le Médiateur, à la différence du*

*correndo le vie del dialogo tra società e politica, tra società e burocrazia, tra società e sistema giudiziario». Les raisons de fond sont liées au recours à des procédures informelles plus respectueuses de l'impartialité administrative et de la réelle égalité de tous les citoyens, garanties par la Constitution: en effet, en se plaçant avec compétence à côté du partenaire le plus faible, le Médiateur contribue à réintégrer la personne dans son rôle central à l'intérieur du système institutionnel. Comme le veut l'étymologie la plus autorisée de *aequitas* («égalité, proportion, équilibre», suivant A. GUARINO, qui rattache ce terme au sanskrit *aika/aikya* et non au grec *eikós/eikón/epiêcheia*) le Médiateur vise à rééquilibrer, au quotidien, les plateaux de la balance. On n'est pas sans savoir que cette notion, «tra le più essenziali per la comprensione del diritto romano nel suo sviluppo storico est nel contempo tra le più evanescenti e incerte e contraddittorie che le fonti ci offrono». Elle n'est pas «emersa alla coscienza degli antichissimi in funzione di complemento del concetto di *ius*, né di quel concetto constitue per sua natura l'antitesi (il *non-ius*, l'*iniustum*)» car elle est «per sua intima essenza originaria, un metro di valutazione dei rapporti sociali». En effet, alors que le *ius* tend à réaliser l'ordre social (et, partant, la hiérarchie, la discipline), l'*aequitas* vise l'égalité sociale (et, donc, parité de traitement, accord des intérêts opposés). En réalité, conclut GUARINO, «non è possibile che l'*aequitas* disconosca le esigenze di funzionalità dell'aggregato sociale, perché dovremmo assumere che tutto il diritto è per sua natura iniquo, mentre sappiamo che esso, nel giudizio dei Romani, è viceversa, di regola, equo»; du reste, «il *ius honorarium* non fu considerato dai Romani come abrogativo del *ius civile*». Si c'est là la ligne qui, à partir de Rome, peut être appliquée *mutatis mutandis* à l'institut du Médiateur, il faudra éviter ce que dénonce GUARINO à propos de l'époque post-classique et, notamment, du temps de Justinien, lorsque «l'*aequitas* non ha davvero limiti» et se manifeste «comme une perniciosa 'giustizia del caso concreto'». À la fin du XIX^e siècle V. SCIALOJA mettait déjà en garde à ce propos: «dare alla legge un'interpretazione diversa da quella che essa oggettivamente comporta, non è plus interpréter, ma corriger et faire la loi, prérogative cette du seul législateur». L'Ombudsman ne peut que proposer – comme remède radical à titre de prévention des causes du malaise – des améliorations normatives et administratives, sa fonction spécifique étant de trouver des solutions et non des coupables. Or, si le besoin de médiation a toujours existé, le marasme normatif et réglementaire d'aujourd'hui et la fragilité du tissu social en font ressentir davantage l'exigence en vue d'une Administration transparente et efficace. Voilà pourquoi le concept de médiation s'est élargi, entre autres, pour ce qui est du mode d'intervention: le point fort est justement l'équité. «En certaines circonstances – précise B. STASI – le strict respect des règles de droit et de procédure par l'administration peut entraîner un grave déséquilibre au détriment d'un usager et engendrer pour lui des conséquences difficilement supportables. Dans de telles hypothèses, l'administration, tenue de se conformer au principe de légalité, n'est pas habilitée à adapter ou à compléter la règle de droit de sa propre initiative. Ces considérations ont conduit, en 1976, le législateur à étendre les compétences du Médiateur de la République. Pierre SCHIÉLÉ, rapportant devant le Sénat le projet de loi portant modifica-*

juge, ne peut imposer une solution mais simplement la proposer à l'administration, la perspective ouverte par la loi de 1976 constitue une innovation de grande portée. Afin d'éviter qu'elle ne dérive vers une certaine forme d'arbitraire, la recommandation en équité doit être utilisée avec mesure et prudence. C'est ainsi que les différents Médiateurs ont progressivement défini un certain nombre de conditions qui doivent être réunies avant d'invoquer l'équité, afin de la concilier avec le respect de notre État de droit, et de ne pas placer devant un choix impossible le fonctionnaire dont l'action est soumise au principe de légalité. Paul LEGATTE, qui fut Médiateur de la République de 1986 à 1992, a mené une réflexion approfondie sur ce point, exposée dans l'ouvrage qu'il a publié à la fin de son mandat: «Le principe d'équité». (...) Le Médiateur s'assure tout d'abord que les conséquences apparemment inéquitables d'un texte n'ont pas été clairement prévues et acceptées par ses auteurs. Le Médiateur ne doit intervenir qu'à bon escient, lorsque l'iniquité créée par la décision administrative entraîne pour une personne un préjudice exceptionnel et suffisamment grave, justifiant une intervention fondée sur le devoir de solidarité. De plus, la mesure proposée doit être applicable concrètement et supportable financièrement par la collectivité publique concernée. Enfin, lorsque le Médiateur recommande une solution en équité, celle-ci ne saurait créer de précédent. Si tratta di una nuova funzione dell'Ombudsman, chiamato ad essere «uomo ponte, porta parola»: il rischio di apparire «un intruso», come evidenzia P. LEGATTE, è fugato dall'uso estremamente parsimonioso, non sottratto all'obbligo di motivazione, non clamoroso e attento a non creare precedenti e pregiudizi, sottolineato ancora di recente da B. STASI sullo sfondo della politica europea. Una prospettiva pragmatica e sussidiaria rispetto ad altri organismi finalizzati alla giustizia e al diritto, uno spazio residuale che permette di evitare, in tema di equità, definizioni e metafore divenute ormai famose, come quella di «stampella della giustizia» coniata da Ch. PERELMAN. Se è vero, nota P.-Y. MONETTE, che il «controllo della legalità» è alla base dello Stato di diritto e che tale controllo non è oggi appannaggio del solo ambito giurisdizionale, è altrettanto vero che si è andato affinando in «controllo di giuridicità» o di eccesso di potere: non solo *lex*, dunque, ma anche *ius*, dovendo l'atto amministrativo essere giustificato con il bilanciamento degli interessi in causa e riferirsi ai sostanziali principi di ragionevolezza ed equità. Tanto più che – è ormai assodato – il potere discrezionale dell'Amministratore non è arbitrario, essendo sottoposto al diritto: il suo esercizio dovrà, allora, confrontarsi con un controllo di «buona amministrazione» (che gli anglosassoni chiamano *principles of good governance, soft law*) e di «equità» amministrativa; un controllo che alcuni Stati hanno affidato all'Ombudsman, nell'ottica della separazione dei poteri e quale organo ausiliario. E se il controllo di equità trova fondamento nel principio generale di ragionevolezza e si rivela determinante quando la legge conferisce all'Amministratore un potere discrezionale, a sua volta sottoposto al pubblico interesse, il prolungamento di questo ruolo spiega del resto perché, quando constata che l'esecuzione di una legge porta con troppa frequenza a situazioni di scandalosa iniquità, l'Ombudsman ha il dovere di raccomandare al legislatore di modificare la legge o di interpretarla. E poiché è la funzione che fa l'organo, mi è parso importante proporre un'espe-

tion de la loi du 3 janvier 1973, en exposait ainsi les motifs: «dans certains cas, si l'administration a agi d'une manière inéquitable, c'est en application de textes législatifs ou réglementaires qui ne lui laissent aucune liberté d'action. En agissant différemment, elle se serait exposée à être sanctionnée par le juge administratif. Dans cette situation, que le droit administratif qualifie de compétence liée, il importe de permettre au Médiateur de la République de proposer une solution réglant en équité et non en droit la situation du requérant». (...) Au-delà du droit français, l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'Homme dispose que «toute personne a droit à ce que sa cause soit entendue équitablement par un tribunal indépendant et impartial» (...) Ainsi, même si le Médiateur, à la différence du juge, ne peut imposer une solution mais simplement la proposer à l'administration, la perspective ouverte par la loi de 1976 constitue une innovation d'une grande portée. Afin d'éviter qu'elle ne dérive vers une certaine forme d'arbitraire, la recommandation en équité doit être utilisée avec mesure et prudence. C'est ainsi que les différents Médiateurs ont progressivement défini un certain nombre de conditions qui doivent être réunies avant d'invoquer l'équité, afin de la concilier avec le respect de notre Etat de droit, et de ne pas placer devant un choix impossible le fonctionnaire dont l'action est soumise au principe de légalité. Paul LEGATTE, qui fut Médiateur de la République de 1986 à 1992, a mené une réflexion approfondie sur ce point, qu'il a exposée dans l'ouvrage publié à la fin de son mandat: «Le principe d'équité». (...) Le Médiateur s'assure tout d'abord que les conséquences apparemment inéquitables d'un texte n'ont pas été clairement prévues et acceptées par ses auteurs. Le Médiateur ne doit intervenir qu'à bon escient, lorsque l'iniquité créée par la décision administrative entraîne pour une personne un préjudice exceptionnel et suffisamment grave, justifiant une intervention fondée sur le devoir de solidarité. De plus, la mesure proposée doit être applicable concrètement et supportable financièrement par la collectivité publique concernée. Enfin, lorsque le Médiateur recommande une solution en équité, celle-ci ne saurait créer de précédent.» Il s'agit d'une nouvelle fonction de l'Ombudsman, appelé à être «homme-pont, porte-parole»: le risque de paraître «un intrus», comme le met en évidence P. LEGATTE, est écarté par l'utilisation extrêmement modérée, l'obligation d'indiquer le motif, une grande discrétion et l'attention à ne pas créer de précédent et de préjugé, comme B. STASI l'a tout récemment encore souligné dans le cadre de la politique européenne. C'est une perspective pragmatique et subsidiaire par rapport à d'autres organismes visant la justice et le droit, un espace résiduel qui permet d'éviter, en matière d'équité, des définitions et des métaphores désormais célèbres, telle par ex. la «béquille de la justice» créée par Ch. PERELMAN. S'il est vrai, remarque P.-Y. MONETTE, que le «contrôle de la légalité» est à la base de l'Etat de droit et que ce contrôle n'est pas aujourd'hui l'apanage exclusif du domaine juridictionnel, il n'en est pas moins vrai qu'il s'est perfectionné et est devenu «contrôle du caractère juridique» ou de l'excès de pouvoir: non seulement *lex*, donc, mais aussi *ius*, l'acte administratif devant se justifier par l'équilibre des intérêts en cause et se fonder sur les principes de bon sens et d'équité. D'autant plus que – et cela est bien établi – le pouvoir discrétionnaire de l'Administrateur, soumis au droit, n'est pas arbitraire: par conséquent, son

rienza europea consolidata, che trova riscontro in altri paesi. Tanto più che i «fondamentali principi di razionalità ed equità che devono ispirare l'azione amministrativa», le «ragioni di giustizia ed equità che impongono l'adozione di un provvedimento» sono alla base di non poche sentenze dei T.A.R. e del Consiglio di Stato, nonché della Cassazione civile, cui fanno eco pronunce della stessa Corte costituzionale. Certo, all'equità il giudice può ricorrere solo nei limiti in cui il diritto positivo glielo consente, perché, ricorda il C.S.M., «l'autorizzazione legislativa funziona da presupposto per l'applicazione della norma di equità e ne costituisce a un tempo il suo limite formale». Ma sull'importanza disattesa degli articoli costituzionali che sono alla base del «principio di equità» non si rifletterà mai abbastanza al fine di trovare rimedi, soprattutto alternativi all'ambito giurisdizionale. Come noto, la difficoltà di definire l'equità è stata approfondita, anche con riferimento agli aspetti di teoria generale, da C.M. DE MARINI, che ha analizzato la pluralità di impostazioni giuridiche o filosofiche, con attenzione anche alla suggestione che esercitano «almeno tre diverse tradizioni storiche giunte in materia di equità aventi origine nella filosofia greca, nel diritto romano e in quello canonico», cui si può «aggiungere la tradizione dell'*equity* sorta nell'ambiente medioevale inglese», senza dimenticarne altre (quella sovietica del periodo rivoluzionario, quella nazionale-socialista ecc.). E se l'equità è uno dei concetti più tormentati dell'esperienza giuridica («l'araba fenice», secondo G. MAGGIORE), sta di fatto che l'interesse si ripropone soprattutto nei periodi di transizione e di crisi delle strutture sociali e della cultura giuridica e che è dunque necessario riflettere sull'interrogativo, pienamente legittimo, di S. RODOTÀ: *Quale equità?*, cioè quale aspirazione sottendere ad essa, quale ruolo attribuirle nel mondo di oggi. Anche in riferimento alla difesa civica si deve prendere partito in tema di equità, proprio in quanto istituto delegato a forme di tutela residuali e stragiudiziali. Può essere utile rifarsi all'*epiékēia* aristotelica, che, secondo alcuni, resta a tutt'oggi «la più interessante definizione dell'equità», quale «correzione e supplemento del giusto legale»: perché «questo è appunto la natura dell'equo, di integrare la legge là dove essa è insufficiente a causa del suo esprimersi in termini generali», perché l'equo è «il giusto che va oltre la legge scritta», perché occorre non fermarsi alla «lettera della legge» per recuperare «lo spirito del legislatore», perché è sempre da «preferire un arbitrato piuttosto che una lite in tribunale; infatti l'arbitro bada all'equità, il giudice alla legge; e l'arbitrato è stato inventato proprio per questo, per dar forza all'equità». Suona autorevole applicazione di questa prospettiva quanto affermato da G. CONSO in un recente Convegno europeo sulla difesa civica che si è tenuto a SAINT-VINCENT (07-08.02.2000), intervenendo sul tema *La crisi della giustizia ha bisogno di antidoti*. Partendo dall'allarme sollevato dal Consiglio d'Europa, nel 1986, per la continua crescita del numero delle controversie instaurate davanti ai tribunali e in riferimento alle varie forme d'arbitrato che sono da incoraggiare per una regolamentazione amichevole dei conflitti, CONSO conclude sulla «necessità di dare spazio al Difensore civico, figura italica che si ispira all'*Ombudsman*». Un istituto che le nascenti democrazie europee e mondiali vedono come «segno» e «regolatore» del nuovo corso, tanto da inserirlo quasi sempre nelle Costituzioni. Un istituto che può svolgere analoga funzione

exercice devra être confronté à un contrôle de «bonne administration» (que les Anglo-Saxons appellent *principles of good governance, soft law*) et d'«équité» administrative; un contrôle que certains Etats ont attribué à l'*Ombudsman*, dans l'optique de la séparation des pouvoirs et comme organe auxiliaire. Et si le contrôle de l'équité trouve son fondement dans le principe général du bon sens et s'avère déterminant lorsque la loi attribue à l'Administration un pouvoir discrétionnaire, à son tour soumis à l'intérêt public, le prolongement de ce rôle explique pourquoi, quand l'*Ombudsman* constate que l'exécution d'une loi amène trop facilement à des situations d'iniquité scandaleuse, il a le devoir de recommander au législateur de modifier la loi ou de l'interpréter. Et puisque c'est la fonction qui crée l'organe, il nous a paru important de proposer une expérience européenne affermie, qui trouve son équivalent dans d'autres pays. D'autant plus que les «fondamentali principi di razionalità ed equità che devono ispirare l'azione amministrativa, les ragioni di giustizia ed equità che impongono l'adozione di un provvedimento» sont à la base de plusieurs jugements du T.A.R. et du Conseil d'Etat, voire de la Cour de cassation-Chambre civile, auxquels font pendant des arrêts de la Cour constitutionnelle elle-même. Certes, le juge ne peut recourir à l'équité que dans les limites que le droit positif lui accorde, car, rappelle le C.S.M., «l'autorizzazione legislativa funziona da presupposto per l'applicazione della norma di equità e ne costituisce a un tempo il suo limite formale». Mais on ne réfléchira jamais assez sur l'importance méconnue des articles de la Constitution qui sont à la base du «principe d'équité» dans le but de trouver des remèdes, principalement alternatifs au domaine juridictionnel. Comme chacun le sait, la difficulté de définir l'équité a été approfondie, même par rapport aux aspects de théorie générale, par C.M. DE MARINI, qui a analysé la pluralité d'orientations juridiques ou philosophiques, en portant une attention particulière, entre autres, à la suggestion qu'exercent «almeno tre diverse tradizioni storiche giunte in materia di equità aventi origine nella filosofia greca, nel diritto romano e in quello canonico», auxquelles on peut «aggiungere la tradizione dell' *'equity'* sorta nell'ambiente medioevale inglese», sans en oublier d'autres (la soviétique de la période révolutionnaire, la national-socialiste, etc.). Et si l'équité est un des concepts les plus tourmentés de l'expérience juridique (l'«araba fenice» d'après G. MAGGIORE), le fait est que l'intérêt à ce sujet se renouvelle surtout dans les périodes de transition et de crise des structures sociales et de la culture juridique et qu'il est donc nécessaire de réfléchir sur la question, absolument légitime, de S. RODOTÀ: *Quale equità?*, c'est-à-dire: quelle aspiration la sous-tend? quel rôle a-t-elle dans le monde actuel? Il faut prendre parti au sujet de l'équité même par rapport à la Protection du citoyen, justement en tant qu'institut délégué à des formes de protection résiduelles et extrajudiciaires. Il peut être utile de se rapporter à l'*epiékēia* aristotélicienne qui, de l'avis de certains, reste de nos jours encore «la più interessante definizione dell'equità», comme «correzione e supplemento del giusto legale: car questo è appunto la natura dell'equo, di integrare la legge, là dove essa è insufficiente a causa del suo esprimersi in termini generali»; car l'équitable est «il giusto che va oltre la legge scritta»; car il ne faut pas s'arrêter à la «lettera della legge», mais récupérer «lo spirito del legislatore»; car il convient toujours de «preferire un

anche nei paesi di tradizione democratica, come misura – dalla parte del Cittadino – dello stato di salute della democrazia. *Témoins privilégiés de la vie politique* – si legge in un recente Resoconto di attività dell'A.O.M.F. – *et de son lien directe et constant avec les citoyens l'ombudsmédiateur est le gardien du quotidien démocratique; il assure que les droits humains, formellement garantis dans les instruments internationaux, les constitutions et les chartes, sont effectivement exercés dans la pratique. L'ombudsmédiateur ne doit pas être ni conçu ni perçu comme un simple dénonciateur de l'administration publique mais plutôt comme un indicateur d'efficacité de la démocratie (...), n'est pas une menace pour les gouvernements, il constitue un irremplaçable sauf-conduit, un mécanisme unique qui assure que le gouvernement global de la machine gouvernementale ne trahit pas, dans les faits et par le biais des moyens qu'elle prend pour ce faire, les missions législatives qu'elle est pourtant chargée de réaliser (...). En résumé, la démocratie se reconnaît par divers indicateurs, dont l'existence des textes constitutionnels ou quasi constitutionnels consacrant une certaine séparation des pouvoirs, reconnaissant l'indépendance des tribunaux et sanctionnant l'existence des droits de l'homme. Mais ces indicateurs sont insuffisants: il faut que, dans le quotidien, les textes soient appliqués de manière effective, que les droits puissent être réellement exercés, que les institutions publiques, en dehors des tribunaux, aient l'obligation d'amener le respect de ces droits.* C'è dunque da fare per tutti in terra italiana. Il Convegno romano si è caratterizzato per concretezza ed essenzialità, mirate a proiettare l'istituto nel suo ruolo naturale di tutela della persona (a partire dalla sua origine) non meno che della trasparenza delle Istituzioni. Complementari sono risultati gli interventi dei vertici mondiali degli *Ombudsmans* in ordine all'importanza e necessità della difesa civica «nella» e «per» la democrazia, a patto che al coraggio si unisca il rispetto dei limiti di competenza, con punte avanzate nel discorso del *Protecteur du citoyen du Québec* D. JACOBY, da tempo segretario dell'I.O.I. oltre che Presidente dell'A.O.M.F.. Critico e prorompente il contributo di G. LOMBARDI, impegnato a coordinare ricerche universitarie sul tema col fine di evitare «il messianismo delle istituzioni» e di garantire una «tutela non imbalsamata dei diritti», sullo sfondo di un sistema giudiziario che sta sempre più «arrancando» e di una situazione sociale che si configura come «momento patologico» per i diritti, con conseguente arretramento del potere politico e positiva opportunità di risposta da parte dell'istituto del Difensore civico, «se opportunamente riformato»: insistendo sulla «potestà pre-contenziosa» e sulla «grande sfida» che in prospettiva possono offrire credibilmente i Difensori civici, l'Oratore si è spinto ad affermare che in sede di contenzioso si dovrebbe arrivare solo con la documentazione dell'*Ombudsman*.

arbitrato piuttosto che una lite in tribunale; infatti l'arbitro bada all'equità, il giudice alla legge; e l'arbitrato è stato inventato proprio per questo, per dar forza all'equità». Ce point de vue inspire également les affirmations faites par G. CONSO lors de son intervention au récent Congrès européen sur la Protection du citoyen (Saint-Vincent, 7-8 février 2000) sur le thème «*La crisi della giustizia ha bisogno di antidoti*». En partant de l'alarme donnée par le Conseil de l'Europe, en 1986, à propos du nombre croissant des différends portés devant les tribunaux et en se référant aux différentes formes d'arbitrage qui méritent d'être encouragées aux fins d'une réglementation amiable des conflits, CONSO conclut à la «*nécessité de dare spazio al Difensore civico, figura italiana che si ispira all'Ombudsman*». Un institut que les démocraties européennes et mondiales naissantes voient comme «*segno*» et «*regolatore*» du nouveau cours, si bien qu'elles l'insèrent presque toujours dans les Constitutions. Un institut qui peut remplir une fonction analogue même dans les pays de tradition démocratique, en tant que mesure – du côté du citoyen – de l'état de santé de la démocratie. «*Témoins privilégiés de la vie politique* – l'ombudsmédiateur est le gardien du quotidien démocratique; il assure que les droits humains, formellement garantis dans les instruments internationaux, les constitutions et les chartes, sont effectivement exercés dans la pratique. L'ombudsmédiateur ne doit être ni conçu ni perçu comme un simple dénonciateur de l'administration publique mais plutôt comme un indicateur d'efficacité de la démocratie (...), n'est pas une menace pour les gouvernements, il constitue un irremplaçable sauf-conduit, un mécanisme unique qui assure que le gouvernement global de la machine gouvernementale ne trahit pas, dans les faits et par le biais des moyens qu'elle prend pour ce faire, les missions législatives qu'elle est pourtant chargée de réaliser (...). En résumé, la démocratie se reconnaît par divers indicateurs, dont l'existence des textes constitutionnels ou quasi constitutionnels consacrant une certaine séparation des pouvoirs, reconnaissant l'indépendance des tribunaux et sanctionnant l'existence des droits de l'homme. Mais ces indicateurs sont insuffisants: il faut que, dans le quotidien, les textes soient appliqués de manière effective, que les droits puissent être réellement exercés, que les institutions publiques, en dehors des tribunaux, aient l'obligation d'amener le respect de ces droits». Il y a donc de la besogne pour tout le monde sur le sol italien. Le Congrès romain s'est déroulé sous le signe du concret et de l'essentiel, destinés à plonger l'Institut du Médiateur dans son rôle naturel de protection de la personne (à partir de son origine) et de la transparence des institutions. Rôle sur lequel ont insisté les interventions des sommets mondiaux des *Ombudsmans* qui ont parlé de l'importance et de la nécessité de la protection du citoyen «dans» et «pour» la démocratie, à condition que le respect des limites de compétence s'allie au courage, avec des pointes avancées dans le discours du *Protecteur du citoyen du Québec*, D. JACOBY, depuis longtemps secrétaire de l'I.O.I. et Président de l'A.O.M.F.. Ce congrès a pu également compter sur la contribution critique et l'esprit frondeur de G. LOMBARDI, chargé de coordonner des recherches universitaires sur ce thème dans le but d'éviter «*il messianismo delle istituzioni*» et d'assurer une «*tutela non imbalsamata*

Di grande respiro internazionale la VII Conferenza I.O.I., tenutasi a DURBAN (30.10-03.11.2000) sul tema *Equilibrer l'exercice du pouvoir et la responsabilité de l'Administration gouvernementale: le rôle de l'Ombudsman/Balancing the exercise governmental power and its accountability-the role of the Ombudsman*, comprensiva di un *Conseil d'administration de l'A.O.M.F.*. L'emozione più grande e la lezione più incisiva dell'incontro africano, è stata la testimonianza di N. MANDELA, che ha fatto riferimento anche alla grande stima e aspettativa per la figura dell'*Ombudsman* in ordine alla necessità di far risorgere e rendere perenne il ruolo di partecipazione del popolo. Significativo altresì il fatto che tutti gli oratori, indipendentemente dalla loro provenienza geografica e dalla loro appartenenza al mondo della cultura, della politica o della difesa civica, hanno insistito sul fatto che l'istituto non può più essere considerato «un optional addizionale», essendo necessario, indipendentemente dalla sua ubicazione geopolitica, per equilibrare l'efficienza del potere governamentale – calato nell'amministrazione – con il rispetto dei diritti del singolo: purché resti salva la caratteristica storica fondamentale dell'*Ombudsman*, costituita dall'indipendenza e integrità. Un punto per tutti centrale questo, evidenziato soprattutto, nel suo *excursus* storico, dall'*ex* Presidente dell'I.O.I. ed *Ombudsman* dei Paesi Bassi M. OOSTING. Ha insistito sulla valenza alternativa offerta dall'*Ombudsman* nei conflitti, uno studioso da tempo specialista insieme al Centro universitario che dirige presso LONDRA, L. ROY, con la scelta propositiva del tema *The Ombudsman: an excellent form of alternative dispute resolution?* Il che spiega il moltiplicarsi esponenziale, in questi ultimi anni, degli *Ombudsmans* nel mondo e le conseguenti adesioni all'I.O.I.: dalla Russia alla Corea, con inserimento sempre più diffuso nelle Costituzioni. Altrettanto interessanti gli interventi e i confronti sui metodi di lavoro, trattandosi di mestiere che non si insegna e che necessita di particolare credibilità, efficacia, rapidità. Suona emblematico il titolo di una mattinata di lavoro: *Protéger l'intégrité et l'autonomie de l'institution*; un'autonomia che presuppone assunzione di responsabilità accanto a collegamento con le altre Istituzioni, soprattutto in ordine alla cultura della prevenzione (temi tutti su cui si sono soffermati anche il C.D.A. e l'Assemblea A.O.M.F., caratterizzati da particolare cordialità e colleganza).

Nello stesso spirito abbiamo accettato l'invito del Capo Redattore di GR Parlamento-Giornale Radio R.A.I. A. MARTORELLI a partecipare ad un incontro a Saxa

dei diritti», dans le cadre d'un système judiciaire qui «*sta arrancando*» toujours plus et d'une situation sociale qui se présente comme «*momento patologico*» pour les droits avec, par conséquent, un recul du pouvoir politique et la chance d'une réponse par l'institut du Médiateur, «*se opportunamente riformato*». En mettant l'accent sur la «*potestà precontenziosa*» et sur la «*grande sfida*» que peuvent offrir en perspective les Médiateurs, l'orateur est allé jusqu'à affirmer qu'on devrait arriver au contentieux exclusivement avec la documentation de l'*Ombudsman*.

Un grand souffle international a animé la VII^e Conférence I.O.I. sur le thème «*Equilibrer l'exercice du pouvoir et la responsabilité de l'Administration gouvernementale: le rôle de l'Ombudsman/Balancing the exercise of governmental power and its accountability – the role of the Ombudsman*», assortie d'un Conseil d'administration de l'A.O.M.F. (DURBAN, 30 octobre - 3 novembre 2000). L'émotion la plus forte et la leçon la plus incisive de cette rencontre africaine a certainement été le témoignage de N. MANDELA, qui a parlé, entre autres, de la grande considération et de l'attente dont fait l'objet la figure de l'*Ombudsman*, compte tenu de la nécessité de ressusciter et de rendre perpétuel le rôle de participation du peuple. Il est par ailleurs significatif que tous les orateurs, indépendamment de leur provenance géographique et de leur appartenance au monde de la culture, de la politique ou de la protection du citoyen, aient insisté sur le fait que cet institut ne peut plus être considéré comme «*un optional addizionale*» car, abstraction faite de sa position géopolitique, il s'avère nécessaire pour équilibrer l'efficacité du pouvoir gouvernemental – plongé dans l'administration – et le respect des droits de l'individu: à condition que la caractéristique historique fondamentale de l'*Ombudsman*, constituée d'indépendance et d'intégrité, soit sauve. C'est là un point central pour tous, sur lequel a mis l'accent en particulier l'ancien Président de l'I.O.I. et *Ombudsman* des Pays Bas, M. OOSTING dans son *excursus* historique. L. ROY, chercheur bien connu depuis longtemps comme spécialiste en la matière tout comme le Centre universitaire qu'il dirige près de LONDRES, a insisté sur l'alternative offerte par l'*Ombudsman* dans les conflits en choisissant le thème *The Ombudsman: an excellent form of alternative dispute resolution?* Ce qui explique la croissance en flèche au cours de ces dernières années des *Ombudsmans* dans le monde et les adhésions à l'I.O.I. depuis la Russie jusqu'à la Corée avec l'insertion toujours croissante de cet institut dans les Constitutions. Les interventions et les parallèles à propos des méthodes de travail ont été tout aussi intéressants, s'agissant d'un métier qui n'est point enseigné et nécessite une crédibilité, efficacité et rapidité particulières. Le titre *Protéger l'intégrité et l'autonomie de l'institution* qui a caractérisé les travaux d'une matinée paraît emblématique: cette autonomie suppose une prise de responsabilité alliée à une liaison avec les autres institutions, surtout pour ce qui est de la culture de la prévention (thèmes sur lesquels ont attiré l'attention le C.D.A. et l'Assemblée A.O.M.F., caractérisés par une cordialité et une communauté d'idées particulières).

C'est dans ce même esprit que nous avons accepté l'invitation du rédacteur en chef de GR Parlamento-Giornale Radio R.A.I., A. MARTORELLI, à une rencontre à Saxa

Rubra (15.11.2000) per collaborare all'organizzazione di una Rubrica radiofonica settimanale sulla difesa civica, cui abbiamo poi rilasciato interviste telefoniche (condotte da G. GIAMPIETRO) nell'ottica del potenziamento degli Uffici regionali, rispondente alla logica della semplificazione in atto e alle raccomandazioni del Congresso dei Poteri locali e regionali d'Europa. Con analoghe finalità, a partire da febbraio 2001, abbiamo partecipato ai lavori del Comitato per l'organizzazione del III Convegno europeo dei Difensori civici regionali, previsto a Namur-Bruxelles dal 19 al 21.09.2001, tanto più perché organizzato dal *Médiateur européen* J. SÖDERMAN, dai Colleghi *Médiateurs de la Belgique* e dalla *Commission européenne* su di un tema – *Les Médiateurs contre la discrimination* – che persegua contenuti e finalità del Convegno E.O.I. di SAINT-VINCENT del febbraio 2000 e perché incentrato sulla filosofia del superamento dell'antitesi tra *Ombudsmans* regionali e nazionali a tutto vantaggio dei Cittadini della Comunità europea. In questa sede si sono affrontati i problemi relativi al nesso Regione-Stato in Europa, al rapporto tra Carte e Direttive europee sui diritti umani e pratica delle stesse, in vista anche dell'organizzazione di un Comitato permanente per la difesa civica regionale in Europa. Abbiamo altresì assicurato la nostra presenza programmata e il nostro intervento a Convegni e Tavole rotonde finalizzate a favorire l'istituzione o lo sviluppo della difesa civica regionale e locale in Italia (Gubbio 21.02.2001; Campobasso 09.03.2001). Significativo il tema di Campobasso, *Il Difensore civico nel Molise*, sotto il profilo del rapporto tra Statuto regionale, dimensione civica e legge istitutiva dell'Ufficio non meno che per la riconosciuta esemplarità dell'esperienza valdostana, essendo stato chiesto alla scrivente di trattare il tema *Prospettive europee di difesa civica e peculiarità italiane: l'esperienza in Valle d'Aosta*. Importante anche l'incontro di Gubbio sul tema *Difensore civico: quale futuro?*, nella prospettiva europea di potenziarne e salvaguardarne l'autenticità.

Perché, ricorda J.-L. MAIORANO, quella dell'*Ombudsman* è una «*condición de interlocutor privilegiado entre el pueblo, sus necesidades y el poder en cualquiera de sus expresiones; además, se erige en un mediador calificado desde su posición de independencia, no para buscar responsables, si para articular soluciones a los problemas que generan las antinomias; es también un signo de búsqueda de la democracia; un instrumento de participación ciudadana; un medio de legitimación cotidiana de las instituciones estatales; una forma de recrear la confianza de la ciudadanía en las instituciones estatales; un instrumento ágil, diferente, informal e inmediato para defender los derechos humanos; en suma, es un medio de sensibilización del poder público acerca de las reales insatisfacciones de una sociedad. La clave para todo ello será que siempre, sin concesiones, el moderno Ombudsman mantenga plena independencia de los intereses políticos partidarios y actúe parcialmente para defender los derechos de los débiles*». Come stigmatizza D. JACOBY nel titolo stesso nel suo *Rapport annuel 1999-2000 à l'Assemblée nationale du*

Rubra (15 novembre 2000) pour collaborer à l'organisation d'une émission radiophonique hebdomadaire sur la protection du citoyen, et que nous lui avons accordé des interviews téléphoniques (sous la direction de G. GIAMPIETRO) dans l'optique du développement des Bureaux régionaux conformément à la logique de la simplification en cours et aux recommandations du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe. Dans le même but, à partir de février 2001, nous avons participé aux travaux du Comité pour l'organisation du III^e Séminaire européen des Médiateurs régionaux prévu à Namur-Bruxelles du 19 au 21 septembre 2001, d'autant plus qu'il est organisé par le Médiateur européen, J. SÖDERMAN, par nos collègues Médiateurs de la Belgique et par la Commission européenne sur un thème – «*Les Médiateurs contre la discrimination*» – qui se propose les contenus et les buts du Congrès E.O.I. de SAINT-VINCENT de février 2000, et qu'il est axé sur la philosophie du dépassement de l'antithèse *Ombudsmans* régionaux/nationaux au profit des citoyens de la Communauté européenne. À cette occasion nous nous sommes penchés sur les problèmes relatifs au lien Région-Etat en Europe, sur le rapport entre Chartes et directives européennes sur les droits de l'homme et sur l'exercice de ces derniers en vue, entre autres, de la création d'un Comité permanent pour la protection du citoyen à l'échelon régional en Europe. Nous avons, par ailleurs, assuré notre présence programmée et notre intervention à des colloques et à des tables rondes visant à favoriser l'institution ou le développement de la protection du citoyen à l'échelon régional et local en Italie (Gubbio, 21 février 2001; Campobasso, 9 mars 2001). Le thème analysé à Campobasso: *Il Difensore civico nel Molise* a suscité un vif intérêt tant sous le profil du rapport entre Statut régional, dimension civique et loi portant création du Bureau du Médiateur que pour l'exemplarité reconnue de l'expérience valdôtaine, vu que la soussignée avait été invitée à traiter le thème *Prospettive europee di difesa civica e peculiarità italiane: l'esperienza in Valle d'Aosta*. Nous nous devons aussi de souligner l'importance de la rencontre de Gubbio sur le thème *Difensore civico: quale futuro?* dans la perspective européenne de l'amplification et de la sauvegarde de son authenticité.

Car, rappelle J.-L. MAIORANO, la condition de l'*Ombudsman* est une «*condición de interlocutor privilegiado entre el pueblo, sus necesidades y el poder en cualquiera de sus expresiones; además, se erige en un mediador calificado desde su posición de independencia, no para buscar responsables, si para articular soluciones a los problemas que generan las antinomias; es también un signo de búsqueda de la democracia; un instrumento de participación ciudadana; un medio de legitimación cotidiana de las instituciones estatales; una forma de recrear la confianza de la ciudadanía en las instituciones estatales; un instrumento ágil, diferente, informal e inmediato para defender los derechos humanos; en suma, es un medio de sensibilización del poder público acerca de las reales insatisfacciones de una sociedad. La clave para todo ello será que siempre, sin concesiones, el moderno Ombudsman mantenga plena independencia de los intereses políticos partidarios y actúe parcialmente para defender los derechos de los débiles*». Comme le souligne D. JACOBY dans le titre même de son *Rapport annuel 1999-2000 à l'Assemblée nationale du*

Québec (*La démocratie et le respect des droits au Québec, oui... mais...*), c'è sempre da fare per migliorare la qualità della democrazia anche dove è radicata e non in crisi: ecco perché il cammino del rispetto dei diritti e delle libertà «*ne doit pas uniquement être appuyé par des discours politiques: il doit se refléter dans les pratiques administratives*». Un dovere, un impegno per tutti.

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

- Europees Congres voor Ombudslui sul tema *À la recherche de normes du Médiateur*, GENT, Università, 16-18.03.2000.
- Seminario di studio, a.c. Consiglio regionale della Valle d'Aosta e Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome, sul tema *Abrogazione: unica via d'uscita dal caos normativo?*, AOSTA, Salone delle Manifestazioni del Palazzo regionale, 24.03.2000.
- Riunione del Coordinamento della Rete nazionale dei Difensori civici, ROMA, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 10.04.2000.
- Incontro sul tema *Donne in Europa, Donne per l'Europa*, a.c. Consulta femminile della Valle d'Aosta, AOSTA, Salone ducale del Municipio, 04.05.2000.
- Giornata di studio U.S.L. sul tema *Le nuove sfide della qualità in terapia intensiva: appropriatezza e rispetto della volontà del paziente*, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Il punto di vista dell'utente*, AOSTA, Biblioteca regionale, 20.05.2000.
- Visite officielle au Bureau du Médiateur et à la Présidence du Conseil régional de la Vallée d'Aoste du Médiateur de la République française B. STASI et de son Conseiller pour les Relations internationales Ph. BARDIAUX; Conférence de presse; rencontre avec les élèves des classes terminales de l'Institut «I. Manzetti» au sujet de *Le Médiateur, l'équité et les droits de l'homme*, AOSTA 23-24.05.2000.
- Progetto di interesse regionale *Interventi in favore di minori stranieri per l'integrazione interculturale*, a.c. Sovrintendenza Studi e C.C.I.E., AOSTA, Biblioteca regionale, 05.06.2000.
- Commissione mista conciliativa U.S.L.-Valle d'Aosta, presieduta dal Difensore civico, AOSTA 06.06.2000.
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, BOLOGNA, Consiglio regionale, 09.06.2000.
- Incontro Ministero delle Finanze-Dipartimento delle

Québec («*La démocratie et le respect des droits au Québec, oui ... mais...*») il reste toujours quelque chose à faire pour améliorer la qualité de la démocratie même là où elle est bien enracinée et elle n'est pas en crise: voilà pourquoi le chemin du respect des droits et des libertés «*ne doit pas uniquement être appuyé par des discours politiques: il doit se refléter dans les pratiques administratives*». Voilà un devoir, un engagement pour chacun de nous.

RENCONTRES DE TRAVAIL ET CONGRÈS AUXQUELS LE MÉDIATEUR VALDÔTAIN A PARTICIPÉ MÊME COMME INTERVENANT

- *Europees Congres voor Ombudslui* sur le thème *À la recherche de normes du Médiateur*, GENT, Université, 16-18 mars 2000.
- Séminaire d'études organisé par le Conseil régional de la Vallée d'Aoste et par la *Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome* sur le thème *Abrogazione: unica via d'uscita dal caos normativo?*, AOSTE, Salle des manifestations du Palais régional, 24 mars 2000.
- Réunion du *Coordinamento della Rete nazionale dei Difensori civici*, ROME, Présidence du Conseil des ministres-Département des Affaires régionales, 10 avril 2000.
- Rencontre sur le thème *Donne in Europa, Donne per l'Europa*, par les soins de la Conférence de la condition féminine de la Vallée d'Aoste, AOSTE, Salon ducal de l'Hôtel de ville, 4 mai 2000.
- Journée d'études U.S.L. sur le thème *Le nuove sfide della qualità in terapia intensiva: appropriatezza e rispetto della volontà del paziente*, avec intervention du Médiateur valdôtain sur le thème *Il punto di vista dell'utente*, AOSTE, Bibliothèque régionale, 20 mai 2000.
- Visite officielle au Bureau du Médiateur et à la Présidence du Conseil régional de la Vallée d'Aoste du Médiateur de la République française, B. STASI, et de son Conseiller pour les Relations internationales, Ph. BARDIAUX; conférence de presse; rencontre avec les élèves des classes terminales de l'Institut «I. Manzetti» sur *Le médiateur, l'équité et les droits de l'homme*, AOSTE 23-24 mai 2000.
- Projet d'intérêt régional *Interventi in favore di minori stranieri per l'integrazione interculturale*, organisé par la Surintendance des écoles et par le C.C.I.E., AOSTE, Bibliothèque régionale, 5 juin 2000.
- Commission mixte de conciliation U.S.L.-Vallée d'Aoste, présidée par le Médiateur valdôtain, AOSTE 6 juin 2000.
- Réunion du *Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali*, BOLOGNE, Conseil de la Vallée, 9 juin 2000.
- Rencontre Ministère des Finances-Département des

- Entrate, Regione Valle d'Aosta e Comuni della Valle d'Aosta sul tema *Disciplina e gestione dei tributi locali e regionali*, POLLEIN 13.06.2000.
- Coordinamento nazionale dei Presidenti delle Associazioni ex Consiglieri regionali sul tema *Europa-Federalismo-Regionalismo*, AOSTA, Salone delle Manifestazioni del Palazzo regionale, 26.06.2000.
 - Incontro con il Ministro per le pari opportunità K. BELLILLO, nell'ambito del programma governativo *Piattaforma delle donne* e del più vasto programma O.N.U. *Donne 2000*, MILANO, Auditorium Assolombarda, 03.07.2000.
 - Conseil d'administration de l'A.O.M.F., BUCAREST 04-06. 09.2000.
 - Riunione del Coordinamento della Rete nazionale dei Difensori civici, ROMA, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 18.09.2000.
 - Conférence A.F.E.M. au sujet de *L'égalité entre les femmes et les hommes, un droit fondamental (De l'égal accès à la prise de décision à l'égalité substantielle dans tous les domaines)*, PARIS, Palais du Luxembourg, 21-23.09.2000.
 - Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, Milano, Consiglio regionale, 29.09.2000.
 - Convegno internazionale dei Difensori civici, a.c. Provincia di Roma-Ufficio del Difensore civico, sul tema *Difesa civica e partecipazione democratica*, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico*, ROMA 04. 10. 2000.
 - Convegno sul tema *La difesa civica regionale e locale in Europa a servizio dei Cittadini: esperienze a confronto*, MILANO 10.10.2000.
 - VII Conferenza internazionale I.O.I. sul tema *Equilibrer l'exercice du pouvoir et la responsabilité de l'administration gouvernementale: le rôle de l'Ombudsman / Balancing the exercise of governmental power and its accountability—the role of the Ombudsman* (DURBAN 30.10-03.11.2000), comprensiva di un C.D.A. dell'A.O.M.F. (02.11.2000).
 - Incontro con «Giornale radio R.A.I.-GR Parlamento» per la predisposizione di una Rubrica radiofonica sulla difesa civica, ROMA, Centro R.A.I. di Saxa Rubra, 15.11.2000, con successive interviste telefoniche (22.01.2001, 12.02.2001, 05.03.2001).
 - Incontro tra una Delegazione della Conferenza, dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle
- Recettes, Région Vallée d'Aoste et Communes de la Vallée d'Aoste sur le thème *Disciplina e gestione dei tributi locali e regionali*, POLLEIN, 26 juin 2000.
- *Coordinamento nazionale dei Presidenti delle Associazioni ex Consiglieri regionali* sur le thème *Europa-Federalismo-Regionalismo*, AOSTE, Salle des manifestations du Palais régional, 26 juin 2000.
 - Rencontre avec le ministre de l'Egalité des chances, K. BELLILLO, dans le cadre du programme gouvernemental *Piattaforma delle donne* et du plus vaste programme O.N.U. *Donne 2000*, MILAN, Auditorium Assolombarda, 3 juillet 2000.
 - Conseil d'administration de l'A.O.M.F., BUCAREST 4-6 septembre 2000.
 - Réunion du *Coordinamento della Rete nazionale dei Difensori civici*, ROME, Présidence du Conseil des ministres-Département des Affaires régionales, 18 septembre 2000.
 - Conférence A.F.E.M. au sujet de *L'égalité entre les femmes et les hommes, un droit fondamental (De l'égal accès à la prise de décision à l'égalité substantielle dans tous les domaines)*, PARIS, Palais du Luxembourg, 21-23 septembre 2000.
 - Réunion du *Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali*, MILAN, Conseil régional, 29 septembre 2000.
 - Colloque international des Médiateurs, organisé par la Province de Rome-Bureau du Médiateur sur le thème *Difesa civica e partecipazione democratica*, avec intervention du Médiateur valdôtain sur le thème *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico*, ROME 4 octobre 2000.
 - Colloque sur le thème *La difesa civica regionale e locale in Europa a servizio dei Cittadini: esperienze a confronto*, MILAN, 10 octobre 2000.
 - VII^e Conférence internationale I.O.I. sur le thème *Equilibrer l'exercice du pouvoir et la responsabilité de l'administration gouvernementale: le rôle de l'Ombudsman/Balancing the exercise of governmental power and its accountability—the role of the Ombudsman* (DURBAN, 30 octobre – 3 novembre 2000), accompagnée d'un C.D.A. de l'A.O.M.F. (2 novembre 2000).
 - Rencontre avec «*Giornale radio R.A.I. – GR Parlamento*» en vue de la préparation d'une émission radiophonique sur la protection du citoyen, ROME, Centre R.A.I. de Saxa Rubra, 15 novembre 2000, avec interviews téléphoniques subséquentes (22 janvier 2001, 12 février 2001, 5 mars 2001).
 - Rencontre d'une délégation de la Conférence des Présidents de l'Assemblée, des Conseils régionaux et

Province autonome e una Delegazione del Coordinamento dei Difensori civici regionali, ROMA, sede della Conferenza, 21.11.2000.

- Audizione del Difensore civico valdostano, per eventuale inserimento dell'istituto del Difensore civico nello Statuto speciale della Valle d'Aosta, da parte della Commissione speciale Riforme istituzionali, AOSTA 15.12.2000.
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, ROMA, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 12.01.2001.
- Riunione della Commissione per la preparazione del III Convegno degli Ombudsmans regionali e nazionali europei, organizzato dal Médiateur européen, dai Médiateurs de la Belgique e dalla Commissione europea sul tema *Les médiateurs contre la discrimination*, NAMUR 02.02.2001.
- Tavola rotonda sul tema *Difensore civico: quale futuro?* con intervento programmato del Difensore civico valdostano, GUBBIO 21.02.2001.
- Convegno regionale di presentazione della legge istitutiva dell'Ufficio del Difensore civico sul tema *Il Difensore civico nel Molise*, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Prospettive europee di difesa civica e peculiarità italiane: l'esperienza in Valle d'Aosta*, CAMPOBASSO 09.03.2001.

PUBBLICAZIONI E LAVORI DI RICERCA CON RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO

- *Linee per la definizione del profilo istituzionale del Difensore civico*, intervento del Difensore civico valdostano e coordinamento dei lavori della 2^a Giornata in qualità di Presidente in AA.VV. Coordinamento Difensori civici dell'Umbria, Atti del I Convegno nazionale dei Difensori civici italiani sul tema «La parola al Difensore civico e alla cittadinanza attiva» (Foligno 08-09.05.1998), Perugia 2000, p. 41, 84, 88, 90-99, 114, 119, 126, 129, 142, 149-150.
- *Le personnel des Bureaux des Ombudsmans et Médiateurs* in A.O.M.F., «L'organisation, le fonctionnement et la professionnalisation des Bureaux d'Ombudsmans et Médiateurs», Actes du I^{er} Congrès statutaire A.O.M.F., Ouagadougou-Burkina Faso, 23-26.11.2000, Paris 2000, 2.2, p. 1-6.
- *La médiation en Italie: situation et perspectives* in A.O.M.F., «L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des Bureaux d'Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie», Actes du 1^{er} Congrès statutaire A.O.M.F., Ouagadougou-Burkina Faso, 23-26.11.2000, Paris 2000, 4.5, p. 1-5.

des Provinces autonomes et d'une délégation du *Coordinamento dei Difensori civici regionali*, ROME, siège de la Conférence, 21 novembre 2000.

- Entretien du Médiateur valdôtain avec la Commission spéciale des Réformes institutionnelles en vue de l'insertion éventuelle de l'institut du Médiateur dans le Statut spécial de la Vallée d'Aoste, AOSTE, 15 décembre 2000.
- Réunion du *Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali*, ROME, siège de la Conférence des Présidents de l'Assemblée, des Conseils régionaux et des Provinces autonomes, 12 janvier 2001.
- Réunion de la Commission chargée de la préparation du III^e Congrès des *Ombudsmans* régionaux et nationaux européens, organisé par le Médiateur européen, par les Médiateurs de la Belgique et par la Commission européenne sur le thème *Les médiateurs contre la discrimination*, NAMUR 2 février 2001.
- Table ronde sur le thème *Difensore civico: quale futuro?* avec intervention programmée du Médiateur valdôtain, GUBBIO 21 février 2001.
- Colloque régional de présentation de la loi portant institution du Bureau du Médiateur sur le thème *Il Difensore civico nel Molise*, avec intervention du Médiateur valdôtain sur le thème *Prospettive europee di difesa civica e peculiarità italiane: l'esperienza in Valle d'Aosta*, CAMPOBASSO 9 mars 2001.

PUBLICATIONS ET TRAVAUX DE RECHERCHE AYANT TRAIT AU BUREAU DU MÉDIATEUR VALDÔTAIN

- *Linee per la definizione del profilo istituzionale del Difensore civico*, intervention du Médiateur valdôtain et coordinateur des travaux de la 2^e Journée en qualité de Président dans AA.VV. *Coordinamento Difensori civici dell'Umbria*, Actes du I *Convegno nazionale dei Difensori civici italiani* sur le thème «La parola al Difensore civico e alla cittadinanza attiva» (Foligno, 8-9 mai 1998), Pérouse 2000, p. 41, 84, 88, 90-99, 114, 119, 126, 129, 142, 149-150.
- *Le personnel des Bureaux des Ombudsmans et Médiateurs* dans A.O.M.F., «L'organisation, le fonctionnement et la professionnalisation des Bureaux d'Ombudsmans et Médiateurs», Actes du 1^{er} Congrès statutaire A.O.M.F., Ouagadougou-Burkina Faso, 23-26 novembre 2000, Paris 2000, 2.2, p. 1-6.
- *La médiation en Italie: situation et perspectives* dans A.O.M.F., «L'Association des *Ombudsmans* et Médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des Bureaux d'Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie», Actes du 1^{er} Congrès statutaire A.O.M.F., Ouagadougou-Burkina Faso, 23-26 novembre 2000, Paris 2000, 4.5, p. 1-5.

- *Il personale degli Uffici dei Difensori civici-Médiateurs-Ombudsmans / Le personnel des Bureaux des Ombudsmans et Médiateurs*, in AA.VV., Atti del II Convegno europeo dei Difensori civici regionali, Firenze 11-12.11.1999, sul tema «La difesa civica regionale nella costruzione dell'Europa delle Regioni» (in corso di stampa).
- Atti Conferenza internazionale E.O.I., SAINT-VINCENT 07-08.02.2000, con intervento di saluto del Presidente del Consiglio regionale della Valle d'Aosta, del Sindaco di SAINT-VINCENT e del Difensore civico valdostano (in corso di stampa).
- *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico*, in AA.VV., Atti Convegno internazionale dei Difensori civici, Roma 04.10.2000, sul tema «Difesa civica e partecipazione democratica» (in corso di stampa).
- E. BÉRARD, *Per una tutela sostanziale dei diritti di tutti (l'impegno del rappresentante europeo nell'A.O.M.F.) in «Europa 2000»*, a. XIII, Roma, dicembre 2000, p. 25-26.
- Tesi di laurea in Diritto della Comunità europea sul tema *La libera circolazione nella Comunità e gli impegni nella Pubblica Amministrazione*, Relatore T. BALLARINO, Candidata S. CERISE, Università Cattolica di Milano, a acc. 2000-2001.
- Tesi di laurea in Diritto regionale sul tema *Il Difensore civico negli ordinamenti comunali*, Relatore A. MATTIONI, Candidata S. TAMBURINI, Università Cattolica di Milano, a acc. 2000-2001.
- Tesi di laurea in Diritto pubblico comparato sul tema *Il Difensore civico in Francia e l'esperienza della Valle d'Aosta*, Relatore G. LOMBARDI, Candidata S. VILLA, Università degli Studi di Torino (in corso).

**PROPOSTE DI MIGLIORAMENTI
NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI (R.A.V.A.,
U.S.L., A.R.E.R., COMUNE DI AOSTA, COMUNE
DI GRESSONEY-SAINT-JEAN, MINISTERI)**

*Le rôle de l'Ombudsmédiateur proactif
est de nature politique mais non partisane.
L'Ombudsman soucieux de son efficacité se préoccupe
de la satisfaction des citoyens à son égard de même que
de ses relations avec l'administration.*

(D. Jacoby)

R.A.V.A.

- Facendo seguito a proposta avanzata nella precedente Relazione, si sollecita nuovamente l'emanazione del Codice di comportamento dei Dipendenti R.A.V.A., previsto dall'art. 53, c. 7, della L.r. n. 45/95 e succ. mod. e tutt'ora in fase di definizione, in armonia con

- *Il personale degli Uffici dei Difensori civici-Médiateurs-Ombudsmans/Le personnel des Bureaux des Ombudsmans et Médiateurs*, dans AA.VV., Actes du II^e Congrès européen des Médiateurs régionaux, Florence 11-12 novembre 1999, sur le thème «La difesa civica regionale nella costruzione dell'Europa delle Regioni» (en cours de publication).
- Actes de la Conférence internationale E.O.I., SAINT-VINCENT 7-8 février 2000, avec allocution de bienvenue du Président du Conseil régional de la Vallée d'Aoste, du maire de SAINT-VINCENT et du Médiateur valdôtain (en cours de publication).
- *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico*, dans AA.VV., Actes du Colloque international des Médiateurs, Rome 4 octobre 2000, sur le thème «Difesa civica e partecipazione democratica» (en cours de publication).
- E. BÉRARD, *Per una tutela sostanziale dei diritti di tutti (l'impegno del rappresentante europeo nell'A.O.M.F.) dans «Europa 2000»*, a. XIII, Rome, décembre 2000, p. 25-26.
- Mémoire de maîtrise en droit de la Communauté européenne sur le thème *La libera circolazione nella Comunità e gli impegni nella Pubblica Amministrazione*, sous la direction du prof. T. BALLARINO, candidate S. CERISE, *Università Cattolica de Milan*, a.a. 2000-2001.
- Mémoire de maîtrise en droit régional sur le thème *Il Difensore civico negli ordinamenti comunali*, sous la direction du prof. A. MATTIONI, candidate S. TAMBURINI, *Università Cattolica de Milan*, a.a. 2000-2001.
- Mémoire de maîtrise en droit public comparé sur le thème *Il Difensore civico in Francia e l'esperienza della Valle d'Aosta*, sous la direction du prof. G. LOMBARDI, candidate S. VILLA, *Université de Turin* (en cours).

**PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS
LÉGISLATIVES ET ADMINISTRATIVES (R.A.V.A.,
U.S.L., A.R.E.R., COMMUNE D'AOSTE, COMMUNE
DE GRESSONEY-SAINT-JEAN, MINISTÈRES)**

*Le rôle de l'Ombudsmédiateur proactif
est de nature politique mais non partisane.
L'Ombudsman soucieux de son efficacité se préoccupe
de la satisfaction des citoyens à son égard de même que
de ses relations avec l'administration.*

(D. Jacoby)

R.A.V.A.

- Faisant suite à la proposition illustrée dans notre Rapport précédent, nous sollicitons à nouveau la promulgation du Code de comportement des personnels de la R.A.V.A., visé à l'art. 53, 7^e alinéa, de la loi r. n° 45/1995, modifiée, et actuellement en cours de défi-

l'Europa e con il ruolo riconosciuto al *Médiateur européen* in materia.

- Per istanza di un numero consistente di Gruppi consiliari di minoranza, si è proposto ai Presidenti del Consiglio, della Regione e dei Sindaci di prendere in considerazione l'opportunità di modificare l'art. 55, c. 1, della L.r. n. 11/98, inerente le modalità di elezione dei membri delle Commissioni edilizie comunali, al fine di renderlo più rispondente ai diritti delle minoranze.
- Con riferimento a diffuse lamentele inerenti le procedure concorsuali attinenti la scuola, si è raccomandato di curare e documentare tutte le operazioni aventi carattere di discrezionalità, con particolare riguardo all'adeguata motivazione dei singoli giudizi in rapporto ai criteri generali esplicitati dal bando e/o dalla Commissione, al fine di garantire, anche con evidenza formale, diritti e legittime aspettative dei Cittadini non meno che della Comunità.
- A seguito delle istanze relative alle graduatorie Docenti, alla luce dei fondamenti costituzionali nonché dei principi di buona amministrazione, si è chiesto agli Organi competenti di ripensare, nei limiti degli spazi aperti dall'autonomia valdostana nel rapporto Regione-Stato, alcuni nodi essenziali relativi a spendibilità dei titoli, congruo rapporto tra graduatorie, equità di trattamento tra Docenti di Scuola pubblica e parificata. Si segnala l'attenzione alla problematica da parte del Direttore della Direzione del Personale scolastico.
- In riferimento a disagi evidenziati, superati grazie a sinergica collaborazione, si è chiesto ai Presidenti della Regione e dei Sindaci di voler garantire a tutti gli Alunni della Scuola dell'obbligo che abitano nelle frazioni alte delle Valli laterali un adeguato servizio di trasporto, affinché l'obbligo scolastico venga rispettato e si favoriscano le scelte di residenza ad alta quota, a vantaggio dell'intera Comunità.
- A seguito di istanze relative all'attribuzione di assegni di studio universitari, premesso che il bando è chiaro e comprensivo di precedenti proposte di miglioramento, si è chiesto all'Assessore all'Istruzione e Cultura di voler prendere in considerazione, nell'ottica della semplificazione, la possibilità di concedere il beneficio anche agli studenti che dichiarino, ai sensi della vigente normativa, di aver sostenuto con esito positivo il numero di esami richiesti anche se non ancora registrati. Si constata con favore che l'Assessore e gli Uffici si sono attivati nell'ottica prospettata, comprensiva di alcuni nodi problematici di non facile soluzione perché attinenti Uffici ministeriali.
- A seguito di istanze, si è proposto all'Assessore alla Cultura e Istruzione e Direttore competente di valutare la possibilità di estendere i benefici della L.r. n. 30/89 anche a soggetti, residenti in Valle, costretti ad iscriversi

in armonie con l'Europa e con le rôle reconnu au Médiateur européen en la matière.

- Sur les instances d'un nombre remarquable de Groupes de minorité du Conseil, nous avons proposé aux Présidents du Conseil, de la Région et des syndicats de prendre en considération la possibilité de modifier l'art. 55, 1^{er} alinéa, de la loi r. n° 11/1998 afférent aux modalités d'élection des membres des Commissions communales de la construction pour qu'il réponde davantage aux droits des minorités.
- En considération de nombreuses plaintes au sujet des procédures des concours relatifs à l'école, nous avons recommandé de suivre avec attention et de documenter toute opération ayant un caractère discrétionnaire, notamment pour ce qui est de la définition adéquate des motifs des différents jugements conformément aux critères généraux précisés dans l'avis de concours et/ou par le jury afin de garantir, même formellement, les droits et les attentes légitimes des citoyens et de la communauté.
- Suite aux instances relatives aux listes d'aptitude des enseignants, conformément aux principes constitutionnels et de la bonne administration, nous avons demandé aux organes compétents de repenser, dans les limites prévues par l'autonomie valdôtaine dans le rapport Région/Etat, certains points essentiels relatifs à reconnaissance des diplômes, rapport adéquat entre listes d'aptitude, équité de traitement entre enseignants de l'école publique et de l'école reconnue. À signaler l'attention prêtée à ces problèmes par le Directeur du Personnel des écoles.
- Nous référant aux ennuis signalés et résolus grâce à une prompt collaboration, nous avons demandé aux Présidents de la Région et des syndicats de vouloir assurer à tous les élèves de l'enseignement obligatoire qui habitent les hameaux en altitude des vallées latérales un service de transport approprié, pour que l'obligation scolaire soit respectée et le choix de demeurer en altitude soit favorisé au profit de toute la communauté.
- Suite aux instances relatives à l'attribution d'allocations d'études aux étudiants, attendu que l'avis est clair et tient compte des propositions d'amélioration précédentes, nous avons demandé à l'Assesseur à l'Instruction et à la Culture de vouloir prendre en considération, dans une optique de simplification, la possibilité d'octroyer cette aide même aux étudiants qui déclarent, aux termes des dispositions en vigueur, avoir réussi le nombre d'examens requis même si certains examens n'ont pas encore été enregistrés. Nous constatons avec plaisir que l'Assesseur et les Bureaux compétents se sont employés dans l'optique proposée, malgré certains problèmes plutôt difficiles à résoudre du fait qu'ils concernent des Bureaux ministériels.
- Suite à des instances à ce sujet, nous avons proposé à l'Assesseur à l'Instruction et à la Culture et au Directeur compétent d'envisager la possibilité d'étendre les bénéfices de la loi r. n° 30/1989 même à des sujets résidant

- ad Università italiane per ottenere il riconoscimento del diploma di laurea conseguito all'estero.
- Anche su richiesta di Cittadini, facendo seguito alla collaborazione instaurata con il C.C.I.E. e il Direttore del Carcere, si è chiesto agli Organi competenti di voler favorire l'apertura di sportelli C.C.I.E. e l'inserimento di figure di mediatori culturali nella Casa circondariale di BRISSOGNE, a garanzia di imparzialità tra detenuti.
 - In considerazione dell'incremento di incidenti stradali causati dall'assunzione di bevande alcoliche, a richiesta di Cittadini e sentiti i Responsabili di settore, si è proposto al Presidente della Regione di voler provvedere affinché tutte le pattuglie siano dotate di etilometro.
 - Con riferimento ad istanze ed a seguito di convocazione dei Responsabili di settore, si è proposto di ripensare normativa e pratica regionale riguardanti la Direzione dei lavori-Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, con particolare riferimento alle responsabilità e agli aspetti previdenziali, con esito di parziale riscontro.
 - In funzione preventiva e sinergica, si sono favoriti incontri congiunti con i Responsabili di Assessorato regionale LL.PP., Comune di AOSTA, A.R.E.R., per esaminare il grave problema della casa, con particolare riferimento all'emergenza, alle prospettive di investimento, alle scadenze e problematiche istruttorie della Commissione E.R.P..
 - A seguito di istanze e a garanzia di imparzialità, previa convocazione dei Responsabili R.A.V.A., U.S.L. e Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale, si sono congiuntamente esaminate problematiche e prospettive amministrative in materia di diritto del lavoro soprattutto per soggetti disabili.
 - Alla luce di problematiche affrontate in sede di Commissione mista conciliativa U.S.L., attinenti i corretti rapporti con Ospedali vicini convenzionati, si è chiesto alla Direzione U.S.L. e all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di voler rivedere ed eventualmente precisare gli accordi riguardanti soprattutto gli interventi di urgenza.
 - A seguito di lamentele per la richiesta di contributi ai congiunti di assistiti maggiorenni presso Microcomunità, contrariamente a quanto avviene in altre Regioni, si è chiesto all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali nonché al Direttore delle Politiche sociali di voler riconsiderare la problematica.
 - A seguito di istanze relative al rilascio dei benefici a sostegno dell'educazione e della cura dei bambini, si raccomanda di potenziare quanto concordato con lavoro sinergico mediante capillare informazione sulle relative leggi
- en Vallée d'Aoste et obligés de s'inscrire à des Universités italiennes pour obtenir la reconnaissance de la maîtrise obtenue à l'étranger.
- Sur la requête de citoyens et faisant suite à la collaboration mise en route avec le C.C.I.E. et le Directeur de la maison d'arrêt, nous avons demandé aux organes compétents de favoriser l'ouverture de guichets du C.C.I.E. et l'insertion de médiateurs culturels dans la maison d'arrêt de BRISSOGNE afin d'assurer l'impartialité entre détenus.
 - Compte tenu de l'augmentation des accidents de la route provoqués par l'ingestion de boissons alcoolisées, à la demande des citoyens et après avoir entendu les Responsables de secteur, nous avons proposé au Président de la Région de pourvoir à ce que toutes les patrouilles soient dotées d'un éthylotest.
 - En considération des instances qui nous sont parvenues et suite à la convocation des Responsables de secteur, nous avons proposé une révision des dispositions et procédures régionales concernant la Direction des travaux-assessorat du Territoire, de l'Environnement et des Ouvrages publics, notamment pour ce qui est des responsabilités et de la sécurité sociale, et avons obtenu un résultat partiel.
 - Dans un but de prévention et de synergie, nous avons favorisé des rencontres conjointes avec les Responsables de l'assessorat régional des Travaux publics, de la Commune d'AOSTE, de l'A.R.E.R. pour examiner le grave problème des logements, par rapport notamment aux urgences, aux perspectives d'investissement, aux échéances et à l'instruction des dossiers par la Commission E.R.P..
 - Suite aux instances parvenues et aux fins de l'impartialité, après convocation des Responsables de R.A.V.A., U.S.L. et ministère du Travail et de la Sécurité sociale, nous avons conjointement examiné problèmes et perspectives administratives en matière de droit du travail surtout pour les handicapés.
 - À la lumière des problèmes affrontés par la Commission mixte de conciliation de l'U.S.L. à propos des rapports corrects avec des hôpitaux limitrophes conventionnés, nous avons demandé à la Direction de l'U.S.L. et à l'Assesseur à la Santé, au Bien-être et aux Politiques sociales de revoir et, éventuellement, de préciser les accords, notamment en matière d'urgences.
 - Suite à des plaintes au sujet de la requête de subventions destinées aux parents d'assistés majeurs, accueillis dans des microcommunautés, contrairement à ce qui se passe dans d'autres Régions, nous avons demandé à l'Assesseur à la Santé, au Bien-être et aux Politiques sociales ainsi qu'au Directeur des Politiques sociales de bien vouloir réexaminer la matière.
 - Sur la base d'instances relatives à l'octroi de bénéfices pour l'éducation et les soins aux enfants, nous recommandons de développer les résultats d'un travail synergique grâce à une ample information sur les lois régio-

regionale e nazionale. Si evidenzia la collaborazione preventiva dell'Assessore alle Politiche sociali del Comune e del Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali dell'Assessorato regionale alla Sanità Salute e Politiche sociali, anche in ordine al recupero nel tempo di diritti messi in forse da errori materiali nella stesura delle domande.

- Come da lavoro sinergico e proattivo con il Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali e con il Capo Servizio sociale dell'Assessorato regionale Sanità, Salute e Politiche sociali, si propone una verifica sistematica dei casi sociali più gravi e documentati, a garanzia di imparzialità per la stessa Pubblica Amministrazione e a favore soprattutto di anziani e minori, con riferimento anche al rapporto diritto al lavoro – L.r. n. 19/94. Si propone altresì al Direttore delle Politiche sociali, in riferimento all'attualità dell'atto amministrativo e ai principi di imparzialità, congruità ed equità, come da sollecitazione di Associazioni di volontariato, di ridefinire e pubblicizzare criteri e tempi per l'erogazione dei contributi di cui alle L.r. n. 19/94 e n. 44/98, nonché di meglio documentare i dinieghi.
- A seguito di istanza, si è proposto all'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti di rivedere i criteri adottati per l'erogazione dei contributi a favore degli Enti di promozione sportiva. Se ne constata l'avvenuto recepimento nell'ambito del relativo Regolamento.

U.S.L.

- Alla luce di problematiche affrontate in sede di Commissione mista conciliativa U.S.L., attinenti i corretti rapporti con Ospedali vicini convenzionati, si è chiesto alla Direzione U.S.L. e all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di voler rivedere ed eventualmente precisare gli accordi riguardanti soprattutto gli interventi di urgenza.
- A seguito di istanze e a garanzia di imparzialità, previa convocazione dei Responsabili R.A.V.A., U.S.L. e Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale, si sono congiuntamente esaminate problematiche e prospettive amministrative in materia di diritto del lavoro soprattutto per soggetti disabili.
- Alla luce della recente sentenza della Corte costituzionale n. 509/2000, relativa al rimborso spese per assistenza indiretta in casi urgenti non preventivamente autorizzati, si è chiesto ai Direttori gen. e amm. U.S.L. di valutare l'opportunità e/o necessità di adeguare l'attuale pratica amministrativa.

A.R.E.R.

- In funzione preventiva e sinergica, si sono favoriti in

nale et nationale y relatives. Nous soulignons la collaboration à titre de prévention de l'Assesseur aux Politiques sociales de la Commune et du Chef du Service Organisation et Gestion des Activités d'aide sociale de l'assessorat régional de la Santé, du Bien-être et des Politiques sociales pour ce qui est, entre autres, de la récupération a posteriori de droits menacés par des erreurs matérielles lors de la rédaction des demandes.

- Suite à un travail synergique et proactif accompli de concert avec le Chef du Service Organisation et Gestion des Activités d'Aide sociale et avec le Chef du Service social de l'assessorat régional de la Santé, du Bien-être et des Politiques sociales, nous proposons un contrôle systématique des cas sociaux les plus graves et documentés, en gage d'impartialité pour l'Administration publique elle-même et au profit notamment des personnes âgées et des mineurs à propos, entre autres, du rapport droit à l'emploi – loi r. n° 19/1994. Nous proposons, par ailleurs, au Directeur des Politiques sociales, par rapport à l'actualité de l'acte administratif et aux principes d'impartialité, pertinence et équité, ainsi que le sollicitent les associations de bénévolat, de redéfinir et de divulguer les critères et délais pour l'octroi des aides visées aux lois r. n° 19/1994 et n° 44/1998, et de mieux documenter les refus.
- Suite à une instance, nous avons proposé à l'Assesseur au Tourisme, aux Sports, au Commerce et aux Transports de revoir les critères adoptés pour l'octroi de subventions aux organismes de promotion du sport. Nous constatons que le Règlement y afférent en tient compte.

U.S.L.

- À la lumière des problèmes affrontés au sein de la Commission mixte de conciliation de l'U.S.L. au sujet des rapports corrects avec les hôpitaux limitrophes conventionnés, nous avons demandé à la Direction de l'U.S.L. et à l'Assesseur à la Santé, au Bien-être et aux Politiques sociales de revoir et, éventuellement, de préciser les accords surtout en matière d'interventions d'urgence.
- Sur la base d'instances parvenues et aux fins de l'impartialité, après convocation des Responsables de la R.A.V.A., de l'U.S.L. et du ministère du Travail et de la Sécurité sociale, nous avons conjointement examiné problèmes et perspectives administratives en matière de droit du travail surtout en ce qui concerne les handicapés.
- À la lumière du récent arrêt de la Cour constitutionnelle n° 509/2000, afférent au remboursement des frais d'assistance indirecte dans des cas urgents sans autorisation préalable, nous avons demandé aux Directeurs gén. et adm. de l'U.S.L. d'examiner l'opportunité et/ou la nécessité d'adapter les démarches administratives actuelles.

A.R.E.R.

- Dans un but de prévention et de synergie nous avons fa-

contri congiunti con i Responsabili di A.R.E.R., Comune di AOSTA, Assessorato regionale LL.PP., per esaminare il grave problema della casa, con particolare riferimento all'emergenza, alle prospettive di investimento, alle scadenze e problematiche istruttorie della Commissione E.R.P..

COMUNE DI AOSTA

- Nell'ambito del diritto alla casa e del disagio abitativo, preso atto delle deliberazioni relative al piano di mobilità E.R.P. e al Fondo sociale, si sono comunque favoriti incontri congiunti con i Responsabili di Comune di Aosta, A.R.E.R., Assessorato regionale LL.PP., per esaminare le problematiche relative all'emergenza, alle prospettive di investimento per il futuro, alle scadenze e all'iter istruttorio della Commissione E.R.P.
- A seguito di istanze relative al rilascio dei benefici a sostegno dell'educazione e della cura dei bambini, si raccomanda di potenziare quanto concordato con lavoro sinergico mediante capillare informazione sulle relative leggi regionale e nazionale. Si evidenzia la collaborazione preventiva dell'Assessore alle Politiche sociali.
- In considerazione dell'incremento di incidenti stradali causati dall'assunzione di bevande alcoliche, a richiesta di Cittadini si è proposto al Presidente della Regione e al Sindaco di provvedere affinché tutte le pattuglie siano dotate di etilometro.
- A seguito di istanze, si è chiesto nuovamente di valutare l'opportunità di installare – per conto privati – singoli contatori per ovviare alle diffuse lamentele circa gli importi dovuti per l'acqua. Si constata attenzione alla problematica da parte dei Responsabili di settore.
- Anche su richiesta di Cittadini, facendo seguito alla collaborazione instaurata con il C.C.I.E. e il Direttore del Carcere, si è chiesto agli Organi competenti di voler favorire l'apertura di sportelli C.C.I.E. e l'inserimento di figure di mediatori culturali nella Casa circondariale di BRISSOGNE, a garanzia di imparzialità tra detenuti.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

- A garanzia di trasparenza e di equità, si è proposto ai Responsabili di settore l'opportunità di coordinare in modo formalmente più evidente l'applicazione dei diversi istituti relativi alle graduatorie comunali.

MINISTERI

- In considerazione dell'incremento di incidenti stradali

vorisé les rencontres conjointes des Responsables de l'A.R.E.R., de la Commune d'AOSTE et de l'assessorat régional des Travaux publics en vue de l'examen du grave problème des logements, par rapport notamment aux urgences, aux perspectives d'investissement, aux délais et à l'instruction des dossiers par la Commission des logements sociaux.

COMMUNE D'AOSTE

- Dans le domaine du droit au logement et des carences y relatives, ayant pris acte des délibérations concernant le plan de mobilité des logements sociaux et le Fonds social, nous avons en tout cas favorisé les rencontres conjointes avec les Responsables de la Commune d'Aoste, de l'A.R.E.R. et de l'assessorat régional des Travaux publics destinées au réexamen des problèmes afférents aux urgences, aux perspectives d'investissement, aux échéances et à l'instruction des dossiers par la Commission E.R.P..
- Suite à des instances concernant l'octroi d'aides à l'éducation et aux soins aux enfants, nous recommandons de développer ce qui avait été établi par un travail synergique grâce à une ample information sur les lois régionale et nationale y relatives. Nous soulignons la collaboration à titre de prévention de l'assessorat des Politiques sociales.
- Vu l'augmentation des accidents de la route provoqués par l'ingestion de boissons alcoolisées, à la demande d'un groupe de citoyens nous avons proposé au président de la Région et au syndic de pouvoir à ce que toutes les patrouilles soient dotées d'un éthylotest.
- Sur la base des instances parvenues nous avons de nouveau invité les organes compétents à envisager la possibilité d'installer – pour le compte de particuliers – des compteurs individuels afin d'obvier aux nombreuses plaintes au sujet des sommes dues pour l'eau. Nous constatons que les Responsables font preuve d'attention à ce sujet.
- À la demande des citoyens, et suite à la collaboration amorcée avec le C.C.I.E. et le Directeur de la maison d'arrêt, nous avons demandé aux organes compétents d'encourager l'ouverture de guichets C.C.I.E. et l'insertion de médiateurs culturels dans la maison d'arrêt de BRISSOGNE, en gage d'impartialité entre les détenus.

COMMUNE DE GRESSONEY-SAINT-JEAN

- Afin d'assurer la transparence et l'équité, nous avons invité les Responsables de secteur à coordonner d'une manière formellement plus claire l'application des différents instituts relatifs aux listes d'aptitude communales.

MINISTÈRES

- En considération de l'augmentation des accidents de la

causati dall'assunzione di bevande alcoliche, a richiesta di Cittadini e sentiti i Responsabili di settore, in riferimento alle funzioni prefettizie si è proposto al Presidente della Regione di voler provvedere affinché tutte le pattuglie delle Forze dell'Ordine siano dotate di etilometro.

- A seguito di istanze e a garanzia di imparzialità, previa convocazione dei Responsabili R.A.V.A., U.S.L. e Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale, si sono congiuntamente esaminate problematiche e prospettive amministrative in materia di diritto del lavoro soprattutto per soggetti disabili.

LE ISTANZE

Comme l'Ombudsman agit par voie de recommandation, il se doit de faire preuve de conviction, de raison et de persuasion, soit pour convaincre le citoyen qu'il n'a pas été victime d'injustice, soit pour obtenir de l'Administration le remède approprié pour corriger l'injustice.

Il n'existe, à toutes fins pratiques, aucun enseignement conduisant à cette fonction; de plus, l'institution de l'Ombudsman, étant unique, connaît sa part de solitude. L'Ombudsmédiateur ne remplace en rien les contrôles législatifs, exécutifs et judiciaires; il les complète, assurant ainsi un pont constant entre deux rives: celle de la reconnaissance formelle des droits des citoyens et celle de leur respect quotidien
(D. Jacoby)

The Parliamentary Commissioner's office has great potential in promoting good government and providing the citizen with an inexpensive and non-adversarial form of redress for injustice resulting from maladministration. One informal, speedy and involves no financial cost to the complainant. It is an excellent form on alternative dispute resolution
(Lord Sester)

Fare il bene comune attraverso il bene di ciascuno
(J. Maritain)

Tutto l'uomo in ogni uomo
(Paolo VI)

I casi sono stati raggruppati per settori di competenza, facendo peraltro rientrare in «R.A.V.A. generale» qualche istanza a tutela della privacy.

R.A.V.A.

Eccezion fatta per i Comuni di AOSTA e GRESSONEY-SAINT-JEAN, dotati di apposita Convenzione, gli interventi presso Comuni e Comunità montane si sono limitati alle

route provoqués par l'ingestion de boissons alcoolisées, à la demande de citoyens et les Responsables de secteur entendus, compte tenu des fonctions de préfet remplies par le Président de la Région nous lui avons proposé de pourvoir à ce que toutes les patrouilles des Forces de l'Ordre soient dotées d'un éthylotest.

- Suite aux instances parvenues et en gage d'impartialité, après convocation des Responsables de la R.A.V.A., de l'U.S.L. et du ministère du Travail et de la Sécurité sociale, nous avons conjointement examiné problèmes et perspectives administratives en matière de droit du travail surtout en ce qui concerne les handicapés.

LES INSTANCES

Comme l'Ombudsman agit par voie de recommandation, il se doit de faire preuve de conviction, de raison et de persuasion, soit pour convaincre le citoyen qu'il n'a pas été victime d'injustice, soit pour obtenir de l'Administration le remède approprié pour corriger l'injustice.

Il n'existe, à toutes fins pratiques, aucun enseignement conduisant à cette fonction; de plus, l'institution de l'Ombudsman, étant unique, connaît sa part de solitude. L'Ombudsmédiateur ne remplace en rien les contrôles législatifs, exécutifs et judiciaires; il les complète, assurant ainsi un pont constant entre deux rives: celle de la reconnaissance formelle des droits des citoyens et celle de leur respect quotidien
(D. Jacoby)

The Parliamentary Commissioner's office has great potential in promoting good government and providing the citizen with an inexpensive and non-adversarial form of redress for injustice resulting from maladministration. One informal, speedy and involves no financial cost to the complainant. It is an excellent form on alternative dispute resolution
(Lord Sester)

Faire le bien commun à travers le bien de chacun
(J. Maritain)

Tutto l'uomo in ogni uomo
(Paul VI)

Les cas ont été regroupés suivant le secteur auquel ils ressortissent; cependant, certaines instances ont été réunies sous «R.A.V.A. – Cas généraux» aux fins du respect de la vie privée.

R.A.V.A.

Exception faite pour les communes d'AOSTE et de GRESSONEY-SAINT-JEAN, signataires d'une convention particulière, nos interventions auprès des Communes et

competenze di cui alla L.r. n. 5/92 e succ. mod. e al sollecito di risposte inevase, a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni.

a) Generale

In riferimento a svariate problematiche, ottantasei Cittadine e ottantadue Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico in rapporto alle altre forme di tutela. Con riferimento allo specifico accesso per Eletti in Organismi pubblici, sentito un Esperto si forniscono indicazioni a due Cittadine e a due Cittadini in ordine al rapporto tra diritto di accesso e di *privacy*. Ventuno Cittadine e diciotto Cittadini vengono indirizzati in ordine alla normativa sulla *privacy*; due Cittadine e due Cittadini in materia di diritto al compenso per opere eseguite a favore di soggetti privati; quattro Cittadine e un Cittadino per le procedure di risarcimento danni e relative Assicurazioni regionali; tre Cittadine e quattro Cittadini su diritti e doveri in riferimento ad ospiti di Comunità e disabili; due Cittadine in riferimento alla mancata partecipazione a concorso causa malattia e alla possibilità di ricevere comunicazioni da parte dell'Amministrazione. Il Difensore civico della Regione Toscana invia un documento relativo all'abolizione della pena di morte nel mondo, approvato dalla Conferenza permanente dei Difensori civici della Regione: si trasmettono copie al Presidente del Consiglio regionale e ai Sindaci dei Comuni convenzionati. Dodici Cittadini e undici Cittadine presentano istanza mediante lettera: si fa presente che è prassi dell'Ufficio prendere in esame, per i Cittadini vald., solo le istanze presentate personalmente.

Ottantasette Cittadine e ottantotto Cittadini chiedono di essere informati su normativa e pratica del diritto di accesso e bollo, nonché sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; quattordici Cittadine e diciotto Cittadini lamentano mancato esercizio del diritto di accesso (vengono indirizzati anche sull'obbligo di motivazione). Quarantadue Cittadine e trentotto Cittadini chiedono informazioni sulla R.R.R. e sulla pratica della R. a mano (due in riferimento ad Uffici regionali che rifiutano di accettare R. a mano); ventotto Cittadini e trentadue Cittadine sulla pratica della semplificazione burocratica; ventiquattro Cittadine e ventidue Cittadini sull'autocertificazione; quarantadue Cittadini e quarantotto Cittadine su tempi e modalità di evasione delle richieste scritte ad Enti pubblici; quattro Cittadini su tempi di pubblicazione e attuazione di deliberazioni comunali.

Ventinove Cittadine e ventisei Cittadini chiedono di approfondire problemi di deontologia del pubblico impiego e di responsabilità amministrativa e contabile; tre Cittadini la normativa in materia di pubblici concorsi; una Cittadina la problematica attinente l'anno propedeutico dell'Istituto

Communautés de montagne se sont limitées aux compétences visées à la loi r. n° 5/1992, modifiée, et au rappel, en cas de demande en souffrance, aux fins de la protection des Administrations publiques elles-mêmes.

a) Cas généraux

À propos de différents problèmes, quatre-vingt-six citoyennes et quatre-vingt-deux citoyens veulent approfondir les compétences du Médiateur par rapport aux autres formes de protection des droits. Au sujet du droit d'accès spécifique des élus dans des organismes publics, après avoir entendu un expert nous fournissons des indications à deux citoyennes et à deux citoyens sur le rapport droit d'accès-respect de la vie privée. Vingt et une citoyennes et dix-huit citoyens obtiennent des renseignements sur les dispositions en matière de respect de la vie privée; deux citoyennes et deux citoyens en matière de droit à la rémunération pour des activités exercées à l'intention des particuliers; quatre citoyennes et un citoyen sur les procédures de dédommagement et sur les assurances régionales y afférentes; trois citoyennes et quatre citoyens sur droits et devoirs par rapport aux hôtes des communautés et des handicapés; deux citoyennes au sujet de la non-participation à un concours pour des raisons de santé et de la possibilité de recevoir des communications de l'Administration. Le Médiateur de la Toscane nous envoie un document relatif à l'abolition de la peine de mort dans le monde approuvé par la Conférence permanente des Médiateurs de sa Région: nous en transmettons copie au Président du Conseil de la Vallée et aux Syndics des Communes conventionnées. Douze citoyens et onze citoyennes transmettent leur instance par lettre: nous leur rappelons qu'en ce qui concerne les citoyens valdôtains il est coutume de notre Bureau de n'examiner que les instances présentées personnellement.

Quatre-vingt-sept citoyennes et quatre-vingt-huit citoyens demandent à être informés sur les dispositions et l'exercice du droit d'accès et de timbre, ainsi que sur l'obligation d'indiquer le motif visée aux lois n° 241/1990 – loi r. n° 18/1999; quatorze citoyennes et dix-huit citoyens se plaignent de l'impossibilité d'exercer le droit d'accès (ils obtiennent des éclaircissements, entre autres, sur l'obligation d'indiquer le motif). Quarante-deux citoyennes et trente-huit citoyens demandent des renseignements sur la lettre recommandée avec accusé de réception ou apportée personnellement (deux par rapport à des Bureaux régionaux qui refusent d'accepter des lettres recomm. apportées directement); vingt-huit citoyens et trente-deux citoyennes sur la simplification bureaucratique; vingt-quatre citoyennes et vingt-deux citoyens sur l'attestation sur l'honneur; quarante-deux citoyens et quarante-huit citoyennes sur les délais et modalité d'expédition des requêtes écrites à des organismes publics; quatre citoyens sur les délais de publication et d'exécution des délibérations communales.

Vingt-neuf citoyennes et vingt-six citoyens souhaitent approfondir des problèmes de déontologie de la Fonction publique et de responsabilité administrative et comptable; trois citoyens les dispositions en matière de concours externes; une citoyenne les problèmes afférents à la propé-

Magistrale in riferimento ad un bando di concorso regionale; una Cittadina e un Cittadino normativa e pratica in materia di assunzioni pubbliche, con particolare riferimento alle chiamate dirette; tre Cittadine la normativa in materia di trasferimenti tra Uffici e Regioni in riferimento al distacco temporaneo; due Cittadini i rapporti gerarchici tra soggetti appartenenti al medesimo Ufficio ma di differente livello, con riferimento all'assegnazione di compiti presunti non previsti; tre Cittadine e tre Cittadini la normativa in materia di contestazioni di addebito e relativi ricorsi e di autorizzazione alla partecipazione a Convegni di lavoro; due Cittadine e due Cittadini in materia di congedi parentali con riferimento ai permessi per allattamento; un Cittadino sulla normativa in materia di vigilanza sul personale con riferimento agli accertamenti sanitari; una Cittadina alcuni aspetti della normativa in materia di *part-time* con riferimento alla procedura di richiesta; un'altra problemi di passaggio a diverso impiego e di calcolo dei tempi di malattia (viene indirizzata agli Uffici competenti e in ordine a diritti-doveri); un Cittadino il riconoscimento di qualifica di fatto conseguente ad incarichi ricevuti dall'Amministrazione; una Cittadina il trattamento di fine rapporto con riferimento alla possibilità di ottenere anticipi sulla liquidazione; un Cittadino alcuni aspetti della normativa in materia di provvedimenti disciplinari a carico dei dipendenti pubblici con riferimento alla figura del licenziamento senza giusta causa; tre Cittadini e quattro Cittadine normativa e pratica A.R.R.S. nella definizione del C.C.R.L. per l'ultimo quadriennio. Una Cittadina, in precaria situazione socio-sanitaria per cure inadeguate, chiede di essere seguita dovendo sostenere una selezione; su istanza di due Cittadini che lamentano scarsa puntualizzazione degli incarichi ricevuti, si chiede ai relativi Direttore e Coordinatore di essere informati, con esito da definire; un Cittadino chiede di approfondire problemi di deontologia professionale e di gerarchia all'interno della R.A.V.A. (si danno indicazioni, con esito positivo); in relazione ad una vicenda riguardante una controversia sorta con un Dirigente di vertice, un Cittadino chiede di approfondire aspetti della normativa in materia di tutela dei diritti dei lavoratori.

In riferimento a vicende riguardanti immissioni di varia natura, sedici Cittadine e quattordici Cittadini chiedono di conoscere competenze e modalità di ricorso all'A.R.P.A.; nell'ambito di una problematica interessante la sicurezza e l'abitabilità di uno stabile, si indirizza all'A.R.P.A.; un Cittadino e una Cittadina lamentano l'inevasione di un'istanza al Difensore civico: rilevato che la stessa è stata sottoscritta dalla sola Cittadina, si precisa che la problematica è stata ampiamente evasa dall'Ufficio e dall'A.R.P.A.; una Cittadina e un Cittadino manifestano al Direttore A.R.P.A. insoddisfazione per aspetti di gestione: non si interviene, trattandosi di comunicazione scritta, inoltrata p.c., e concernente l'Ufficio del Difensore civico per la sola pratica del diritto di accesso; successivamente, l'istanza viene rivolta al Difensore civico, con esito di adeguata motivazione del Direttore A.R.P.A.

deutique de l'Ecole normale à propos d'un avis de concours régional; une citoyenne et un citoyen les dispositions et la pratique administrative en matière de recrutement dans des organismes publics, notamment en ce qui concerne les appels directs; trois citoyennes les dispositions en matière de mutation entre Bureaux et Régions à propos du détachement temporaire; deux citoyens les rapports hiérarchiques entre personnels appartenant au même Bureau mais à des grades différents, par rapport à l'attribution de fonctions présumées et non prévues; trois citoyennes et trois citoyens les dispositions en matière de notification de manquement et recours y relatifs et d'autorisation de participer à des colloques de travail; deux citoyennes et deux citoyens celles en matière de congé parental par rapport au congé pour allaiter; un citoyen les dispositions en matière de surveillance des personnels par rapport aux contrôles médicaux; une citoyenne certaines dispositions en matière de travail à mi-temps par rapport à la procédure de la demande y relative; une autre des problèmes de mutation dans un emploi différent et de calcul des périodes de maladie (nous l'adressons aux Bureaux compétents et la renseignons sur les droits-devoirs); un citoyen la reconnaissance de fait de fonctions découlant d'une attribution de fonctions par l'Administration; une citoyenne l'indemnité de départ par rapport à la possibilité d'obtenir des avances sur cette indemnité; un citoyen certains aspects des dispositions en matière de mesures disciplinaires pour les personnels de la Fonction publique par rapport au licenciement sans juste cause; trois citoyens et quatre citoyennes les dispositions et la pratique A.R.R.S. dans la définition du C.C.R.L. pour les quatre dernières années. Une citoyenne, dont la situation socio-sanitaire s'avère précaire pour soins inappropriés, demande à être suivie car elle doit passer une sélection; sur l'instance de deux citoyens qui se plaignent d'une définition insuffisante des fonctions dont ils sont chargés, nous demandons des renseignements aux Directeur et Coordinateur compétents et attendons leur réponse; un citoyen souhaite approfondir des problèmes de déontologie et de hiérarchie au sein de la R.A.V.A. (nous lui donnons des indications, avec succès); à propos d'un différend qui l'oppose à un Directeur au sommet, un citoyen veut approfondir certains aspects des dispositions en matière de sauvegarde des droits des travailleurs.

En considération de faits concernant différentes émanations polluantes, seize citoyennes et quatorze citoyens veulent connaître les compétences de l'A.R.P.A. et les modalités du recours à cet organisme; à propos d'un problème afférent à la sécurité et à la salubrité d'un édifice, nous adressons les intéressés à l'A.R.P.A.; un citoyen et une citoyenne se plaignent de ne pas avoir reçu de réponse à une instance présentée au Médiateur: après avoir observé que l'instance a été signée exclusivement par la citoyenne, nous précisons que tant le Bureau du Médiateur que l'A.R.P.A. ont donné une réponse à ce sujet; une citoyenne et un citoyen manifestent au Directeur de l'A.R.P.A. leur insatisfaction pour certains aspects administratifs: nous n'intervenons pas, étant donné qu'il s'agit d'une communication écrite transmise p.i. et qui concerne le Bureau du Médiateur exclusivement pour le droit d'accès; plus tard cette instance est adressée au Médiateur et le résultat voulu est atteint: le Directeur de l'A.R.P.A. indique les motifs d'une manière adéquate.

b) Presidenza del Consiglio

Anche per conto del Difensore civico del Piemonte, si chiede al Presidente del Consiglio di inviare copia delle risultanze consiliari relative ad interrogazione circa tempi e modalità di ripristino della ferrovia Aosta-Chivasso; a seguito del lavoro intercorso con R.A.V.A., Direzione Carcere e U.S.L., si chiede altresì copia delle risultanze consiliari relative ad interpellanza sul diritto alla salute dei detenuti.

Su richiesta di tre Cittadine e due Cittadini si interviene presso le Presidenze del Consiglio e della Regione per conoscere lo stato della pratica riguardante l'approvazione della Convenzione tra il Comune di GRESSONEY-SAINT-JEAN e la R.A.V.A. per l'Ufficio del Difensore civico, con esito di definizione.

c) Presidenza della Regione

Su richiesta di tre Cittadine e due Cittadini, si interviene presso le Presidenze della Regione e del Consiglio per conoscere lo stato della pratica riguardante l'approvazione della Convenzione tra il Comune di GRESSONEY-SAINT-JEAN e la R.A.V.A. per l'Ufficio del Difensore civico, con esito di definizione. Trenta Cittadini lamentano la violazione della normativa in materia di diritto alla riservatezza: si interviene presso il Presidente, con esito di definizione.

A richiesta di due Cittadine e di sei Cittadini e in riferimento a specifiche problematiche, vengono illustrate reciproche responsabilità e approfondite le competenze prefettizie. Otto Cittadini lamentano la lesione del diritto/dovere di controllo degli atti, causa il grave ritardo con cui le deliberazioni di un Comune vengono pubblicate: si chiede al Presidente di voler comunicare la risultanza della sua richiesta, con esito positivo dopo solleciti del Presidente e del Difensore civico. Nell'impossibilità di raggiungere il Difensore civico, due Cittadine chiedono per le vie brevi informazioni sulla legittimità della chiusura di una strada regionale, nonché sul diritto di passaggio a tempo. Su istanza del Difensore civico del Piemonte, si chiede all'Ufficio Stampa inoltre di materiale relativo agli eventi alluvionali, con esito di sollecita collaborazione. Una Cittadina e un Cittadino lamentano l'inevasione di una lettera-ricorso avverso sanzione amministrativa: si interviene presso il Capo Servizio Sanzioni amministrative, con esito di collaborazione; una Cittadina e un Cittadino vengono indirizzati relativamente a sanzione amministrativa e conseguente rigetto di ricorso prefettizio; a seguito di istanza presentata da un Cittadino, volta a contestare la legittimità di una sanzione amministrativa, si constata la regolarità della procedura; otto Cittadini e nove Cittadine chiedono di conoscere la procedura per presentare ricorso avverso sanzione amministrativa; nell'ambito di una vicenda riguardante l'applicazione di un decreto emesso dal Presidente della Regione, due Cittadini contestano la legittimità di una sanzione amministrativa: si danno indicazioni senza intervenire. Un Cittadino invalido lamenta l'assegnazione di un alloggio inadeguato alle condizioni di salute: si interviene presso il

b) Présidence du Conseil

Nous demandons, au nom du Médiateur du Piémont aussi, au Président du Conseil de nous envoyer une copie des réponses relatives à une question sur les délais et modalités de remise en état du chemin de fer Aoste-Chivasso; suite à l'action entreprise avec la R.A.V.A., la Direction de la maison d'arrêt et l'U.S.L., nous demandons également une copie des réponses du Conseil à une interpellation sur le droit à la santé des détenus.

À la demande de trois citoyennes et de deux citoyens nous intervenons auprès des Présidences du Conseil régional et de la Région pour connaître l'état du dossier concernant l'approbation de la convention entre la Commune de GRESSONEY-SAINT-JEAN et la R.A.V.A. au sujet du Bureau du Médiateur: la Convention est définie.

c) Présidence de la Région

À la demande de trois citoyennes et de deux citoyens, nous intervenons auprès des Présidences de la Région et du Conseil régional pour connaître l'état du dossier concernant l'approbation de la Convention entre la Commune de GRESSONEY-SAINT-JEAN et la R.A.V.A. à propos du Bureau du Médiateur et obtenons la définition de la question. Trente citoyens dénoncent la violation des dispositions en matière de respect de la vie privée: nous intervenons auprès du Président avec succès.

Suite à l'instance de deux citoyennes et de six citoyens et par rapport à des problèmes spécifiques, nous illustrons les responsabilités réciproques et approfondissons les compétences du préfet. Huit citoyens déplorent que le droit-devoir de contrôle sur les actes soit lésé à cause du retard considérable avec lequel sont publiées les délibérations d'une Commune: nous demandons au Président de nous communiquer le résultat de sa requête et constatons son issue positive après des rappels tant du Président que du Médiateur. Ne pouvant pas se rendre au Bureau du Médiateur, deux citoyennes demandent oralement des informations sur la légitimité du barrage d'une route régionale ainsi que sur le droit de passage temporaire. Sur l'instance du Médiateur du Piémont nous demandons au Bureau de presse la documentation relative à l'inondation d'octobre dernier: celui-ci collabore efficacement. Une citoyenne et un citoyen se plaignent de ne pas avoir reçu de réponse à leur lettre-recours contre une sanction administrative: nous intervenons auprès du Chef du Service des Sanctions administratives, qui collabore avec nous; une citoyenne et un citoyen sont orientés à propos d'une sanction administrative et du rejet du recours au préfet; suite à l'instance présentée par un citoyen contestant la légitimité d'une sanction administrative, nous constatons la régularité de la procédure; huit citoyens et neuf citoyennes demandent à connaître la procédure pour porter recours contre une sanction administrative; dans le cadre d'un fait concernant la mise à exécution d'un arrêté du Président de la Région, deux citoyens contestent la légitimité d'une sanction administrative: nous donnons des indications sans intervenir. Un citoyen invalide se plaint de l'attribution d'un logement inapproprié à ses

Presidente della Regione, con esito di puntuale riscontro che lascia però aperte problematiche di fondo. Su istanza di un Cittadino e di una Cittadina e in riferimento all'obbligo scolastico dei figli in concomitanza con gli eventi alluvionali, si interviene presso il Presidente della Regione per l'assegnazione di un alloggio, non risultando raggiungibile in sicurezza la frazione di residenza, con esito positivo.

Un Cittadino e tre Cittadine contestano la regolarità di un concorso di VII qual. funz.: si interviene presso il Coordinatore dell'Ufficio Personale, con esito di collaborazione. Con riferimento ad esiti concorsuali, una Cittadina e un Cittadino chiedono di approfondire modalità e pratica del diritto di accesso, ex L.r. n. 18/99. Su istanza di una Cittadina e di due Cittadini, chiesto conto della verbalizzata decisione – assunta dopo lo svolgimento di una prova di selezione di V qual. funz. – di non tener conto delle risposte fornite ad una domanda per errata correzione, il Direttore dello Sviluppo Organizzativo ribadisce che non sarebbe stato leso chi aveva risposto in modo esatto: risultando la risposta inaccettabile, si chiede alla Commissione di riscrivere per autotutela la graduatoria, con esito disatteso. A seguito di istanza di una Cittadina e di un Cittadino relativa a selezione per IV qual. funz., si riscontrano verbali precisi, eccezione fatta per un errore materiale ininfluenza. Sei Cittadine e sette Cittadini, a nome di altri centoventuno, chiedono di approfondire diritti e legittime aspettative, imparzialità e discrezionalità amministrativa, termini perentori ed ordinatori in ordine a problematiche relative a concorsi e graduatorie.

Con riferimento a lamentele di dieci Cittadine e quattro Cittadini, concernenti la graduatoria bidelli, convocato il Direttore dello Sviluppo Organizzativo del Dipartimento Personale e Organizzazione se ne constata la regolarità; una Cittadina lamenta il pregresso mancato calcolo del punteggio per figli a carico nella graduatoria bidelli, con conseguente mancato inserimento in ruolo: se ne chiede conto al Direttore dello Sviluppo Organizzativo, con esito di correttezza. Tre Cittadine e due Cittadini lamentano parzialità all'interno di una Circolare riguardante la mobilità del personale: date indicazioni, si provvede, in un caso, a chiedere conto al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, con esito di riscontro solo formale, per cui il Difensore civico chiede che l'imparzialità sia garantita per il futuro; su istanza di tre Cittadine si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Personale al fine di approfondire alcuni aspetti della disciplina relativa all'assegnazione/trasferimento del personale, con esito da definire. Su istanza di quattro Cittadine e di quattro Cittadini si verifica, senza intervenire, la correttezza di un procedimento di recupero crediti attivato dall'Amministrazione; una Cittadina chiede di approfondire i criteri in base ai quali l'Amministrazione ha redatto una graduatoria per assegnazione di personale a tempo indeterminato: si constata la correttezza dell'*iter*; un Cittadino contesta la regolarità della procedura adottata dall'Amministrazione per assunzione a tempo determinato, ma, sentito l'Ufficio del Lavoro, non risultano irregolarità; un altro di non aver ricevuto risposta da

conditions de santé: suite à notre action auprès du Président de la Région le problème est résolu, bien qu'il reste des problèmes de fond. Suite à la demande d'un citoyen et d'une citoyenne à propos de l'obligation scolaire de leurs enfants lors de l'inondation, nous intervenons, avec succès, auprès du Président de la Région pour qu'un logement leur soit attribué, étant donné que le hameau où ils résident ne peut être atteint en toute sécurité.

Un citoyen et trois citoyennes contestent la régularité d'un concours du 7^e grade: nous intervenons auprès du Coordinateur du Bureau du Personnel et en obtenons la collaboration. Par rapport aux résultats d'un concours une citoyenne et un citoyen veulent approfondir modalités et exercice du droit d'accès aux termes de la loi r. n° 18/1999. Sur la base de l'instance d'une citoyenne et de deux citoyens, nous demandons compte de la décision – figurant au procès verbal et prise après le déroulement d'une épreuve de sélection du 5^e grade – de ne pas tenir compte des réponses données à une question pour cause de correction erronée et le Directeur du Développement Organisationnel réplique que cela n'a pas lésé les candidats qui ont répondu exactement: cette réponse étant inacceptable, nous demandons au jury de rédiger une nouvelle liste d'aptitude pour autorégulation sans obtenir de résultat. Suite à l'instance d'une citoyenne et d'un citoyen au sujet d'une sélection pour le 4^e grade nous constatons que les procès-verbaux sont précis, sauf une erreur matérielle sans incidences. Six citoyennes et sept citoyens, au nom de cent vingt et un autres, souhaitent approfondir droits et attentes légitimes, impartialité, pouvoir discrétionnaire de l'Administration, délais impérieux à propos de problèmes concernant concours et listes d'aptitude.

Compte tenu des plaintes de seize citoyennes et de quatre citoyens à propos de la liste d'aptitude des agents de service des écoles, après avoir convoqué le Directeur du Développement organisationnel du Département du Personnel et de l'Organisation, nous constatons la régularité de la liste susdite; une citoyenne déplore de ne pas avoir été titularisée du fait qu'on ne lui a pas attribué les points prévus pour enfants à charge lors de l'établissement de la liste d'aptitude des agents de service des écoles: nous en demandons compte au Directeur du Développement organisationnel et le résultat s'avère correct. Trois citoyennes et deux citoyens portent plainte pour partialité dans le cas d'une circulaire sur la mobilité du personnel: nous en demandons compte au Coordinateur du Département du Personnel et de l'Organisation et ayant obtenu une réponse exclusivement formelle, nous demandons que l'impartialité soit assurée à l'avenir; sur la requête de trois citoyennes nous intervenons auprès du Coordinateur du Département du Personnel afin d'approfondir certains aspects de la réglementation de l'attribution/mutation du personnel: le problème est encore en suspens. À la demande de quatre citoyennes et de quatre citoyens nous contrôlons, sans intervenir, la régularité d'une procédure pour recouvrement de créances mise en route par l'Administration; une citoyenne demande à approfondir les critères d'après lesquels l'Administration a établi une liste d'aptitude pour attribution de personnels à durée indéterminée: nous constatons que la procédure est correcte; un citoyen conteste la régularité de la procédure adoptée par

parte del Direttore della Direzione Personale ad una lettera inoltrata da mesi (si chiedono chiarimenti, con esito di risposta al Difensore civico solo per conoscenza: il che si stigmatizza agli Organi superiori); nell'ambito della dovuta restituzione di somme indebitamente liquidate a titolo di indennità cessazione rapporto per effetto del computo dell'indennità di bilinguismo, un Cittadino lamenta mancato conguaglio con la ritenuta per il fondo cessazione servizio: si chiedono chiarimenti al Direttore della Direzione Personale, con esito di puntuale riscontro, comprensivo di possibile soluzione.

Due Cittadini lamentano l'inadeguatezza della centrale termica del condominio: si chiede ai Vigili del Fuoco di effettuare i controlli di competenza, con esito di fattiva collaborazione; un altro danni economici per pregressi comportamenti ostruzionistici della Giunta regionale: si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio legale, con esito di conferma di irregolarità e richiesta di autotutela da parte del Difensore civico, rimasta sospesa per incrocio con il piano giudiziario. In riferimento a pregressa vicenda concorsuale, il Coordinatore dell'Ufficio legale trasmette copia del sollecito di annosa richiesta di parere; una Cittadina e un Cittadino l'inevasione di una richiesta di risarcimento danni inviata all'A.N.A.S.-Compartimento di AOSTA e al Servizio espropriazioni ed usi civici della Presidenza della Regione: si chiedono informazioni, con esito di fattiva collaborazione; un Cittadino parzialità nei criteri adottati per la ripartizione dei contributi a favore degli Enti di promozione sportiva: si interviene presso l'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e il Presidente della Regione con proposta di miglioramento che viene recepita nel relativo Regolamento. Su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di trenta, e a seguito di presunte violazioni della L. n. 675/96 e del D. lv. n. 626/94 da parte di un'Azienda a partecipazione pubblica, si chiede al Presidente della Regione di voler effettuare gli opportuni controlli, che non si ottengono per diversa considerazione della problematica.

Ventidue Cittadine e ventiquattro Cittadini chiedono informazioni sull'Agenzia del Lavoro; tre Cittadine sulla normativa di riferimento dell'Agenzia del Lavoro, con particolare attinenza all'esecuzione di progetti finanziati con fondi europei. Su richiesta di sette Cittadine e di sei Cittadini, in relazione agli adempimenti previsti dalla L. n. 68/99 e al fine di consentire interventi sinergici e mirati, si chiedono informazioni all'Agenzia del Lavoro sullo stato di attuazione degli stessi, con esito di collaborazione. A seguito di istanza di tre Cittadine e di quattro Cittadini, si chiede all'Agenzia del Lavoro di comunicare la relativa situazione, con esito di puntuale collaborazione. Un Cittadino lamenta parzialità da parte di Operatori sociali: si segnala la collaborazione, dell'Agenzia Lavoro; sette Cittadine e nove Cittadini chiedono di approfondire vicende inerenti il diritto

l'Administration pour le recrutement à durée déterminée, nous questionnons le Bureau du Travail et il ne ressort aucune irrégularité; un autre affirme ne pas avoir eu de réponse du Directeur de la Direction du Personnel à propos d'une lettre envoyée depuis plusieurs mois (nous demandons des éclaircissements et obtenons une réponse seulement pour information, chose que nous signalons aux organes supérieurs); dans le cadre du remboursement de sommes indûment versées à titre d'indemnité de départ à cause de la prise en compte de l'indemnité de bilinguisme, un citoyen déplore qu'il n'y ait pas eu de compensation avec la retenue pour le fonds de cessation de fonctions: nous demandons des éclaircissements au Directeur de la Direction du Personnel qui collabore promptement et envisage une solution du problème.

Deux citoyens se plaignent de la centrale thermique de leur immeuble en copropriété qui, d'après eux, ne serait pas conforme aux normes: nous demandons aux sapeurs-pompiers d'effectuer les contrôles de leur ressort et obtenons leur collaboration; un autre des préjudices économiques découlant de comportements obstructionnistes du Gouvernement régional: suite à notre action auprès du Dirigeant du Bureau légal l'irrégularité étant confirmée, nous procédons à la requête d'autorégulation, qui cependant demeure en suspens pour intersection avec le plan judiciaire. Au sujet d'un fait précédent, ayant trait à un concours, le Coordinateur du Bureau légal nous envoie copie du rappel d'une demande d'avis remontant à plusieurs années auparavant; une citoyenne et un citoyen protestent contre l'absence de réponse à la demande de dédommagement qu'ils ont envoyée à l'A.N.A.S.-«Compartimento di AOSTA» et au Service des Expropriations et des Droits d'usage de la Présidence de la Région: nous demandons des renseignements et obtenons une collaboration efficace; un citoyen se plaint de partialité dans l'adoption des critères pour la répartition des aides aux organisations de promotion du sport: nous intervenons auprès de l'Assesseur au Tourisme, aux Sports, au Commerce et aux Transports et du Président de la Région avec une proposition d'amélioration qui est introduite dans le Règlement y relatif. À l'instance d'un citoyen, qui en représente trente, et suite à des violations de la loi n° 675/1996 et du décret législatif n° 626/1994 par une entreprise à participation publique, nous demandons au Président de la Région de pourvoir aux contrôles nécessaires, qui ne sont point effectués du fait d'une appréciation différente du problème.

Vingt-deux citoyennes et vingt-quatre citoyens demandent des éclaircissements sur l'Agence de l'emploi; trois citoyennes sur les dispositions de référence de l'Agence de l'emploi, notamment pour ce qui est de l'exécution de projets financés par des fonds européens. Sur la requête de sept citoyennes et de six citoyens au sujet des opérations visées à la loi n° 68/1999 et dans le but de permettre des actions synergiques et ciblées, nous demandons des renseignements à l'Agence de l'emploi sur l'état actuel de ces opérations et obtenons une prompte collaboration. Suite à l'instance de trois citoyennes et de quatre citoyens, nous demandons à l'Agence de l'emploi de nous communiquer leur situation et en obtenons une prompte réponse. Un citoyen se plaint de partialité des opérateurs sociaux: nous signalons la collaboration de l'Agence de l'emploi; sept citoyennes et neuf

al lavoro e l'I.N.P.S.: vengono indirizzati anche all'Agenzia del Lavoro. Nell'ambito di un corso organizzato dall'Agenzia del Lavoro, una Cittadina lamenta la scarsa deontologia di un Responsabile: si provvede a convocare il Direttore nell'ottica del miglioramento, con esito di ampia collaborazione.

Ventuno Cittadine e ventitre Cittadini chiedono informazioni sull'esproprio in riferimento a pubblico interesse, calcolo e liquidazione indennizzo; due Cittadine e quattro Cittadini di verificarne le procedure, con esito di sollecitazione regionale ad un Comune per le parti di competenza.

d) Assessorato Agricoltura e Risorse Naturali

Un Cittadino lamenta l'invasione di una lettera: si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Risorse naturali, con esito di invasione formale ma di soluzione della problematica.

Quattro Cittadini e sei Cittadine chiedono di approfondire aspetti della normativa di riferimento per lavori straordinari, rapporto gerarchico, documentazione periodi malattia.

Una Cittadina e Cittadino lamentano danni alle autovetture causati da cinghiali: nel segnalare la grave problematica, si chiede all'Assessore e alle competenti Stazioni forestali l'esito delle domande di risarcimento, che risulta negativo per inopportunità rappresentata in passato dall'Avvocatura distrettuale dello Stato. In riferimento agli eventi alluvionali, una Cittadina e un Cittadino lamentano di non poter raggiungere il proprio fondo in quanto l'Ufficio forestale competente non avrebbe provveduto a far rimuovere le piante ostruenti la strada: si forniscono indicazioni.

e) Bilancio, Finanze e Programmazione

(nessuna istanza)

f) Assessorato Industria, Artigianato ed Energia

Un Cittadino chiede di approfondire la normativa in materia di iscrizione all'Albo Artigiani; un altro in materia di scelta della sede legale dell'Azienda.

Una Cittadina e un Cittadino lamentano mancata accettazione da parte dell'Ufficio buoni dell'autocertificazione di reddito presunto; un Cittadino parzialità amministrativa relativamente alla distribuzione di buoni carburante per benzina *super*, anche in prospettiva: si interpella per le vie brevi l'Assessore, con esito di puntuale documentazione della correttezza dell'iter in un caso, di definizione della

citoyens veulent approfondir des faits inhérents au droit à l'emploi et à l'I.N.P.S.: nous les orientons, entre autres, vers l'Agence de l'emploi. Dans le cadre d'un cours organisé par l'Agence de l'emploi, une citoyenne proteste contre la déontologie douteuse d'un Responsable: nous convoquons le Directeur dans une optique d'amélioration du service et une collaboration approfondie s'ensuit.

Vingt et une citoyennes et vingt-trois citoyens souhaitent être renseignés sur l'expropriation pour intérêt commun, sur le calcul et sur le versement de l'indemnité; deux citoyennes et quatre citoyens souhaitent un contrôle des procédures: il s'ensuit un rappel de la Région à une Commune pour ce qui est du ressort de celle-ci.

d) Assessorat de l'Agriculture et des Ressources naturelles

Un citoyen se plaint de ne pas avoir eu de réponse à sa lettre: nous intervenons auprès du Coordinateur du Département des Ressources naturelles et une solution du problème est trouvée, malgré l'absence de réponse formelle.

Quatre citoyens et six citoyennes veulent approfondir certains aspects des dispositions régissant les heures supplémentaires de travail, le rapport hiérarchique, la documentation des périodes de maladie.

Une citoyenne et un citoyen font état de dommages provoqués à leurs voitures par les sangliers: nous signalons ce grave problème et demandons à l'Assesseur et aux postes forestiers compétents de nous communiquer l'issue des demandes de dédommagement: celle-ci s'avère négative pour inopportunité ainsi qu'il a été établi par le passé par l'Avvocatura distrettuale dello Stato. À propos de la récente inondation une citoyenne et un citoyen déplorent de ne pas pouvoir se rendre dans leur fonds du fait que le Bureau forestier compétent n'aurait pas pourvu à l'enlèvement des plantes qui obstruaient la route: nous fournissons les indications nécessaires.

e) Assessorat du Budget, des Finances et de la Programmation

(aucune instance)

f) Assessorat de l'Industrie, de l'Artisanat et de l'Energie

Un citoyen se renseigne sur les dispositions en vigueur en matière d'inscription au Tableau des entreprises artisanales; un autre à propos du choix du siège social de son entreprise.

Une citoyenne et un citoyen déplorent que le Bureau des bons d'essence n'ait pas accepté l'attestation sur l'honneur des revenus présumés; un citoyen se plaint de partialité administrative au sujet de la distribution des bons de supercarburant, même en perspective; nous interpellons directement l'Assesseur: il s'ensuit, dans un cas, la documentation ponctuelle de la régularité de la procédure, dans l'autre, la

problematica e motivazione delle scelte discrezionali nell'altro.

g) Assessorato Istruzione e Cultura

Quattordici Cittadine e diciotto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico in riferimento al controllo delle procedure concorsuali; due Cittadine la titolarità necessaria per ottenere informazioni in merito agli esiti degli interventi del Difensore civico; tre Cittadine e tre Cittadini alcuni aspetti del C.C.N.L. con riferimento alla aspettativa non retribuita; ventisette Cittadine e venti Cittadini specifici problemi di diritto all'accesso (in un caso, si contatta per le vie brevi il Sovrintendente agli Studi, con esito di collaborazione); dodici Cittadine e dieci Cittadini di essere informati sull'obbligo di motivazione di cui all'art. 3 della L. n. 241/90-L.r. n. 18/99. Un Cittadino lamenta l'inevasione di una lettera inviata al Sovrintendente agli Studi: date le opportune informazioni, si sollecita l'evasione o la motivazione del diniego, con esito positivo.

A nome di altre quindici, sei Cittadine lamentano modalità di svolgimento e risultanze del corso abilitante per Scuole materne: si provvede a chiedere copia dei relativi atti e a convocare il Sovrintendente per l'esame delle irregolarità riscontrate nella verbalizzazione dei corsi e dei risultati negativi, con esito di collaborazione per miglioramento amministrativo; sette Cittadine chiedono chiarimenti sulla procedura seguita dalla Sovrintendenza per la nomina di Commissioni abilitanti; due Cittadine in merito alla partecipazione ad un corso di preparazione; su istanza di una Cittadina, si chiedono copia dei verbali del concorso ordinario per l'ambito disciplinare inglese e opportune verifiche circa la correttezza di un' iniziativa del Presidente nel corso dell'esplicazione concorsuale, con esito di conferma di una formale irregolarità; una Cittadina chiede aiuto per concomitanza di esame orale con ricovero ospedaliero: si contatta il Sovrintendente con esito di collaborazione; cinque Cittadine e tre Cittadini chiedono di conoscere la normativa in materia di concorsi pubblici con riferimento all'obbligo di motivazione, al calcolo dei titoli e alle incompatibilità per i membri della Comm. esaminatrice: successivamente, a richiesta del Sovrintendente, si approfondisce quest'ultima problematica, con esito di autotutela della Pubblica Amministrazione; a seguito di istanza di tre Cittadine e due Cittadini, si chiede copia dei verbali di corso e concorso speciale di lingua inglese, con esito di ambigua verbalizzazione per un solo candidato; su istanza di una Cittadina si chiede copia della verbalizzazione del concorso straordinario per le Scuole elementari, con esito di formale correttezza; due Cittadine e un Cittadino contestano la regolarità di un concorso: si interviene presso il Sovrintendente, con esito di formale correttezza; a seguito di istanza di un Cittadino si chiede copia dei verbali relativi al concorso ordinario 50 A e 43 A, con esito di formale puntualità; una Cittadina chiede di essere indirizzata per problematiche concorsuali attinenti la L.n. 104/92: il caso si risolve; un Cittadino lamenta parzialità a seguito di esito concorsuale positivo: si danno indicazioni con riserva di intervento; due

définition du problème et l'indication des motifs des choix discrétionnaires.

g) Assessorat de l'Instruction et de la Culture

Quatorze citoyennes et dix-huit citoyens veulent mieux connaître les compétences du Médiateur par rapport au contrôle des procédures des concours; deux citoyennes souhaitent savoir à quel titre il est possible d'obtenir des informations au sujet des interventions du Médiateur; trois citoyennes et trois citoyens veulent approfondir certains aspects du C.C.N.L. par rapport à la mise en disponibilité sans solde; vingt-sept citoyennes et vingt citoyens des problèmes spécifiques du droit d'accès (en un cas nous contactons directement le Surintendant des écoles, avec le résultat d'une collaboration efficace); douze citoyennes et dix citoyens veulent être renseignés sur l'indication obligatoire du motif visée à l'art. 3 de la loi n° 241/1990-loi r. n° 18/1999. Un citoyen dénonce le manque de réponse à une lettre adressée au Surintendant des écoles: après avoir fourni les renseignements nécessaires nous sollicitons une réponse ou l'indication du motif du refus et nous l'obtenons.

Six citoyennes, au nom de quinze autres, contestent les modalités de déroulement et les résultats du cours d'habilitation à l'enseignement dans les écoles maternelles: nous demandons copie des actes y relatifs et convoquons le Surintendant pour examiner les irrégularités découvertes dans les procès-verbaux afférents aux cours et les résultats négatifs et obtenons sa collaboration en vue d'une amélioration administrative; sept citoyennes demandent des éclaircissements sur la procédure suivie par la Surintendance lors de la nomination des jurys de l'examen d'aptitude à l'enseignement; deux citoyennes sur la participation à un cours préparatoire; suite à l'instance d'une citoyenne nous demandons la copie des procès-verbaux du concours ordinaire d'anglais ainsi que des contrôles sur la régularité d'une initiative du Président durant le concours: l'irrégularité formelle est confirmée; une citoyenne demande notre aide car une épreuve orale coïncide avec son hospitalisation: nous contactons le Surintendant, qui collabore. Cinq citoyennes et trois citoyens souhaitent connaître les normes régissant les concours externes au sujet de l'indication obligatoire des motifs, de l'évaluation des titres et des incompatibilités pour les membres du jury; plus tard, à la demande du Surintendant nous approfondissons ce dernier point aux fins de l'autorégulation de l'Administration publique; suite à l'instance de trois citoyennes et de deux citoyens, nous demandons copie des procès-verbaux du cours et du concours spécial d'anglais, dont il est dressé un procès-verbal ambigu pour un seul candidat; sur l'instance d'une citoyenne nous demandons copie du procès-verbal du concours extraordinaire pour les écoles élémentaires: tout résulte correct; deux citoyennes et un citoyen contestent la régularité d'un concours: nous intervenons auprès du Surintendant et constatons qu'il n'y pas eu d'irrégularité formelle; suite à l'instance d'un citoyen nous demandons copie des procès-verbaux relatifs aux concours ordinaires 50A et 43A et en constatons l'exactitude formelle; une citoyenne veut être renseignée sur des problèmes afférents à la loi n° 104/1992: le cas est résolu; un citoyen se plaint de partialité suite à l'is-

Cittadini chiedono di conoscere la procedura per ricorso gerarchico avverso graduatoria concorsuale; tre Cittadine e tre Cittadini di approfondire problematiche inerenti la correttezza di un *iter* concorsuale con riferimento alle forme di tutela e alle competenze del Difensore civico; a nome anche di altri, una Cittadina di approfondire il problema della possibilità di reiterno concorsuale (si indirizza ai principi giuridici e alle relative O.M.). Diciotto Cittadini e cinquantanove Cittadine contestano la mancata iscrizione dei vincitori di concorso ordinario nelle graduatorie permanenti, non essendo il concorso ultimato in altre Regioni: si illustrano le competenze del Difensore civico nel caso di specie. Resta aperto il problema per tre Cittadine e due Cittadini che lamentano parzialità amministrativa, successiva altresì all'espletamento concorsuale, per Docenti di Scuole parificate, per cui si chiede l'intervento del Difensore civico competente per territorio in vista di futuri miglioramenti. Tre Cittadine e un Cittadino chiedono di verificare la correttezza di una nomina di Dirigente scolastico; quattro Cittadine problemi di imparzialità e legittime aspettative in riferimento ad accorpamenti di Istituti e agli incarichi dirigenziali: si forniscono indicazioni. Tre Cittadine e un Cittadino lamentano un trattamento lesivo dell'imparzialità relativamente all'iscrizione ad un corso di francese: se ne chiede conto al Sovrintendente per le vie brevi, ottenendo un'analitica risposta scritta non chiarificatrice in rapporto a termini ordinatori e perentori; due Cittadine chiedono di approfondire problemi analoghi. Una Cittadina chiede di verificare la regolarità di una procedura di richiesta utilizzo: si convoca il Direttore del Personale scolastico, con esito di correttezza dell'*iter*; due Cittadine lamentano mancata valutazione di documenti nelle graduatorie provvisorie: si chiedono informazioni al Direttore del Personale scolastico, con esito di chiarificazione. Otto Cittadine e tre Cittadini, a nome di altri centoventuno, chiedono di valutare il rispetto dei principi costituzionali e amministrativi in rapporto alle graduatorie permanenti Docenti; una Cittadina e un Cittadino contestano, anche per iscritto, la posizione assegnata nelle stesse, causa la mancata valutazione di un titolo preferenziale: verificata la sostanziale fondatezza del reclamo, si interviene presso il Direttore del Personale scolastico, con esito di collaborazione solutoria, comprensiva dell'autotutela; grazie alla collaborazione del Direttore del Personale scolastico, si constata la correttezza di una riserva posto nelle graduatorie permanenti: a tutela della *privacy* si chiede inoltre di valutare la possibilità di diciture meno specifiche; due Cittadine lamentano irregolarità nelle graduatorie delle supplenze di Istituto: si chiedono informazioni al Direttore del Personale scolastico, nonché ai rispettivi Dirigenti scolastici, con esito di correttezza dell'*iter* e di prospettiva di miglioramento amministrativo; ad esito di istanze di Cittadini/e in merito alle graduatorie regionali permanenti, si constata la correttezza amministrativa e la collaborazione efficace del Direttore del Personale scolastico, comprensiva di revisione delle stesse in sede di autotutela, con positiva soluzione stragiudiziale di un caso. Una Cittadina contesta pesanti ritardi dell'Ufficio regionale competente in merito all'accertamento dei requisiti prescritti per il conseguimento dell'abilitazione all'insegnamento: se ne chiede conto al Capo del Servizio Stato giuridico, Reclutamento Dotazioni organiche, con esito di correttezza dell'*iter* e di prospettiva di miglioramento amministrativo.

sue positive d'un concours: nous lui donnons les indications nécessaires sous réserve d'intervention; deux citoyens veulent connaître la procédure du recours hiérarchique contre le classement d'un concours; trois citoyennes et trois citoyens se renseignent sur la régularité de la procédure d'un concours par rapport aux formes de protection et aux compétences du Médiateur; une citoyenne, au nom d'autres intéressés aussi, se renseigne sur la possibilité de réitérer un concours (nous lui indiquons les principes juridiques et les ordonnances ministérielles y relatives). Dix-huit citoyens et cinquante-neuf citoyennes contestent la non-inscription des vainqueurs d'un concours ordinaire sur les listes d'aptitude permanentes, le concours n'étant pas terminé dans d'autres Régions: nous illustrons les compétences du Médiateur en ce cas particulier. Il reste à résoudre le problème de trois citoyennes et deux citoyens qui se plaignent de partialité administrative postérieure au déroulement du concours pour enseignants des écoles reconnues, pour lequel l'intervention du Médiateur compétent est demandée en vue d'améliorations futures. Trois citoyennes et un citoyen nous demandent de contrôler la régularité de la nomination du Directeur d'un établissement scolaire; quatre citoyennes portent plainte contre l'impartialité et allèguent des attentes légitimes à propos du groupement d'établissements scolaires et de l'attribution des fonctions de direction: nous fournissons les renseignements nécessaires. Trois citoyennes et un citoyen déplorent l'atteinte à l'impartialité au sujet de l'inscription à un cours de français: nous demandons des éclaircissements directement au Surintendant et en obtenons une réponse écrite analytique qui n'éclaire pas le caractère spécifique des ordres; deux citoyennes demandent à approfondir des problèmes analogues. Une citoyenne souhaite un contrôle de la régularité d'une procédure de demande d'utilisation: nous convoquons le Directeur du Personnel des écoles et constatons que la procédure adoptée est correcte; deux citoyennes contestent la non-évaluation de documentation à propos des listes d'aptitude provisoires: nous en demandons compte au Directeur du Personnel des écoles et le problème est éclairci. Huit citoyennes et trois citoyens, au nom de cent vingt et un autres, souhaitent un contrôle du respect des principes constitutionnels et administratifs au sujet des listes d'aptitude permanentes des enseignants; une citoyenne et un citoyen contestent, entre autres par écrit, la place qui leur a été attribuée sur ces listes à cause de la non-évaluation d'un titre préférentiel: ayant vérifié le bien-fondé substantiel de cette plainte, nous intervenons auprès du Directeur du Personnel des écoles et il s'ensuit une collaboration qui aboutit à la solution du problème, y compris l'autorégulation; grâce à la collaboration du Directeur du Personnel des écoles, nous constatons la régularité d'une place réservée sur les listes d'aptitude permanentes: en vue du respect de la vie privée nous demandons, par ailleurs, que la possibilité de mentions plus générales soit examinée; deux citoyennes se plaignent d'irrégularités à propos des listes d'aptitude pour les remplacements dans les établissements scolaires: nous demandons des éclaircissements au Directeur du Personnel des écoles et aux Directeurs d'établissement scolaire: nous constatons la régularité de la procédure et la perspective d'une amélioration administrative; sur la base de l'issue d'instances de citoyen(ne)s à propos des listes d'aptitude régionales permanentes, nous constatons la régularité administrative et la collaboration efficace du Directeur du Personnel des écoles, qui

Relativamente all'applicazione dell'indennità accessoria di francese in presenza delle nuove qualifiche dirigenziali, si forniscono indicazioni normative e amministrative a otto Cittadini/e. In riferimento alle ultime disposizioni per assegnazione definitiva, sei Cittadine lamentano la situazione di precariato: si forniscono indicazioni in rapporto alle altre componenti interessate.

Una Cittadina lamenta disparità da parte di un Preside nel concedere uscite di necessità durante l'orario di servizio: viene indirizzata. Un Cittadino e tre Cittadine sollevano un problema di credito formativo emerso in un Istituto superiore: si provvede a convocare il Preside, con esito di collaborazione. Si segue ancora il caso, segnalato da due Cittadine, di un alunno di Scuola Media inferiore inadempiente agli obblighi scolastici, la cui situazione risulta aggravata dal rifiuto degli interventi tardivi dei settori preposti, con esito di collaborazione da parte dei Responsabili scolastici e dei Servizi sociali per inserimento in nuova Scuola e successiva positiva accettazione da parte dell'alunno e della famiglia; parimenti si segnalano al Sovrintendente tre casi di inadempienza all'obbligo scolastico scoperti dal Difensore civico; su istanza di una Cittadina e di un Cittadino, a tutela del diritto all'istruzione di tre minori messo in pericolo per mancanza di mezzi di trasporto, si chiede l'attivazione dell'emergenza abitativa: il caso si risolve grazie alla collaborazione esemplare dell'Assistente sociale, del Dirigente scolastico, del C.C.I.E. e dell'A.R.E.R.. Una Cittadina e un Cittadino chiedono di approfondire il problema della firma maggiorenni-genitori come applicato in un Istituto superiore: se ne verifica la regolarità con il Preside; in relazione ad una vicenda riguardante il diritto allo studio, una Cittadina ed un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per eventuale proposta di modifica del Regolamento interno di un Istituto. Si segue ancora il caso sollevato da due Cittadine, a nome di altri, che lamentavano le modalità di iscrizione degli alunni alle classi prime di Scuola media e si constata che gli interventi sinergici sollecitati agli Organi competenti hanno aperto spazi più rispettosi dell'autonomia. Una Cittadina chiede di approfondire il problema di un Docente portatore di patologia influente sul rendimento delle classi; una Cittadina e un Cittadino il cambio Istituto del figlio a seguito di precedenti difficoltà; una Cittadina lamenta le motivazioni fornite dalla Segreteria per lo spostamento presso altro Istituto del figlio respinto: si chiede al Preside di contattare il Difensore civico, con successiva convocazione *ex lege* volta al miglioramento del servizio; con la collaborazione della famiglia e del Direttore didattico viene portato a buon termine l'*iter* di un alunno portatore di grave disabilità in presenza di cambio di Istituto. Si forniscono indicazioni a un Cittadino sulla normativa in materia di licenziamento per giusta causa, nonché sulla procedura per segnalazione di comportamento di un Preside presunto illegittimo; a quindici Cittadini per

comporre la révision de ces listes à titre d'autorégulation et la solution extrajudiciaire positive d'un cas. Une citoyenne conteste des retards importants du Bureau régional compétent pour ce qui est du contrôle des conditions requises pour l'obtention de l'aptitude à l'enseignement: nous en demandons compte au Chef du Service du Statut légal, du Recrutement et des Organigrammes: la procédure s'avère correcte et la perspective d'une amélioration administrative est envisagée. Nous fournissons des indications normatives et administratives à huit citoyen(ne)s au sujet de l'application de l'indemnité de français à propos des nouveaux grades de la Direction. À propos des dernières dispositions en matière de titularisation définitive, six citoyennes déplorent la situation d'auxiliarat: nous leur donnons des indications par rapport aux autres composantes.

Une citoyenne se plaint d'une différence de traitement de la part d'un Proviseur au sujet des autorisations de sortie pendant l'horaire de service: elle obtient les renseignements nécessaires. Un citoyen et trois citoyennes soulèvent un problème de crédit de formation dans une école supérieure: nous convoquons le Proviseur, qui collabore promptement. Nous suivons également le cas, signalé par deux citoyens, d'un élève d'école moyenne inférieure qui ne remplit pas ses obligations scolaires et dont la situation a été aggravée par le refus des actions tardives des secteurs compétents: les Responsables de l'école et des Services sociaux collaborent efficacement pour son insertion dans une nouvelle école et l'élève ainsi que sa famille acceptent cette solution; nous signalons également au Surintendant trois cas de défaillance au sujet de la scolarité obligatoire que nous avons découverts; suite à l'instance d'une citoyenne et d'un citoyen, en vue de la sauvegarde du droit à l'instruction de trois mineurs compromis par l'absence de moyens de transport, nous demandons que soit mise en œuvre l'urgence de logement: ce cas est résolu grâce à la collaboration exemplaire de l'assistante sociale, du Directeur de l'établissement, du C.C.I.E. et de l'A.R.E.R.. Une citoyenne et un citoyen demandent à approfondir le problème de la signature des élèves majeurs-parents tel qu'il est résolu dans une école supérieure: nous en contrôlons la régularité avec le Proviseur; par rapport à une situation concernant le droit aux études, une citoyenne et un citoyen veulent connaître la procédure pour une proposition éventuelle de modification du Règlement intérieur d'un établissement scolaire. Nous suivons aussi la question soulevée par deux citoyennes, au nom de plusieurs autres, qui contestaient les modalités d'inscription des élèves aux classes de première de l'École moyenne et constatons que les actions synergiques sollicitées des organes compétents ont donné lieu à un respect plus accentué de l'autonomie. Une citoyenne veut approfondir le problème d'un enseignant porteur d'une affection ayant des retombées sur le rendement des classes; une citoyenne et un citoyen celui du changement d'école de leur fils suite à des difficultés précédentes. Une citoyenne conteste les raisons alléguées par le secrétariat aux fins du passage à une autre école de son fils, qui redouble: nous demandons au Proviseur de nous contacter, puis procédons à sa convocation aux termes de la loi aux fins de l'amélioration du service; avec la collaboration de la famille et du Directeur didactique nous menons à bonne fin la procédure relative au changement d'école d'un élève porteur d'un

superare difficoltà inerenti l'istituzione di corsi serali, con esito positivo. Due Cittadine e un Cittadino contestano le tecniche di valutazione adottate da un Docente di Scuola media superiore: si forniscono indicazioni; successivamente, su istanza di tre Cittadine e di due Cittadini si interviene presso il Dirigente scolastico, con esito di collaborazione; due Cittadine e due Cittadini lamentano problemi di deontologia nell'ambito del personale docente: si convoca il Dirigente scolastico con esito di collaborazione; relativamente all'esame di Maturità in corso, su istanza di quattro Cittadine e un Cittadino si danno indicazioni sulla deontologia della Commissione e del Personale scolastico. Una Cittadina segnala il disagio nel quale versa un Istituto scolastico causa la carenza di personale, nonché l'invasione di una lettera di genitori da parte dell'Amministrazione: si interviene presso l'Assessore, con esito da definire.

Una Cittadina e due Cittadini contestano la reiezione della domanda di contributo al sostegno degli studi universitari: si verificano le situazioni, con intervento di miglioramento amministrativo nell'ottica della semplificazione. A seguito di lamentele di Cittadini per presunte inadeguate risposte verbali attinenti il diritto allo studio in ambito universitario, si chiede al Direttore della Direzione delle Politiche educative della Regione di contattare per le vie brevi il Difensore civico, con esito di collaborazione per miglioramento uniforme del servizio. In risposta a lettera di un Cittadino, ricevuta p. c., si fa notare che la nota dovrebbe trovare risposta nella lettera di reiezione dell'Ufficio regionale competente per il diritto allo studio universitario: in merito si propone, comunque, di valutare possibili soluzioni di miglioramento amministrativo e si constata con favore che in tale ottica si stanno muovendo Assessore e Uffici. Una Cittadina e un Cittadino contestano il provvedimento con cui è stata respinta l'istanza per ottenere provvidenze economiche a favore di universitari: si chiedono chiarimenti all'Ufficio competente, con esito da definire.

Per specifici problemi inerenti *privacy*, contestazioni di addebito e congedo straordinario, una Cittadina viene informata sulla vigente normativa; successivamente si convoca il Capo del Servizio Attività culturali, con esito di fattivo approfondimento delle problematiche.

Relativamente a problemi di concessione edilizia interessante vincoli per Beni culturali, si forniscono indicazioni a tre Cittadine e ad un Cittadino (in un caso previo contatto per le vie brevi con l'Ufficio competente).

h) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali

Nove Cittadini chiedono di approfondire la normativa,

handicap grave. Nous fournissons à un citoyen les indications nécessaires sur les normes en matière de licenciement pour juste cause, ainsi que sur la procédure pour signaler le comportement présumé illégal d'un Proviseur; à cinq citoyens les éclaircissements nécessaires pour surmonter les difficultés inhérentes à l'institution des cours du soir avec un résultat positif. Deux citoyennes et un citoyen contestent les techniques d'évaluation adoptées par un professeur d'école moyenne supérieure: nous fournissons les indications nécessaires; plus tard, à la demande de trois citoyennes et de deux citoyens nous intervenons auprès du Directeur de l'établissement scolaire et en obtenons la collaboration; deux citoyennes et deux citoyens se plaignent de la déontologie du personnel enseignant: nous convoquons le Directeur de l'établissement scolaire, qui collabore avec nous. Suite à l'instance de quatre citoyennes et d'un citoyen nous donnons des indications sur la déontologie du jury et du personnel enseignant au sujet de l'examen de maturité en cours. Une citoyenne signale la situation critique d'un établissement scolaire à cause de la carence de personnel, ainsi que la non-réponse de l'Administration à une lettre envoyée par les parents d'élèves: nous intervenons auprès de l'Assesseur et attendons sa réponse.

Une citoyenne et deux citoyens contestent le rejet de leur demande d'aide aux études universitaires: suite au contrôle de leurs situations il est procédé à une amélioration administrative dans une optique de simplification. Suite aux plaintes des citoyens à propos de réponses verbales, réputées inadéquates et afférentes au droit aux études universitaires nous demandons au Directeur de la Direction des Politiques de l'Education de contacter directement le Médiateur: il s'ensuit une collaboration active pour une amélioration uniforme du service. En réponse à la lettre d'un citoyen, qui nous a été envoyée p.i., nous faisons remarquer qu'elle devrait trouver une réponse dans la lettre de rejet du Bureau régional compétent pour le droit aux études universitaires: nous proposons, néanmoins, d'envisager la possibilité de solutions d'amélioration administrative et constatons avec plaisir que l'Assesseur et les Bureaux œuvrent dans cette direction. Une citoyenne et un citoyen contestent l'acte de rejet de leur instance visant à obtenir des aides économiques à l'intention des étudiants: nous demandons des éclaircissements au Bureau compétent et attendons une réponse.

Nous informons une citoyenne sur les dispositions en vigueur à propos de problèmes particuliers inhérents au respect de la vie privée, aux notifications de manquement et au congé extraordinaire; par la suite nous convoquons le Chef du Service des Activités culturelles: il en découle un approfondissement efficace des problèmes.

Nous donnons à trois citoyennes et à un citoyen (dans un cas après avoir contacté le Bureau compétent) des renseignements à propos de problèmes liés à un permis de construire soumis à des obligations des Biens culturels.

h) Assessorat de la Santé, du Bien-être et des Politiques sociales

Neuf citoyens demandent à approfondir les dispositions,

naz. ed eur., in materia di assistenza socio-sanitaria a soggetti titolari di redditi inferiori al minimo vitale. Una Cittadina e un Cittadino chiedono aiuto per caso sociale riguardante un *ex* carcerato: si interviene presso il Capo Servizio sociale, con esito di collaborazione. In presenza di figli minori malati, una Cittadina e un Cittadino lamentano la situazione igienico-sanitaria riconducendola ad abusi del proprietario dell'immobile: si interviene presso il Capo Servizio sociale, con esito positivo grazie alla collaborazione di un Comune. Si segue ancora il caso, segnalato da due Cittadine, dell'alunno di Scuola media inferiore inadempiente agli obblighi scolastici, la cui situazione risulta aggravata dal rifiuto degli interventi tardivi dei settori preposti, con esito di collaborazione da parte del Preside e dei Servizi sociali, per inserimento in nuova Scuola e successiva positiva accettazione da parte dell'alunno e della famiglia. Novantacinque Cittadine e ottantanove Cittadini chiedono informazioni su specifiche applicazioni delle L.r. n. 19/94 e n. 44/98; due Cittadine e due Cittadini sulle L. n. 118/71 e L.r. n. 19/94; una Cittadina lamenta la reiezione della domanda di contributo presentata ai sensi della L.r. n. 19/94, benché invalida e con minore a carico: se ne chiede conto al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di formale correttezza; a seguito di reiezione della domanda di contributo presentata da un Cittadino, si chiede al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali copia della documentazione in base alla quale è stata assunta la decisione, con esito di correttezza; un Cittadino lamenta l'inevasione della richiesta di contributo: si interviene presso il Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di documentazione; una Cittadina e un Cittadino disabili lamentano, a torto, la mancata assegnazione di un contributo: si consiglia, a rimedio, di reiterare la richiesta *ex* art. 5 della L.r. n. 19/94. Quattordici Cittadine e tre Cittadini lamentano il mancato riscontro a domanda di assegno *post-natale*: chieste, per un caso, informazioni al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, risulta che per una figlia il contributo è stato concesso, per l'altra negato perché collocata in Istituto con retta a carico R.A.V.A.; una Cittadina, in grave situazione socio-economica, lamenta il ritardo nel rispondere alla richiesta di contributo *ex* L.r. 19/94: si interviene, per le vie brevi, presso il Capo del Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, ma la risposta giunge solo dal Direttore della Direzione Politiche sociali. Un Cittadino contesta la ricorrente reiezione di contributo *ex* L.r. n. 19/94, in riferimento alla motivazione e in presenza di opposta verifica del Medico per l'avviamento al lavoro: si interviene presso il Direttore delle Politiche sociali, con esito di collaborazione e programmazione solutoria; nell'impossibilità di raggiungere il Difensore civico per motivi di salute, una Cittadina lamenta, per le vie brevi, mancata evasione, in assenza di occupazione fissa, di contributo straordinario ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94, nonché di non riuscire a trovare gli Assistenti sociali durante l'orario di lavoro: viene indirizzata, con riserva di intervento; un Cittadino contesta, anche per iscritto, la legittimità del rilascio di contributi di cui agli art. 3 e 5 della L.r. n. 19/94: si chiedono chiarimenti al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali della Regione,

nationales et européennes, en matière d'assistance socio-sanitaire aux citoyens dont les revenus sont inférieurs au minimum vital. Une citoyenne et un citoyen demandent à être aidés pour un cas concernant un ancien détenu: nous intervenons auprès du Chef du Service social et en obtenons la collaboration. Une citoyenne et un citoyen ayant des enfants mineurs malades se plaignent de leur situation hygiénique et l'imputent aux abus du propriétaire de l'immeuble: nous intervenons auprès du Chef du Service social avec succès grâce à la collaboration d'une Commune. Nous suivons, entre autres, le cas, signalé par deux citoyennes, d'un élève de l'école moyenne inférieure qui ne remplit pas l'obligation scolaire et dont la situation est aggravée suite au refus des actions tardives des secteurs compétents: le Proviseur et les Services sociaux œuvrent conjointement pour son insertion dans une nouvelle école, finalement acceptée par l'élève et par sa famille. Quatre-vingt-quinze citoyennes et quatre-vingt-neuf citoyens se renseignent sur les applications spécifiques des loi r. n° 19/1994 et n° 44/1998; deux citoyennes et deux citoyens sur la loi n° 118/1971 et sur la loi r. n° 19/1994; une citoyenne conteste le rejet de la demande de subvention qu'elle a présentée aux termes de la loi n° 19/1994, malgré son invalidité et un enfant mineur à charge: nous demandons des éclaircissements au Chef du Service de l'Organisation et de l'Administration des activités d'aide sociale et constatons la régularité formelle de la procédure; suite au rejet de la requête de subvention présentée par un citoyen, nous demandons au Chef du Service de l'Organisation et de l'Administration des activités d'aide sociale copie de la documentation sur laquelle cette décision s'est fondée: nous ne constatons aucune irrégularité; un citoyen se plaint de ne pas avoir reçu de réponse à sa demande d'aide: suite à notre action auprès du Chef du Service de l'Organisation et de l'Administration des activités d'aide sociale la documentation y relative est transmise; une citoyenne et un citoyen handicapés contestent, à tort, la non-attribution d'une aide: pour y remédier nous leur conseillons de réitérer leur demande aux termes de l'art. 5 de la loi r. n° 19/1994. Quatorze citoyennes et trois citoyens se plaignent de ne pas avoir reçu de réponse à leur demande d'allocation postnatale: ayant demandé, pour un de ces cas, des éclaircissements au Chef du Service de l'Organisation et de l'Administration des activités d'aide sociale, nous constatons que ladite allocation a été octroyée pour une fille et refusée pour l'autre, car celle-ci est placée dans un établissement dont les frais d'hébergement sont à la charge de la R.A.V.A.; une citoyenne, dont la situation économique est grave, se plaint du retard de la réponse à sa requête d'aide aux termes de la loi r. n° 19/1994: nous intervenons verbalement auprès du Chef du Service de l'Organisation et de l'Administration des activités d'aide sociale, mais la réponse ne nous parvient que du Directeur de la Direction des Politiques sociales. Un citoyen conteste le rejet réitéré de l'aide visée à la loi r. n° 19/1994 en faisant référence aux motifs exposés et au résultat opposé du médecin quant à son insertion dans le monde du travail: nous intervenons auprès du Directeur des Politiques sociales et il en découle une collaboration active et la programmation d'une solution; dans l'impossibilité de se rendre chez le Médiateur pour raisons de santé, une citoyenne se plaint oralement de ne pas avoir reçu l'aide extraordinaire visée à l'art. 5 de la loi r. n° 19/1994 pour les sans-emploi et de ne pas réussir à

con esito di correttezza ampiamente documentata; in presenza di consistente invalidità, un Cittadino lamenta di non aver ricevuto, negli ultimi anni, contributi previsti dalla L.r. n. 19/94: si interviene presso il Dirigente delle Politiche sociali, con esito di correttezza ampiamente documentata; sette Cittadine e sette Cittadini vengono indirizzati per L.r. n. 19/94 ed emergenza abitativa, in presenza di reiterata reiezione di domande; otto Cittadine e quattro Cittadini chiedono chiarimenti sulla L.r. n. 44/98, non essendo state accolte le domande per assegno *post-natale*; una Cittadina lamenta di non aver ricevuto l'assegno di maternità: viene indirizzata, con riserva di intervento; un Cittadino lamenta la reiezione delle domande di emergenza abitativa e di contributo straordinario ai sensi dell'art.5 della L.r. n. 19/94: si danno indicazioni, con riserva di intervento. Si segue, con esito positivo, la richiesta di assegno *ex* L.r. n. 44/98 di una Cittadina, rimasto a lungo sospeso. A seguito di istanza di una Cittadina, si chiede al Capo Servizio sociale di prendere contatto telefonico per esaminare una complessa problematica, con esito di collaborazione. Tre Cittadine lamentano il mancato trasferimento di un Cittadino affetto da grave patologia e ricoverato in altra Regione: si chiede conto all'Assessore, con esito di possibile trasferimento in una struttura vicina. Una Cittadina lamenta il mancato riscontro della domanda di asilo nido per il figlio minore, in presenza di situazione precaria: si chiedono informazioni al Capo Servizio sociale, con esito di soluzione in prospettiva. Tre Cittadine chiedono di conoscere la normativa in materia di assistenza sociale, con particolare riferimento ai minori; a richiesta di un Parroco, si approfondiscono problematiche relative a capofamiglia invalido per incidente sul lavoro. A quindici Cittadine e a quattordici Cittadini vengono date informazioni sulle modalità di attivazione particolare del contributo straordinario, di cui all'art. 5 della L.r. n. 19/94, per installazione impianti di riscaldamento in edifici E.R.P., come da indicazione del Presidente della Regione a seguito di proposta di miglioramento amministrativo del Difensore civico; in riferimento a quattro Cittadine e a tre Cittadini, viste le gravi condizioni socio-sanitarie nonché le peculiari necessità di riscaldamento, si interviene per le vie brevi con il Dirigente del Servizio assistenziale ai fini di un'adeguata applicazione dell'art. 5 della L.r. n. 19/94. Sei Cittadine, portatrici di gravi situazioni socio-economiche, e due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per ottenere assegnazione e/o cambio di Assistente sociale; su istanza di dodici Cittadine e di otto Cittadini per cambio Assistente sociale, si contatta il Capo Servizio sociale, con esito di sollecitata collaborazione; due Cittadine sollevano problemi relativi all'affidamento di un minore: viene indirizzata la madre; una Cittadina, in grave situazione socio-economica, chiede intervento urgente per assistenza figlia disabile in concomitanza parto: si contatta per le vie brevi il Capo servizio sociale con esito di pronta collaborazione. Una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per registrare le dichiarazioni di soggetti capaci ma impossibilitati a firmare: vengono indirizzati, previo contatto per le vie brevi con i competenti Uffici. Una Cittadina illustra una grave situazione socio-economica in presenza di minori residenti fuori Valle e bisognosi di assistenza medico-psicologica: si indirizza al Difensore civico competente per territorio, previa comunicazione telefonica. Una Cittadina chiede di conoscere la normativa in materia di contributi econo-

trouver les assistants sociaux aux heures de bureau: nous lui indiquons la voie à suivre sous réserve d'intervention; un citoyen conteste, par écrit aussi, la légitimité de l'octroi des aides visées aux art. 3 et 5 de la loi r. n° 19/1994: nous demandons des renseignements au Chef du Service de l'Organisation et de l'Administration des activités d'aide sociale: la régularité du dossier est largement prouvée; un citoyen avec une invalidité remarquable se plaint de ne pas avoir reçu, au cours des dernières années, les aides prévues par la loi r. n° 19/1994: suite à notre intervention auprès du Directeur des Politiques sociales, la régularité de ce cas est documentée; sept citoyennes et sept citoyens sont renseignés sur la loi r. n° 19/1994 et sur les mesures prévues en cas de nécessité impérieuse d'un logement suite aux refus réitérés de leurs requêtes; huit citoyennes et quatre citoyens, dont les demandes d'allocation postnatale n'ont pas été accueillies, souhaitent des éclaircissements sur la loi r. n° 44/1998; une citoyenne déplore de ne pas avoir reçu l'allocation de maternité: nous lui indiquons la voie à suivre, sous réserve d'intervention; un citoyen se plaint du rejet de ses demandes d'octroi d'un logement et d'aide extraordinaire aux termes de l'art. 5 de la loi r. n° 19/1994: nous le renseignons et nous réservons d'intervenir. Nous suivons, avec un résultat positif, la demande d'allocation aux termes de la loi n° 44/1998 d'une citoyenne, longtemps restée en suspens. Suite à l'instance d'une citoyenne, nous demandons au Chef du Service social un rendez-vous téléphonique pour examiner un problème complexe et obtenons sa collaboration. Trois citoyennes déplorent qu'un citoyen atteint d'une grave affection et hospitalisé dans une autre Région n'ait pas été transféré: nous en demandons compte à l'Assesseur, qui envisage la possibilité de déplacer le malade dans une structure toute proche. Une citoyenne, dans une situation précaire, conteste l'absence de réponse à la demande d'accueil à la crèche de son enfant mineur: nous nous renseignons auprès du Chef du Service social: une solution est envisagée à l'avenir. Trois citoyennes demandent à connaître les dispositions en matière d'aide sociale, notamment pour ce qui est des mineurs; à la demande d'un curé nous approfondissons les problèmes d'un chef de famille invalide suite à un accident du travail. Nous donnons des renseignements à quinze citoyennes et à quatorze citoyens sur les modalités d'octroi particulier de l'aide extraordinaire visée à l'art. 5 de la loi r. n° 19/1994 portant mise en place d'installations de chauffage dans les logements sociaux, selon les indications du Président de la Région suite à une proposition d'amélioration administrative du Médiateur; compte tenu des situations socio-sanitaires graves et des nécessités de chauffage particulières de quatre citoyennes et de trois citoyens nous intervenons directement auprès du Directeur du Service d'assistance en vue d'une application appropriée de l'art. 5 de la loi r. n° 19/1994. Six citoyennes dans de graves situations socio-économiques et deux citoyens demandent à connaître la procédure pour l'octroi et/ou le changement de l'assistante sociale; suite à la demande de douze citoyennes et de huit citoyens relative au changement de l'assistante sociale, nous contactons le Chef du Service social, qui collabore promptement; deux citoyennes nous soumettent des problèmes relatifs au placement d'un mineur: nous indiquons à la mère les voies à suivre; une citoyenne, dont la situation socio-économique est grave, requiert une action urgente relative à l'assistance

mici erogati dalla R.A.V.A. a favore di soggetti bisognosi, con particolare riferimento a quanto previsto dalle L. r. n. 19/94 e n. 44/98; la stessa lamenta che la situazione nella quale si è venuta a trovare sia da imputarsi alle errate informazioni ricevute presso un Comune; a richiesta di una Cittadina e di due Cittadini, vengono fornite indicazioni sull'applicazione della L. r. n. 19/94 per i Cittadini ristretti nella Casa circondariale. Su istanza di una Cittadina e di un Cittadino ed in riferimento ad una vicenda riguardante minori in Istituto, si provvede a convocare i membri dell'*équipe* di sostegno, con esito di attenta collaborazione; su istanza di un Cittadino ed in riferimento ad una vicenda riguardante una grave situazione socio-assistenziale, si provvede a convocare il Direttore delle Politiche sociali, con esito finale positivo. Una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per adozione internazionale, con particolare riferimento al ruolo degli Assistenti sociali: illustrate le competenze, si forniscono indicazioni. Una Cittadina e un Cittadino lamentano disagi a seguito di modalità di comunicazione e variazione delle date di inserimento di soggetti disabili in una struttura territoriale: si interviene presso il Direttore della Direzione Politiche sociali, con esito finale positivo, previa convocazione *ex lege*; due Cittadine e due Cittadini chiedono di approfondire problemi di discrezionalità e opportunità nelle scelte regionali di strutture per disabili. Su segnalazione di sei Cittadine, si provvede a contattare, per le vie brevi, il Capo Servizio sociale, onde approfondire alcune problematiche derivanti dal campo nomadi, con esito di collaborazione. A seguito di istanza presentata da un Cittadino, volta a contestare la legittimità di un provvedimento dirigenziale, si constata la regolarità formale della procedura. Ad una Cittadina e ad un Cittadino si danno indicazioni a tutela del diritto all'istruzione di tre minori, che sembra messo in pericolo da un'Amministrazione comunale in ordine a trasporti indispensabili: il caso si risolve grazie alla collaborazione esemplare dell'Assistente sociale, del Dirigente scolastico e del C.C.I.E. e dell'A.R.E.R.. A seguito di incidente domestico, due Cittadine chiedono chiarimenti in merito all'applicazione della normativa: si interviene, per le vie brevi, presso il Dirigente delle Politiche sociali con richiesta di valutare le possibilità di sanare alcune situazioni in buona fede in questa prima fase di applicazione della normativa, con esito da definire. In riferimento all'attualità dell'atto amministrativo, nonché ai principi di imparzialità, ragionevolezza, congruità ed equità, su istanza dettagliata di un'Associazione di Volontari si provvede a convocare il Direttore delle Politiche sociali al fine di approfondire nuovamente criteri, tempi e motivazioni per l'erogazione dei contributi di cui alle L.r. n. 19/94-n. 44/98.

d'une fille handicapée à cause d'un accouchement imminent: nous contactons directement le Chef du Service social qui collabore activement. Une citoyenne et un citoyen veulent connaître la procédure pour enregistrer les déclarations de sujets ayant la capacité juridique, mais ne pouvant pas signer: nous les orientons vers les Bureaux compétents après avoir contacté directement ces derniers. Une citoyenne illustre une situation socio-économique grave avec des mineurs résidant hors de la Vallée d'Aoste et nécessitant une aide psychologique et médicale: nous l'orientons vers le Médiateur compétent, après appel téléphonique. Une citoyenne veut connaître les dispositions en matière d'aides économiques octroyées par la R.A.V.A. aux sujets nécessiteux, notamment pour ce qui est des dispositions des lois r. n° 19/1994 et n° 44/1998; parallèlement elle déplore que la situation dans laquelle elle s'est trouvée découle des informations erronées reçues dans une Commune; à la demande d'une citoyenne et de deux citoyens nous fournissons des indications sur l'application de la loi r. n° 19/1994 pour les citoyens détenus dans la maison d'arrêt. Sur l'instance d'une citoyenne et d'un citoyen et par rapport à un fait concernant des mineurs placés dans un établissement, nous convoquons les membres de l'équipe de soutien, qui collaborent activement; suite à l'instance d'un citoyen et au sujet d'un fait concernant une situation grave sous le profil de l'aide sociale, nous convoquons le Directeur des Politiques sociales avec un résultat positif. Une citoyenne et un citoyen demandent à connaître la procédure de l'adoption internationale, par rapport en particulier au rôle des assistants sociaux: après avoir illustré nos compétences nous fournissons les renseignements nécessaires. Une citoyenne et un citoyen se plaignent d'inconvénients à cause des modalités de communication et du changement des dates d'accueil de sujets handicapés dans une structure territoriale: nous intervenons auprès du Directeur de la Direction des Politiques sociales avec un résultat final positif, après convocation aux termes des lois en vigueur; deux citoyennes et deux citoyens veulent approfondir certaines questions en matière de pouvoir discrétionnaire et d'opportunité des choix régionaux à propos des structures pour handicapés. Suite à une communication de six citoyennes, nous contactons directement le Chef du Service social afin d'examiner certains problèmes liés au camp des nomades et obtenons sa collaboration. Suite à l'instance présentée par un citoyen et visant à contester la légitimité d'un acte du Directeur, nous constatons la régularité formelle de la procédure. Nous renseignons une citoyenne et un citoyen aux fins de la sauvegarde du droit à l'instruction de trois mineurs, qui paraît menacé par une Administration municipale à cause du service de transport: une solution est trouvée grâce à la collaboration exemplaire de l'assistante sociale, du Directeur de l'école, du C.C.I.E. et de l'A.R.E.R.. Suite à un accident ménager deux citoyennes souhaitent des éclaircissements au sujet de l'application des dispositions en vigueur: nous demandons directement au Directeur des Politiques sociales d'envisager la possibilité de régulariser certaines situations de bonne foi dans cette première phase d'application des dispositions et attendons la définition de la question. À propos de l'actualité de l'acte administratif et des principes d'impartialité, pertinence, bon sens et équité, suite à l'instance détaillée d'une association de bénévoles nous convoquons le Directeur des Politiques sociales pour approfondir

Ventuno Cittadine e diciotto Cittadini vald., chiedono di conoscere la normativa in materia di invalidità civile, anche in riferimento alle opportunità previste dalla L.n. 104/92; un Cittadino la procedura per pensione di invalidità, con particolare riferimento alla richiesta di aggravamento e al rapporto con eventuali attività lavorative; due Cittadini invalidi la procedura per ricorso contro il licenziamento notificato da una ditta privata (nell'indirizzare gli istanti si provvede ad illustrare la normativa in materia di invalidità civile); una Cittadina e un Cittadino la normativa in materia di assegno accompagnamento con riferimento a tempi e modalità di ripresentazione della domanda; sei Cittadine e cinque Cittadini la normativa in materia di concessione della pensione di invalidità e assegno accompagnamento con riferimento alla possibilità di presentare ricorso avverso la decisione della competente Comm., nonché alla procedura da seguire per presentare richiesta di aggravamento.

A tutela della salute dei Cittadini vald., alla luce anche di problematiche affrontate in sede di Comm. mista conciliativa U.S.L. attinenti i corretti rapporti con Ospedali vicini convenzionati con l'Ospedale di Aosta, si chiede alla Direzione U.S.L. e all'Assessore di voler rivedere ed eventualmente precisare gli accordi riguardanti gli interventi di urgenza. Un Cittadino lamenta la mancata applicazione da parte dell'Assessorato della normativa in materia di autocertificazione: si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore delle Politiche sociali, con esito di puntualizzazione delle direttive ministeriali e relativa applicazione in vista di un migliore servizio. Tre Cittadini contestano la legge regionale determinante le modalità di contribuzione al mantenimento dei parenti ricoverati nelle Microcomunità: si provvede ad illustrare anche i recenti sviluppi giurisprudenziali e dottrinali; una Cittadina e un Cittadino chiedono di approfondire la normativa in materia di pagamento delle rette nelle Microcomunità, in presenza di precaria situazione socio-sanitaria; anche due Cittadine chiedono di approfondire alcuni aspetti della normativa, ma le loro lamentele risultano infondate; nove Cittadine segnalano problemi di Microcomunità derivanti dalla carenza di personale infermieristico specializzato: si provvede a fornire spiegazioni e documentazione. Tre Cittadine chiedono informazioni su tempi e modalità di accesso alle Microcomunità; con riferimento ad incidente sul lavoro di un Cittadino si illustrano le competenze del Difensore civico e la procedura per ottenere l'aggravamento dell'invalidità.

i) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche

Due Cittadini lamentano il cattivo funzionamento di un Servizio causa la carenza di personale: si interviene presso l'Assessore, con esito di assicurazione di ulteriori assegnazioni; due altri difficoltà a distinguere le responsabilità di cui alla L. n. 109/94 e succ. Reg. di attuazione: si convoca il Direttore delle Opere edili, con esito di programmato mi-

de nouveau les critères, délais et motifs pour l'octroi des aides visées aux lois r. n° 19/1994 et n° 44/1998.

Vingt et une citoyennes et dix-huit citoyens valdôtains veulent connaître les dispositions en matière d'invalidité civile, par rapport, entre autres, aux opportunités visées à la loi n° 104/1992; un citoyen la procédure relative à la pension d'invalidité, en ce qui concerne, notamment, la demande d'aggravation et le rapport avec le travail éventuel; deux citoyens invalides la procédure du recours contre le licenciement qui leur a été notifié par une entreprise privée (nous les adressons aux Bureaux compétents et illustrons les dispositions en matière d'invalidité civile); une citoyenne et un citoyen les dispositions en matière de prime d'accompagnement pour ce qui est des délais et modalités de présentation de la demande; six citoyennes et cinq citoyens les dispositions en matière d'octroi de la pension d'invalidité et de la prime d'accompagnement en ce qui concerne la possibilité de porter recours contre la décision de la Commission compétente et la procédure de la demande d'aggravation.

En vue de la protection de la santé des citoyens valdôtains, à la lumière, entre autres, de problèmes affrontés au sein de la Commission mixte de conciliation U.S.L. et concernant les rapports corrects avec les hôpitaux à proximité conventionnés avec l'hôpital d'Aoste, nous demandons à la Direction U.S.L. et à l'Assesseur de vouloir revoir et, éventuellement, préciser les accords en matière d'urgences. Un citoyen déplore que l'assessorat n'ait pas appliqué les dispositions en matière d'attestation sur l'honneur: nous intervenons directement auprès du Directeur des Politiques sociales et obtenons des précisions sur les directives ministérielles et leur mise en application aux fins d'un service meilleur. Trois citoyens contestent la loi régionale portant définition des modalités de participation aux frais d'hébergement des parents accueillis dans des microcommunautés: nous illustrons également les développements récents de la jurisprudence et de la doctrine; une citoyenne et un citoyen demandent à approfondir les dispositions en matière de paiement des frais d'hébergement des microcommunautés, en cas de situation socio-sanitaire précaire; deux autres citoyennes aussi demandent des précisions sur ces dispositions, mais leurs plaintes s'avèrent injustifiées; neuf citoyennes signalent des problèmes liés à la carenza de personnel infirmier spécialisé dans une microcommunauté: nous fournissons les explications et la documentation nécessaires. Trois citoyennes demandent des renseignements sur les délais et modalités d'accès aux microcommunautés; nous illustrons à un citoyen les compétences du Médiateur et la procédure pour obtenir l'aggravation de l'invalidité suite à un accident du travail.

i) Assessorat du Territoire, de l'Environnement et des Ouvrages publics

Deux citoyens se plaignent du mauvais fonctionnement d'un Service dû à la carenza de personnel: nous intervenons auprès de l'Assesseur, qui nous assure que de nouveaux employés seront attribués à ce service; deux autres ont des difficultés à distinguer les responsabilités visées à la loi n° 109/1994 et au règl. d'application subséquent: nous

glioramento normativo e amministrativo, ma anche di incongruenti relazioni nei confronti degli Istanti (il che si provvede a stigmatizzare agli Organi competenti). A seguito di diniego di richiesta verbale di accesso a documentazione, due Cittadini e quattro Cittadine chiedono informazioni sulle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99. Una Cittadina lamenta la violazione del diritto alla riservatezza ad opera del Direttore delle Opere edili: si interviene presso il medesimo, con indicazione di miglioramento amministrativo. Due Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di procedimenti disciplinari con riferimento alle assenze ingiustificate. Un Cittadino contesta l'esito di una visita medico-legale, incidente sull'avviamento al lavoro: si convoca il Medico firmatario e se ne dà comunicazione all'Assessore, con esito di correttezza dell'*iter* e di programmato miglioramento amministrativo. Nove Cittadini contestano una variante adottata da un Consiglio comunale: si chiedono chiarimenti all'Assessore, con esito di sollecita documentazione della correttezza dell'*iter*; a seguito di problemi insorti per un parcheggio pubblico e relativa servitù di passaggio, una Cittadina e un Cittadino vengono indirizzati; su istanza di nove Cittadini, che lamentano l'approvazione di una variante adottata da un Consiglio comunale, si chiedono chiarimenti all'Assessore e si ha conferma della competenza comunale, come da puntuale risposta.

Cinquantaquattro Cittadine e sessantadue Cittadini chiedono di conoscere la normativa in materia di E.R.P., in riferimento anche a Regolamenti e prassi comunali e a reitero di domande; verificata la correttezza dell'*iter*, ad una Cittadina vengono date ulteriori informazioni sull'E.R.P.; a richiesta di quattro Cittadini si approfondiscono problematiche E.R.P. relativamente ai rifugiati politici; in riferimento a lamentela per applicata penalità da ritardato pagamento, si verifica con un Comune la corretta risposta fornita dal Capo Servizio E.R.P.; a seguito di numerose istanze relative all'assegnazione degli alloggi E.R.P., nonché all'applicazione della L. n. 431/98, si interviene presso l'Assessore, il Presidente A.R.E.R., il Sindaco e l'Assessore ai LL.PP. di Aosta, con esito di incontro congiunto in funzione di programmazione; tre Cittadine e due Cittadini, versanti in gravi condizioni socio-economiche, chiedono di conoscere le procedure per presentare richiesta di alloggio in emergenza abitativa: data la particolare gravità del caso, si interviene, per le vie brevi, con i Responsabili di settore, con esito di programmazione e di soluzione a breve termine per un caso; tre Cittadine e tre Cittadini lamentano l'inevasione della domanda contributi del Fondo regionale per l'abitazione: si chiedono informazioni al Capo Servizio E.R.P., con esito di puntuale riscontro dopo solleciti; tre Cittadine e due Cittadini lamentano ingiustificato ritardo nel comunicare l'esito di domande riguardanti la possibilità di accedere al contributo previsto dalla recente istituzione del Fondo nazionale: per un caso si interviene presso il Capo del Servizio E.R.P., con esito di puntuale riscontro dopo sollecito, per gli altri si contatta per le vie brevi un Responsabile dell'Ufficio, che provvede a fornire spiegazioni; un Cittadino lamenta la reiezione delle domande di emergenza abitativa: si danno indicazioni, con riserva di intervento; su

convoquons le Directeur de la Direction du Bâtiment avec le résultat de la programmation d'une amélioration législative et administrative, mais aussi de rapports incohérents avec les requérants (sur lesquels nous attirons l'attention des organes compétents). Suite au refus opposé à leur demande verbale d'accès à la documentation, deux citoyens et quatre citoyennes demandent des renseignements sur la loi n° 241/1990 et sur la loi r. n° 18/1999. Une citoyenne déplore la violation du droit au respect de la vie privée par le Directeur de la Direction du Bâtiment: nous intervenons auprès de celui-ci en indiquant une amélioration administrative. Deux citoyens demandent à approfondir les dispositions en matière de mesures disciplinaires par rapport aux absences injustifiées. Un citoyen conteste le résultat d'une visite médico-légale ayant des retombées sur l'accès à l'emploi: nous convoquons le médecin et nous en informons l'Assesseur (la procédure s'avère correcte et une amélioration administrative est programmée). Neuf citoyens contestent une variante adoptée par le Conseil municipal: nous demandons des éclaircissements à l'Assesseur et la régularité de la procédure est promptement documentée; suite à des problèmes concernant un parking public et la servitude de passage y relative, une citoyenne et un citoyen sont orientés vers les Bureaux compétents; sur les instances de neuf citoyens qui se plaignent de l'adoption d'une variante par un Conseil municipal nous demandons des renseignements à l'Assesseur: la réponse ponctuelle qui nous est adressée confirme la compétence de la Commune à ce propos.

Cinquante-quatre citoyennes et soixante-deux citoyens demandent à connaître les dispositions en matière de logements sociaux, pour ce qui est, entre autres, des Règlements et coutumes communales et de la réitération des demandes; ayant contrôlé la régularité de la procédure, nous donnons des informations ultérieures sur les logements sociaux à une citoyenne; à la requête de quatre citoyens nous approfondissons des problèmes concernant les logements sociaux par rapport aux réfugiés politiques; sur la base d'une plainte au sujet d'une amende pour paiement en retard, nous vérifions de concert avec une Commune la réponse correcte fournie par le Chef du Service E.R.P.; suite à de nombreuses instances sur l'attribution des logements sociaux et sur l'application de la loi n° 431/1998, nous intervenons auprès de l'assesseur, du président de l'A.R.E.R., du syndic et de l'assesseur aux Travaux publics d'Aoste et obtenons une rencontre conjointe en vue d'une programmation; trois citoyennes et deux citoyens, dont la situation socio-économique est grave, demandent de connaître la procédure pour présenter une requête urgente de logement social: étant donné la gravité particulière de ce cas, nous intervenons directement auprès des Responsables de secteur avec le résultat de la programmation et solution à bref délai dans un cas; trois citoyennes et trois citoyens portent plainte contre le manque de réponse à leur demande de subvention du Fonds régional pour le logement: nous demandons des informations au Chef du Service E.R.P., dont la réponse ponctuelle nous parvient après plusieurs rappels; trois citoyennes et deux citoyens déplorent un retard injustifié dans la communication de l'issue des demandes concernant la possibilité d'accéder à la subvention prévue par le Fonds national récemment institué: dans un cas nous intervenons auprès du Chef du Service E.R.P. et en obtenons une réponse ponc-

istanza di dodici Cittadine e di dodici Cittadini, si è chiesto al V.-Presidente della Comm. E.R.P., considerate le condizioni igienico-sanitarie con particolare riferimento ai minori residenti in zona Tzambarlet, notizie sulla Comm. E.R.P., con sollecito riscontro della problematica anche per quanto concerne l'organico preposto all'istruzione delle pratiche; una Cittadina e un Cittadino, con figli minori, lamentano la reiezione della domanda di emergenza abitativa; tre Cittadine e tre Cittadini chiedono informazioni sulle graduatorie E.R.P.: si contatta il V.-Presidente della Comm., con esito di documentazione. In regime di separazione, due Cittadine chiedono di conoscere la normativa in materia di estinzione anticipata dei mutui regionali; due Cittadine e un Cittadino la normativa in materia di concessione mutui per la prima casa con riferimento alla possibilità di riconsiderare il tasso pattuito all'inizio del contratto. Un Cittadino lamenta una procedura, non rispettosa dell'imparzialità nella determinazione dei tassi di interessi da applicare ai mutui concessi per l'acquisto della prima casa: si interviene presso il Capo Servizio E.R.P., ottenendo solo parziali riscontri dopo solleciti.

A richiesta di un Cittadino e in riferimento a specifica problematica di sicurezza ambientale, vengono illustrate le responsabilità del proprietario e dell'Ente pubblico. A seguito della mancanza di acqua destinata ad irrigare i campi, due Cittadine, in rappresentanza di altre/i venticinque, chiedono di conoscere la procedura per richiedere ai competenti Organi la verifica delle turnazioni; successivamente, quindici Cittadine/Cittadini lamentano ulteriori irregolarità, per cui si convoca il Coordinatore del Dipartimento Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche, con esito da definire. Una Cittadina e un Cittadino lamentano danni causa l'appropriazione indebita di acqua proveniente da un canale da parte di terzi: si forniscono indicazioni; successivamente, per nuova istanza, si interviene presso il Coordinatore della Direzione Ambiente, Assetto del Territorio e Risorse idriche, cui fa seguito una richiesta dell'Assessorato d'intervento dell'Ufficio legale della Presidenza della Regione data la complessità della problematica, con esito da definire. In riferimento ad una situazione di pericolo venutasi a creare in un Comune, una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la normativa in materia di concessione delle acque pubbliche e la procedura per segnalare il dissesto all'Amministrazione regionale per controlli ed opere di competenza. Una Cittadina chiede di conoscere la normativa in materia di sfruttamento delle acque pubbliche, lamentando la posa illegittima di derivazioni; su istanza di alcuni Cittadini che lamentano utilizzo abusivo di acqua pubblica, si chiedono chiarimenti all'Ufficio Gestione Risorse idriche, con esito da definire.

tuelle après rappel, dans les autres nous contactons personnellement un Responsable du Bureau compétent qui nous donne les explications nécessaires; un citoyen conteste le rejet des demandes pour nécessité impérieuse de logement: nous lui donnons les indications voulues sous réserve d'intervention au besoin; sur l'instance de douze citoyennes et de douze citoyens, compte tenu des conditions hygiéniques des logements par rapport, notamment, à la présence de mineurs, dans le quartier Tzambarlet, nous demandons au Vice-président de la Comm. E.R.P. des nouvelles sur cette Commission et recevons une prompte réponse au sujet des problèmes susmentionnés et – aussi – sur les fonctionnaires préposés à l'instruction des dossiers; une citoyenne et un citoyen avec des enfants mineurs portent plainte contre le rejet de la demande de logement social pour nécessité impérieuse; trois citoyennes et trois citoyens se renseignent sur les listes d'aptitude E.R.P.: nous contactons le Vice-président de la Comm. et obtenons la documentation y relative. Deux citoyennes veulent connaître les dispositions en matière de remboursement anticipé des prêts régionaux pour la résidence principale en cas de séparation des époux; deux citoyennes et un citoyen les dispositions en matière d'octroi des prêts pour la résidence principale pour ce qui est de la possibilité de revoir le taux fixé au début du contrat. Un citoyen se plaint d'une procédure qui ne respecte pas l'impartialité dans la détermination des taux d'intérêt à appliquer aux prêts pour l'achat de la résidence principale: nous intervenons auprès du Chef du Service E.R.P., mais nous n'obtenons que des réponses partielles après plusieurs rappels.

Suite à la demande d'un citoyen et à propos d'un problème spécifique de sécurité nous illustrons les responsabilités du propriétaire et de l'organisme public. Suite à l'absence d'eau pour l'irrigation des champs, deux citoyennes, au nom de vingt-cinq autres citoyen(ne)s, se renseignent sur la procédure pour demander aux organes compétents le contrôle des roulements; par la suite quinze citoyen(ne)s se plaignent d'irrégularités ultérieures; nous convoquons, donc, le coordinateur du Département du Territoire, de l'Environnement et des Ouvrages publics, mais jusqu'ici nous n'avons pas obtenu de résultat. Une citoyenne et un citoyen portent plainte pour dommages à cause de l'exploitation induite de l'eau provenant d'un canal par un tiers: nous fournissons les indications nécessaires; plus tard, sur la base d'une nouvelle instance, nous intervenons auprès du Coordinateur de la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement du territoire et des Ressources hydriques: à cause de la complexité du problème l'assessorat demande l'intervention du Bureau légal de la Présidence de la Région et jusqu'ici aucun résultat n'a été atteint. En considération d'une situation dangereuse existante dans une Commune, une citoyenne et un citoyen veulent connaître les dispositions en matière de concession des eaux publiques et la procédure pour signaler la dégradation géologique à l'Administration régionale pour les contrôles et ouvrages ressortissant à cette dernière. Une citoyenne demande de connaître les dispositions en matière d'exploitation des eaux publiques en protestant contre la création de dérivations; à la demande d'un groupe de citoyens qui contestent l'exploitation abusive d'eau publique, nous demandons des éclaircissements au Bureau de la Gestion des Ressources hydriques et attendons une réponse.

l) Assessorato Turismo, Sport, Commercio e Trasporti

Un Cittadino, privo di biglietto per chiusura della Stazione, lamenta l'addebito di sanzione suppletiva da parte del controllore: se ne chiede conto al Direttore della Direzione Trasporti, alla luce della Convenzione stipulata tra R.A.V.A. e F. S., che provvedono a far restituire l'importo. Su istanza del Difensore civico del Piemonte, si chiedono informazioni all'Ufficio regionale dei Trasporti degli accordi esistenti tra R.A.V.A. e F.S., con esito di collaborazione. Centoquarantotto Cittadini presentano petizione all'Assessore e alla Direzione regionale Valle d'Aosta-Trenitalia S.p.A. in merito alla rete ferroviaria *post-alluvionale*, inoltrandola p.c. al Difensore civico: si chiedono chiarimenti agli Uffici competenti, con esito di puntuale collaborazione.

Un Cittadino lamenta parzialità nei criteri adottati per la ripartizione dei contributi a favore degli Enti di promozione sportiva: si interviene presso l'Assessore e il Presidente della Regione con esito di recepimento del miglioramento amministrativo nell'ambito del relativo Regolamento.

m) Comuni e Comunità Montane

Cinquantadue Cittadini e quarantotto Cittadine chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico per i Comuni non convenzionati e la procedura per Convenzione e decentramento del servizio; trentaquattro Cittadine e trentotto Cittadini l'intervento del Difensore civico per casi riguardanti competenze proprie di Comuni non convenzionati: si provvede ad indirizzarli. Una Cittadina chiede di conoscere la normativa in materia di rilascio licenze commerciali, con particolare riferimento alla sospensione e revoca; un'altra la normativa in materia di contributi erogati dalla Regione a favore di soggetti bisognosi, con riferimento alle L. r. n. 19/94 e n. 44/98, lamentando errate informazioni da parte di un Comune. Nove Cittadine, affette da patologia, segnalano il problema dell'assistenza alle persone anziane con riferimento al ricovero notturno presso Microcomunità (vengono indirizzate); sei Cittadine e sei Cittadini una situazione di pericolo per la presenza di animali lasciati incustoditi (si interviene presso l'U.S.L., con esito positivo grazie alla collaborazione di un Sindaco). A nome di una Comunità di montagna e con riferimento alle fasce deboli, un Cittadino chiede come attivare forme di tutela per variazioni di Servizi privati di base: viene indirizzato anche al P.I.T.-Servizi eur.. Due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per ottenere da un'Amministrazione comunale l'adempimento di impegni sottoscritti. Si forniscono norme di correttezza procedurale e indicazioni di tutela ad una Cittadina che lamenta il non rispetto di una graduatoria di assunzione da parte di un Comune. Una Cittadina e un Cittadino chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di congedi parentali con riferimento ai permessi per allattamento; una Cittadina e un Cittadino in materia di pagamento delle rette per asili nido; un Cittadino e una Cittadina in materia di Regolamento regionale edilizio con riferimento ad un Comune; una Cittadina e un Cittadino in materia di diritti, doveri e forme di tutela con riferimento ad

l) Assessorat du Tourisme, des Sports, du Commerce et des Transports

Un citoyen, dépourvu du billet car le guichet de la gare était fermé, conteste l'amende que le contrôleur lui a infligée: nous en demandons compte au Directeur de la Direction des Transports à la lumière de la Convention R.A.V.A./F.S. (Chemins de fer), qui pourvoit à faire restituer la somme payée. Sur l'instance du Médiateur du Piémont, nous demandons des renseignements au Bureau régional des Transports sur les accords existant entre R.A.V.A. et F.S.: il s'ensuit une bonne collaboration. Cent quarante et un citoyens signent une pétition à l'Assesseur et à la Direction régionale Vallée d'Aoste-Trenitalia S.p.a. au sujet du réseau ferroviaire après l'inondation et la transmettent p.i. au Médiateur: nous demandons des éclaircissements aux Bureaux compétents qui collaborent promptement.

Un citoyen se plaint de partialité dans les critères adoptés pour la répartition des aides aux sociétés de promotion du sport: nous intervenons auprès de l'Assesseur et du Président de la Région et il est procédé à une amélioration administrative dans le cadre du Règlement y relatif.

m) Communes et communautés de montagne

Cinquante-deux citoyens et quarante-huit citoyennes demandent à connaître les compétences du Médiateur pour ce qui est des Communes non conventionnées et la procédure pour la Convention et la décentralisation du service; trente-quatre citoyennes et trente-huit citoyens l'intervention du Médiateur dans le cas de compétences propres aux Communes non conventionnées: ils obtiennent les informations demandées. Une citoyenne veut connaître les dispositions en matière de licences de commerce en ce qui concerne, notamment, suspension et révocation; une autre les dispositions en matière d'aides octroyées par la Région en faveur des personnes nécessiteuses aux termes des lois r. n° 19/1994 et n° 44/1998, et déplore les informations erronées qui lui ont été données par une Commune. Neuf citoyennes, atteintes de différentes affections, signalent la question épineuse de l'assistance aux personnes âgées pour ce qui est de l'hébergement nocturne dans les microcommunautés (elles reçoivent les indications nécessaires); six citoyennes et six citoyens une situation dangereuse à cause de la présence d'animaux laissés sans surveillance (nous intervenons auprès de l'U.S.L. avec un résultat positif grâce à la collaboration d'un syndic). Au nom d'une Communauté de montagne et par rapport aux couches faibles, un citoyen se renseigne sur la manière dont peuvent être mises en œuvre des formes de protection à cause de changements intervenus dans les Services privés de base: il est orienté, entre autres, vers le P.I.T.-Services europ.. Deux citoyens souhaitent connaître la procédure pour obtenir qu'une Administration communale remplisse les engagements pris par écrit. Nous indiquons les dispositions en matière de régularité de la procédure et fournissons des indications de sauvegarde des droits à une citoyenne qui déplore le non-respect d'une liste d'aptitude pour le recrutement par une Commune. Une citoyenne et un citoyen veulent approfondir les dispositions sur le congé parental par rapport au congé

ospiti di Microcomunità; due Cittadine in materia di determinazione della quota di contribuzioni per Microcomunità (le lamentele risultano infondate). Ad una Cittadina e ad un Cittadino si illustrano diritti e doveri connessi alla servitù di passaggio, in presenza anche di un'ordinanza comunale. Su istanza di nove Cittadini, che lamentano l'approvazione di una variante adottata da un Consiglio comunale, si chiedono chiarimenti all'Assessore regionale al Territorio e si forniscono indicazioni. Un Cittadino chiede informazioni per un problema di condutture; due Cittadini per forme di tutela relative a reiterata non esecuzione e conseguenti danni di quanto comunicato con lettera da un Comune; in riferimento a controversie, quattro Cittadine e ventisei Cittadini chiedono di conoscere possibili vie di tutela; premessa la non competenza, si comunica a sessantotto Cittadini la disponibilità per informazioni; in riferimento ad un esposto presentato ad un Comune, una Cittadina viene indirizzata; in riferimento ad un problema comunale, già oggetto di sentenza, due Cittadine vengono indirizzate per diritti e doveri; a seguito di problemi insorti con un Comune relativamente a parcheggio pubblico e servitù di passaggio, una Cittadina e un Cittadino vengono indirizzati.

Ventotto Cittadine e ventisette Cittadini chiedono informazioni sui tempi di evasione di richieste scritte da parte degli Enti pubblici e sul diritto di accesso; quattro Cittadine e un Cittadino sulle L. n. 241/90-L. r. n. 18/99 in relazione a vicende riguardanti il rilascio di concessioni edilizie; tre Cittadini e sei Cittadine in relazione alla possibilità di prendere visione di deliberazioni o prove concorsuali, cinque Cittadine sull'accesso in genere. In virtù di nuova documentazione presentata da una Cittadina e da un Cittadino, si constata che la risposta fornita a suo tempo dal Sindaco risulta generica; undici Cittadine e quindici Cittadini chiedono di conoscere la normativa in materia di obbligo di motivazione degli atti amministrativi, nonché informazioni sul valore probatorio della R.R.R. e della pratica della R. a mano. Una Cittadina e un Cittadino lamentano reiterata invasione di una lettera indirizzata ad un Sindaco: se ne chiede conto, con esito positivo; una Cittadina e due Cittadini chiedono di intervenire per invasione di richiesta danni inoltrata a Presidente di un Consorzio, con esito positivo; un Cittadino lamenta l'invasione di una lettera, nonché il ritardo nel rispondere alla domanda di iscrizione all'anagrafe da parte di un'Amministrazione: si interviene presso il Sindaco, che, dopo solleciti, provvede a rispondere; si segnala che alcuni Sindaci comunicano anche l'esito di vicende per le quali si era intervenuti per la sola invasione; un Cittadino segnala l'invasione da parte di un'Amministrazione della domanda di residenza (senza intervenire, si forniscono indicazioni); una Cittadina lamenta l'invasione di una lettera da parte di un'Amministrazione: si interviene presso il

pour allaiter; une citoyenne et un citoyen celles sur le paiement des frais de garde à la crèche; une citoyenne et un citoyen se renseignent sur le Règlement régional de la construction pour ce qui est d'une Commune; une citoyenne et un citoyen sur les droits, devoirs et formes de protection au sujet des hôtes d'une microcommunauté; deux citoyennes sur la détermination de la quote-part des frais d'hébergement dans une microcommunauté (les plaintes s'avèrent infondées). Nous illustrons à l'intention d'une citoyenne et d'un citoyen les droits et devoirs liés à une servitude de passage, en présence d'une ordonnance communale. Suite à l'instance de neuf citoyens qui déplorent l'approbation d'une variante adoptée par un Conseil municipal, nous demandons des éclaircissements à l'Assesseur régional au Territoire et nous fournissons les indications requises. Un citoyen se renseigne sur un problème de conduites d'eau; deux citoyens sur les formes de protection de leurs droits suite à la non-exécution réitérée d'ouvrages (et aux dommages qui en découlent) qu'une Commune avait annoncés; en faisant référence à des différends, quatre citoyennes et vingt-six citoyens demandent à connaître les voies de protection possibles; nous communiquons à soixante-huit citoyens qu'il ne nous appartient pas de trancher leurs questions, mais que nous sommes disposée à leur fournir les renseignements nécessaires; nous indiquons la voie à suivre à une citoyenne à propos d'une pétition présentée à une Commune; nous renseignons deux citoyennes sur droits et devoirs par rapport à un problème communal qui a déjà fait l'objet d'un jugement; une citoyenne et un citoyen reçoivent les indications qu'ils nécessitent à propos de problèmes qui les opposent à une Commune au sujet d'un parking public et d'une servitude de passage.

Vingt-huit citoyennes et vingt-sept citoyens demandent des informations sur les délais de réponse à des demandes écrites de la part des organismes publics ainsi que sur le droit d'accès; quatre citoyennes et un citoyen sur la loi n° 241/1991 et sur la loi r. n° 18/1999 par rapport à des faits liés à la délivrance du permis de construire; trois citoyens et six citoyennes par rapport à la possibilité de prendre vision des délibérations ou des épreuves de concours, cinq citoyennes sur l'accès en général. Suite à la présentation d'une nouvelle documentation par une citoyenne et un citoyen, nous constatons que la réponse précédemment donnée par un syndic est générique; onze citoyennes et quinze citoyens veulent connaître les dispositions en matière d'indication obligatoire du motif sur les actes administratifs et être renseignés sur la valeur probante de la recommandée avec accusé de réception et de la recommandée apportée personnellement. Une citoyenne et un citoyen se plaignent de l'absence réitérée de réponse à une lettre envoyée à un syndic: nous lui en demandons compte avec un résultat positif; une citoyenne et deux citoyens requièrent notre intervention pour non-réponse à une demande de dédommagement envoyée au Président d'un consortium: notre démarche a une heureuse issue; un citoyen se plaint de l'absence de réponse à sa lettre et du retard de réponse d'une Administration à sa demande d'inscription au registre d'état civil: nous intervenons auprès du syndic, qui, après plusieurs rappels, répond; à signaler que certains syndics nous communiquent aussi l'issue de situations à propos desquelles notre intervention se bornait à l'absence de réponse;

Sindaco, con esito di puntuale evasione. Quattro Cittadini chiedono di approfondire problemi di accesso e correttezza nei tempi di pubblicazione e attuazione di competenze comunali; alcuni Consiglieri lamentano la lesione del diritto/dovere di controllo degli atti, causa il grave ritardo con cui le deliberazioni vengono pubblicate: si chiede al Presidente della Regione di voler comunicare l'esito della sua richiesta, cui viene data risposta dopo solleciti del Presidente e del Difensore civico.

Chiedono di approfondire alcuni aspetti del Regolamento comunale riguardante tempi e modalità di pagamento I.C.I. dodici Cittadine e tredici Cittadini; in riferimento ad una vicenda riguardante il pagamento dell'I.C.I., due Cittadine e quattro Cittadini chiedono di conoscere la procedura per ricorso avverso avvisi di accertamento; otto Cittadini e sei Cittadine la procedura per presentare ricorso avverso sanzioni elevate delle Polizie municipali ritenute illegittime; un Cittadino lamenta irregolarità nell'inoltro dell'avviso di *mora* per mancato pagamento di sanzione amministrativa, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità. Trentotto Cittadini/e contestano il pagamento di tributi per l'acquedotto e scarichi fognari di un Comune: si forniscono indicazioni.

Otto Cittadine e sette Cittadini chiedono di conoscere la procedura per specifici problemi di residenza; un Cittadino la normativa in materia di acquisto e perdita della stessa con riferimento alla possibile cancellazione d'ufficio; definiti gli ambiti di competenza, una Cittadina viene indirizzata per cancellazione dal nucleo dell'*ex* convivente, a tutela di conseguenti responsabilità; per un problema di residenza determinante per la tutela di un Cittadino, si contatta per le vie brevi l'Ufficio anagrafe di un Comune, con esito di sollecita ed efficiente collaborazione. Una Cittadina lamenta errori nella compilazione dello stato di famiglia, di cui ha dato comunicazione scritta al Sindaco: si illustrano le competenze, con riserva di intervento per inevasione.

Due Cittadine e due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per partecipare a concorso E.R.P. bandito da un Comune; con riferimento a bando di concorso E.R.P. si danno indicazioni a due Cittadine e due Cittadini per aggiornamento documentazione. In merito alla precaria sistemazione abitativa di una famiglia, un Sindaco segnala di aver emesso un'ordinanza di sgombero locali non rispondenti alle norme igienico-sanitarie: con l'occasione comunica, anche per le vie brevi, le soluzioni prospettate alla famiglia. Tre Cittadini e due Cittadine, versanti in gravi condizioni socio-economiche, chiedono di conoscere le procedure per presentare richiesta di alloggio in emergenza abitativa: data la peculiarità del caso, si interviene, per le vie brevi, con i Responsabili di settore, con esito positivo grazie alla collaborazione di un Comune; su istanza di una Cittadina e di un Cittadino e in riferimento all'obbligo sco-

un citoyen signale qu'une Administration n'a pas donné suite à sa demande de résidence (nous fournissons les indications nécessaires sans intervenir); une citoyenne se plaint de ne pas avoir reçu de réponse d'une Administration à sa lettre: nous intervenons auprès du syndic et la question est résolue. Quatre citoyens veulent approfondir des problèmes d'accès et de régularité au sujet des délais de publication et de mise en œuvre des compétences communales; quelques conseillers se plaignent de l'atteinte au droit/devoir de contrôle des actes, à cause du retard avec lequel les délibérations sont publiées: nous demandons au Président de la Région de nous communiquer l'issue de sa demande, qui ne reçoit cependant de réponse qu'après des rappels et du Président et du Médiateur.

Certains aspects du Règlement communal concernant délais et modalités de paiement de l'I.C.I. font l'objet de demandes de renseignements provenant de douze citoyennes et treize citoyens; deux citoyennes et quatre citoyens veulent connaître la procédure du recours contre l'avis d'évaluation d'impôt; huit citoyens et six citoyennes la procédure du recours contre des sanctions prises par la Police municipale jugées illégales; un citoyen se plaint d'irrégularité à propos de l'envoi de l'avis d'amende moratoire pour non-paiement d'une sanction administrative, mais aucune irrégularité ne ressort de l'examen de la documentation. Trente-huit citoyen(ne)s contestent le paiement de taxes pour le réseau de distribution des eaux et les égouts d'une Commune: nous fournissons les indications nécessaires.

Huit citoyennes et sept citoyens souhaitent connaître la procédure relative à des problèmes particuliers de résidence; un citoyen les dispositions en matière d'acquisition et de perte de celle-ci pour ce qui est de la radiation d'office; après avoir défini les domaines de notre ressort, nous renseignons une citoyenne à propos de sa radiation du foyer de l'ancien concubin en vue de sa protection contre des responsabilités éventuelles; nous contactons directement l'état civil d'une Commune pour un problème de résidence déterminant aux fins de la protection d'un citoyen et obtenons une collaboration prompte et efficace. Une citoyenne déplore des erreurs dans sa fiche familiale d'état civil, erreurs qu'elle a communiquées par écrit au syndic: nous illustrons nos compétences, sous réserve d'intervention en cas de non-réponse.

Deux citoyennes demandent à connaître la procédure pour participer à un concours E.R.P. lancé par une Commune; nous renseignons deux citoyennes et deux citoyens sur la mise à jour de la documentation au sujet d'un avis de concours E.R.P.. Compte tenu des conditions précaires de l'habitation d'une famille, un syndic signale qu'il a pris une ordonnance d'expulsion du fait que les locaux ne répondent pas aux normes d'hygiène; parallèlement il nous communique, verbalement aussi, les solutions envisagées pour cette famille. Trois citoyens et deux citoyennes, dont la situation socio-économique est grave, veulent connaître les procédures pour présenter une demande de logement pour besoin impérieux; étant donné les caractéristiques particulières de ce cas, nous intervenons directement auprès des Responsables de secteur, avec un résultat positif grâce à la collaboration d'une Commune; à la demande d'une ci-

lastico, si interviene presso i Presidenti della Giunta e dell'A.R.E.R. e il Sindaco di un Comune, per l'assegnazione di un alloggio, non risultando raggiungibile in sicurezza la frazione di residenza, con esito positivo. In riferimento a tre Cittadine e a due Cittadini, che hanno presentato domanda di emergenza abitativa, viste le gravi condizioni socio-sanitarie si interviene per le vie brevi con il V.-Presidente della Comm. E.R.P., con esito di soluzione programmata; due Cittadine e due Cittadini, con figli minori, lamentano reiezione o stallo della domanda di emergenza abitativa: si chiedono chiarimenti al V.-Presidente della Comm. E.R.P., con esito di collaborazione.

A seguito di problemi insorti con Comuni, sei Cittadine e cinque Cittadini chiedono di conoscere la normativa in materia di occupazione e di esproprio; quattro Cittadine e sei Cittadini di verificare una procedura di esproprio, con esito di sollecitazione regionale al Sindaco delle competenze necessarie per il prosieguo della pratica.

Per una complessa problematica di impatto ambientale, su istanza di cinque Cittadine e tre Cittadini, si contatta per le vie brevi un Sindaco, con esito di collaborazione. A richiesta di un Cittadino e in riferimento a specifica problematica di sicurezza ambientale, vengono illustrate le responsabilità del proprietario e dell'Ente pubblico. Due Cittadini segnalano disagi causa le cattive condizioni igieniche di terreno adiacente: si interviene presso il Responsabile del Servizio d'Igiene e Sanità pubblica, con esito di fattiva programmazione e positiva risultanza. Una Cittadina e un Cittadino lamentano danni al terreno di proprietà causa l'appropriazione indebita di acqua, proveniente da un canale, da parte di terzi: si interviene presso il Coordinatore della Direzione Ambiente, assetto del Territorio e Risorse idriche con successiva richiesta d'intervento dell'Ufficio legale della Presidenza della Regione data la complessità della problematica, con esito da definire. Un Cittadino lamenta disagi conseguenti alla vicinanza di una concimaia: viene indirizzato. In riferimento ad una situazione di pericolo, una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la normativa in materia di concessione delle acque pubbliche e la procedura per segnalare il dissesto all'Amministrazione regionale per controlli ed opere di competenza; un Cittadino la normativa in materia di depurazione delle acque, con riferimento anche ai danni. Un Cittadino lamenta la mancata approvazione da parte di un Comune di un progetto di ristrutturazione di una casa; tre Cittadine chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di concessione edilizia e denuncia di inizio attività. Nell'impossibilità di raggiungere il Difensore civico, una Cittadina chiede per le vie brevi informazioni sulla legittimità della chiusura di una strada regionale, nonché sull'imparzialità nel diritto di passaggio a tempo. Tre Cittadine lamentano parzialità amministrativa per mancato avviso da parte di un Comune delle disposizioni di cui agli art. 65 e 66 della L. n. 44/98, concernenti gli assegni per nucleo familiare e maternità.

toyenne et d'un citoyen et compte tenu de l'obligation scolaire de leur enfant, nous intervenons auprès des Présidents de la Région et de l'A.R.E.R. et du syndic d'une Commune pour l'attribution d'un logement, étant donné que le hameau de résidence ne peut être atteint sans danger. Compte tenu des graves conditions socio-sanitaires de trois citoyennes et de deux citoyens qui ont présenté une demande pour nécessité urgente d'un logement nous intervenons directement auprès du Vice-président de la Commission E.R.P.: il s'ensuit une solution programmée; deux citoyennes et deux citoyens ayant des enfants mineurs se plaignent de rejet ou d'impasse au sujet de leur demande de logement pour nécessité impérieuse: nous demandons des éclaircissements au Vice-président de la Comm. E.R.P., qui collabore activement.

Suite à des problèmes qui les opposent à la Commune, six citoyennes et cinq citoyens veulent connaître les dispositions en matière d'occupation des sols et d'expropriation; quatre citoyennes et six citoyens souhaitent vérifier une procédure d'expropriation: la Région sollicite le syndic au sujet des compétences nécessaires pour la poursuite de la démarche.

Sur l'instance de cinq citoyennes et de trois citoyens nous contactons verbalement un syndic à propos d'un problème complexe d'impact et en obtenons la collaboration. À la demande d'un citoyen et par rapport à un problème spécifique de sécurité du milieu nous illustrons les responsabilités du propriétaire et de l'organisme public. Deux citoyens signalent des ennuis découlant des mauvaises conditions d'hygiène d'un terrain adjacent: nous intervenons auprès du Responsable du Service d'hygiène et de Santé publique et il en jaillit une collaboration active ainsi que des résultats satisfaisants. Une citoyenne et un citoyen portent plainte pour dommages à leur terrain à cause de l'appropriation induite, par un tiers, de l'eau provenant d'un canal: étant donné la complexité de ce problème, notre action auprès du Coordinateur de la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et des Ressources hydriques est suivie de la demande d'intervention du Bureau légal de la Présidence de la Région: pour l'instant il n'y a pas eu de solution. Un citoyen se plaint d'ennuis dus à la proximité d'une fosse à fumer: il est adressé aux Bureaux compétents. À propos d'une situation de danger, une citoyenne et un citoyen veulent connaître les dispositions en matière de concession des eaux publiques et la procédure pour signaler cette dégradation à l'Administration régionale en vue des contrôles et des ouvrages de son ressort; un citoyen les dispositions en matière d'épuration des eaux même pour ce qui est des dommages. Un citoyen se plaint de la non-approbation par une Commune du projet de restauration d'une maison; trois citoyennes demandent à approfondir certaines dispositions en matière de permis de construire et de déclaration de commencement des travaux. Une citoyenne, ne pouvant se rendre au Bureau du Médiateur, demande verbalement des informations sur la légalité du barrage d'une route régionale et sur l'impartialité à propos du droit de passage temporaire. N'ayant pas été informées par une Commune des dispositions visées aux art. 65 et 66 de la loi n° 44/1998 portant allocations familiales et de maternité, trois citoyennes se plaignent de partialité administrative.

U.S.L.

In merito a questioni riguardanti l'U.S.L., trentadue Cittadine e ventotto Cittadini chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico; ventinove Cittadine e ventotto Cittadini le competenze U.R.P.-Comm. mista conciliativa, nella prospettiva di una collaborazione consolidata a garanzia di Cittadino e Azienda. A richiesta di due Cittadine e di un Cittadino e al fine di verificare la correttezza di una diagnosi contestata, si attiva la Comm. m.c., così come per svariati problemi di carenza personale, con esito di progettualità comprensiva di indicazioni per richiesta danni. Una Cittadina e un Cittadino lamentano il comportamento di un Medico, già segnalato all'U.R.P.: si interviene presso il Commissario str., chiedendo altresì che il fatto venga discusso in sede di Comm. m.c., con esito di intervento sul Primario per assicurare la qualità del servizio da parte di tutti i Collaboratori; una Cittadina e un Cittadino lamentano il comportamento di alcuni Medici in servizio presso l'Ospedale: si provvede ad illustrare le modalità di ricorso ad U.R.P. e Comm. m.c.. Una Cittadina e due Cittadini contestano il rifiuto di rimborsare un intervento chirurgico eseguito in Ospedale di altra Regione per inoltro dello stesso Presidio vald.: si porta la vicenda avanti la Comm. m.c., con esito di riscontro del caso e di richiesta di ridefinizione della Convenzione a tutela dei Cittadini vald.. In riferimento ad una controversia sorta fra una Cittadina e l'Amministrazione ospedaliera, nonché alle lamentele di Cittadini e Operatori U.S.L. circa disfunzioni di Reparti ospedalieri per carenza personale, si chiede la convocazione della Comm. m.c., con esito di riscontro della situazione e di indicazione di soluzioni. Una Cittadina e un Cittadino, a nome di una Comunità terapeutica, contestano il comportamento di un Medico di settore: vengono indirizzati. Una Cittadina lamenta disagi a seguito dell'errato risultato di analisi del sangue effettuate presso il laboratorio dell'U.S.L.: si interviene presso il Direttore gen. e in sede di Comm. m.c., con esito di ammissione dell'errore, peraltro in una logica di servizio attento. Diciotto Cittadine e sedici Cittadini chiedono di approfondire diritto di accesso e obbligo di motivazione *ex* L. n. 241/90-L. r. n. 18/99. A seguito di istanza presentata da una Cittadina circa il consenso informato con riferimento ad un modulo di prestazioni mediche facoltative inviato dall'U.S.L., si interviene presso il Responsabile dell'U.R.P., con esito di documentazione della correttezza dell'*iter* e del modulo da parte dell'Ufficiale san. comunale. Una Cittadina e un Cittadino chiedono precisazioni in merito ad un concorso bandito dall'Azienda: si interviene, per le vie brevi, presso il Responsabile dell'U.R.P., con esito di verifica di correttezza del bando. In riferimento ad una vicenda di mobilità, due Cittadine vengono indirizzate sulla procedura da seguire, nonché su U.R.P. e Comm. m.c.. Due Cittadine chiedono chiarimenti in materia di esenzione dal pagamento del *ticket* sanitario. Su istanza di otto Cittadini/e, che segnalano ulteriori disorganizzazioni del servizio di guardia medica interdivisionale (con particolare riferimento al rapporto medico-chirurgico) non ostante le assicurazioni fornite in sede di Comm. m.c. e dalla Direzione sanitaria ospedaliera, il Difensore civico interviene nuovamente presso U.R.P., Direttori gen. e san., con successive progettazioni interlocutorie che si provvede a sollecitare in via definitiva, con esito da definire.

U.S.L.

À propos de problèmes concernant l'U.S.L., trente-deux citoyennes et vingt-huit citoyens veulent connaître les compétences du Médiateur; vingt-neuf citoyennes et vingt-huit citoyens les compétences U.R.P.-Comm. mixte de conciliation dans la perspective d'une collaboration consolidée comme garantie et du citoyen et de l'U.S.L.. À la demande de deux citoyennes et d'un citoyen, nous réunissons la Comm. m. de conc. pour examiner un diagnostic contesté ainsi que plusieurs problèmes de carence de personnel: il en découle une programmation assortie d'indications pour la demande de dédommagement. Une citoyenne et un citoyen déplorent le comportement d'un médecin, déjà signalé à l'U.R.P.: nous intervenons auprès du Commissaire extraord. et demandons aussi que ce fait soit examiné par la Comm. m. de conc.: il s'ensuit une action auprès du médecin-chef pour assurer la qualité du service de la part de tous les collaborateurs; une citoyenne et un citoyen portent plainte contre le comportement de certains médecins de l'hôpital: nous illustrons les modalités du recours à l'U.R.P. et à la Comm. m. de conc.. Une citoyenne et deux citoyens contestent le refus de remboursement d'une intervention chirurgicale effectuée dans un hôpital d'une autre Région suite au transfert effectué par l'hôpital régional lui-même: nous soumettons ce cas à l'attention de la Comm. m. de conc. et il en découle un contrôle et la demande de redéfinition de la Convention pour la sauvegarde des droits des citoyens vald.. Suite au différend qui oppose une citoyenne et l'Administration de l'hôpital et aux plaintes de citoyens et opérateurs U.S.L. au sujet du mauvais fonctionnement de Services de l'hôpital pour carence de personnels, nous demandons la convocation de la Comm. m. de conc.: on constate la situation et on indique des solutions. Une citoyenne et un citoyen, au nom d'une communauté thérapeutique, contestent le comportement d'un médecin de secteur: ils sont orientés vers les Bureaux compétents. Une citoyenne se plaint d'ennuis suite aux résultats erronés des analyses du sang effectuées par le laboratoire de l'U.S.L.: nous intervenons auprès du Directeur gén. et au sein de la Comm. m. de conc.: l'erreur est admise, mais dans une logique de service attentif. Dix-huit citoyennes et seize citoyens demandent à approfondir droit d'accès et indication obligatoire des motifs aux termes de la loi n° 241/1990 et de la loi r. n° 18/1999. Suite à l'instance présentée par une citoyenne au sujet du consentement éclairé par rapport à un formulaire de soins médicaux facultatifs envoyé par l'U.S.L., nous intervenons auprès du Responsable de l'U.R.P. et le médecin communal documente la régularité de la procédure et du formulaire. Une citoyenne et un citoyen demandent des précisions à propos d'un concours lancé par l'U.S.L.: nous intervenons directement auprès du Responsable de l'U.R.P. et constatons que l'avis est régulier. Nous indiquons la procédure à suivre à deux citoyennes que nous orientons, par ailleurs, vers l'U.R.P. et la Comm. m. de conc. à propos d'un problème de mobilité. Deux citoyennes demandent des précisions en matière d'exemption du paiement du ticket modérateur. À la demande de huit citoyen(ne)s, qui signalent un mauvais fonctionnement ultérieur du service de permanence médicale (en particulier en ce qui concerne le volet médico-chirurgical) malgré les promesses faites au sein de la Comm. m. de conc. et par la Direction sanitaire de

Una Cittadina lamenta la mancata comunicazione da parte di un Primario di una Circolare riguardante gli eventi alluvionali (viene indirizzata); un'altra l'inevasione di una lettera concernente la richiesta di mobilità: se ne chiede conto al Commissario str., con esito di puntuale riscontro; tre Cittadine chiedono di conoscere l'esito della domanda di mobilità presentata per motivi di salute: si interviene presso il Commissario str., che, tramite il Direttore amm. o il Responsabile U.R.P., ne assicura debita considerazione nei limiti della validità della graduatoria in un caso, con esito positivo programmato a breve termine in un altro; una Cittadina lamenta di non essere stata contattata per graduatoria di mobilità, nonostante il rifiuto dei primi classificati: si chiedono chiarimenti al Direttore gen., con esito da definire. A conclusione dell'istanza presentata da un Cittadino, a nome di altri dieci, il Commissario str. fa pervenire una nota che ribatte puntualmente argomentazioni degli Istanti. A seguito di istanza di trentasei Cittadine e di nove Cittadini, relativa all'indizione di un pubblico concorso per Collaboratori amministrativi in assenza di preventivo espletamento di selezione interna, il Commissario str. comunica di aver provveduto a revocare l'indizione del pubblico concorso e ad attivare la procedura selettiva ai sensi del C.C.N.L.. Sette Cittadine lamentano l'inevasione di una lettera indirizzata al Direttore san. osp.: se ne chiede conto anche al Commissario str., con esito di riscontro; un Cittadino lamenta inevasione di una lettera e parzialità amministrativa: viene indirizzato, con riserva di intervento. Tre Cittadine chiedono precisazioni su di una presenza professionale all'interno di una Struttura ospedaliera; quattro Cittadini per problema di specializzazione influente sui rapporti gerarchici; una Cittadina e un Cittadino in materia di svolgimento di mansioni superiori con riferimento al riconoscimento economico; due Cittadini, a nome anche di altri, in materia di pronta disponibilità, evasione di richieste, legittime aspettative rispetto a servizi in via di attuazione; due Cittadine in materia di lavoro *part-time* con riferimento alla procedura da seguire; una Cittadina la normativa in materia di passaggio di personale tra diverse Aziende san.. Due Cittadine e un Cittadino lamentano incongruenze e parzialità per passaggio a diverso profilo dello stesso livello (si contatta il Direttore gen., con risultanza di collaborazione ed esito da definire); una Cittadina la mancata applicazione da parte dell'Azienda della L.n. 903/77 in riferimento alla prestazione di lavoro notturno (si interviene presso il Direttore gen., che provvede ad assicurarne l'esito a breve termine); una Cittadina un trattamento amministrativo non rispettoso dell'imparzialità: si interviene presso il Direttore gen., con esito positivo programmato. Ricevute indicazioni sull'*iter* delle pensioni di invalidità, due Cittadine chiedono di conoscere la procedura per ricorso avverso provvedimento, emanato dalla Comm. medica di primo grado, influente sul rapporto lavorativo. Relativamente a un problema di pronta disponibilità, si forniscono indicazioni ad una Cittadina; per un problema di mobilità e di presunta inevasione, una Cittadina viene indirizzata, con riserva di intervento.

l'hôpital, le Médiateur valdôtain intervient de nouveau auprès de l'U.R.P., des Directeurs gén. et san. avec des programmations successives dont il sollicite la définition, mais pour l'instant la question reste en suspens.

Une citoyenne déplore qu'un médecin-chef de l'hôpital n'ait pas divulgué une circulaire concernant l'inondation d'octobre dernier (nous l'adressons aux Bureaux compétents); une autre se plaint de l'absence de réponse à une lettre concernant sa demande de mobilité: nous en demandons compte au Commissaire extr. et le fait est confirmé; trois citoyennes veulent connaître l'issue des demandes de mobilité qu'elles ont présentées pour raisons de santé: nous intervenons auprès du Commissaire extr., qui, par l'intermédiaire du Directeur adm. ou du Responsable U.R.P., assure qu'elles seront prises en considération dans les limites de la durée de validité du classement dans un cas et avec un résultat positif à bref délai dans un autre; une citoyenne se plaint de ne pas avoir été contactée dans le cadre du classement pour invalidité malgré que les premiers classés aient refusé: nous demandons des éclaircissements au Directeur gén. et attendons une réponse. En réponse à l'instance présentée par un citoyen au nom de dix autres, le Commissaire extr. nous transmet une note qui réfute ponctuellement les argumentations des plaignants. Suite à l'instance de trente-six citoyennes et de neuf citoyens, relative à l'organisation d'un concours externe pour collaborateurs administratifs sans sélection interne préalable, le Commissaire extr. communique qu'il a procédé à la révocation du concours externe et à la mise en marche de la procédure de sélection aux termes du C.C.N.L.. Sept citoyennes réclament contre la non-réponse à une lettre envoyée au Directeur san. de l'hôpital: nous en demandons compte, entre autres, au Commissaire extr. qui nous répond; un citoyen se plaint de l'absence de réponse à sa lettre et de partialité administrative: nous lui fournissons les indications nécessaires sous réserve d'intervention. Trois citoyennes demandent des précisions sur la présence d'un opérateur professionnel au sein de l'hôpital; quatre citoyens sur un problème de spécialisation ayant des retombées sur les rapports hiérarchiques; une citoyenne et un citoyen sur l'exercice de fonctions supérieures par rapport à la rétribution; deux citoyens, au nom d'autres aussi, sur service d'astreinte, réponses aux requêtes, attentes légitimes par rapport à des services en cours de réalisation; deux citoyennes sur le travail à temps partiel en ce qui concerne la procédure à suivre; une citoyenne sur les dispositions en matière de transfert des personnels entre U.S.L. différentes. Deux citoyennes et un citoyen se plaignent d'incohérences et de partialité à propos du passage à un profil différent du même grade (nous contactons le Directeur gén., qui nous offre sa collaboration: l'issue reste à définir); une citoyenne conteste la non-application par l'U.S.L. de la loi n° 903/1977 à propos du service de nuit (nous contactons le Directeur gén., qui nous assure que ce problème sera résolu à bref délai); une citoyenne un traitement administratif non respectueux de l'impartialité: nous intervenons auprès du Directeur gén. et obtenons la programmation d'une issue positive. Ayant reçu des indications sur la procédure relative aux pensions d'invalidité, deux citoyennes veulent connaître la procédure du recours contre un acte de la Comm. médicale du I^{er} degré ayant des retombées sur le rapport de travail. Nous donnons des infor-

In riferimento ad una vicenda riguardante il rilascio di certificati, due Cittadine e un Cittadino chiedono informazioni in merito alla legge sulla *privacy*; una Cittadina e un Cittadino lamentano il mancato rispetto della *privacy* a livello amministrativo (vengono indirizzati); da un Reparto ospedaliero una Cittadina chiede aiuto per rispetto *privacy* e diritti malato (si segnala la collaborazione dell'*équipe* di Psichiatria).

Quattro Cittadine e tre Cittadini chiedono di conoscere l'*iter* per ottenere dall'Azienda l'autorizzazione ad effettuare cure mediche all'estero; un Cittadino la risposta della Comm. di II istanza circa il rimborso di ricovero ospedaliero in forma indiretta: si interviene presso il Presidente, con esito di formale correttezza. In riferimento a segnalazioni di gravi difficoltà infermieristico-assistenziali, con particolare riferimento all'U.O. di Rianimazione, il Commissario str. provvede a trasmettere dettagliata programmazione del Direttore san. osp., in parte contestata dagli interessati. Due Cittadini lamentano le cattive condizioni igieniche di un terreno adiacente alla proprietà: si interviene, in un caso, presso il Responsabile del Servizio d'Igiene e Sanità pubblica, con esito di fattiva programmazione. Una Cittadina e un Cittadino comunicano di aver attivato il risarcimento danni legati alla nascita del figlio: chiesto conto al Commissario str., risulta che la richiesta è stata inoltrata alla Compagnia assicuratrice; a seguito di una controversia sorta con l'U.S.L. per complicanza parto, una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per risarcimento danni, nonché un intervento per il miglioramento del servizio: si interviene presso il Primario, con esito di collaborazione; tre Cittadine e quattro Cittadini lamentano cure ospedaliere inadeguate e chiedono come attivare un'indagine amministrativa interna. A seguito di istanza di due Cittadine, si danno informazioni e si convoca, in un caso, il Primario dell'U.O. di Psichiatria, con esito di fattiva collaborazione. Due Cittadine lamentano disfunzioni nell'U.O. di Geriatria: si interviene presso il Commissario str. e il Direttore san., con esito di puntuale riscontro da parte del Primario. Tre Cittadine e due Cittadini lamentano gravi disagi patiti da un familiare a seguito di operazione chirurgica di *routine*: si interviene presso il Commissario str., con analitico riscontro del Primario del reparto di Chirurgia dopo sollecito. Due Cittadine e un Cittadino chiedono indicazioni per cure specialistiche di minori fuori Valle; a seguito di risposta negativa, una Cittadina e due Cittadini chiedono di approfondire l'*iter* per assistenza ospedaliera indiretta: esaminata la situazione, si propongono anche vie alternative. A richiesta di due Cittadine e di un Cittadino dell'Europa dell'est, si prende in esame con i Responsabili di settore la possibilità di procurare un medicamento costoso: grazie all'intervento di due Regioni it. e del Consolato rumeno e con la collaborazione del Primario di Oncologia e dell'Associazione V.I.O.L.A. il problema si risolve anche sotto il profilo della collaborazione sanitario-assistenziale. Una Cittadina chiede di poter cambiare il Medico curante:

mations à une citoyenne au sujet d'un problème en matière de service d'astreinte; pour un problème de mobilité et de rejet présumé une citoyenne est orientée vers les Bureaux compétents, sous réserve d'intervention.

À propos d'une question concernant la délivrance de certificats, deux citoyennes et un citoyen se renseignent sur la loi sur le respect de la vie privée; une citoyenne et un citoyen déplorent le non-respect de la vie privée au niveau administratif (ils sont orientés vers les Bureaux compétents); dans un Service de l'hôpital une citoyenne demande notre aide à propos du respect de la vie privée et des droits du malade (nous signalons la collaboration de l'équipe de psychiatrie).

Quatre citoyennes et trois citoyens veulent connaître la procédure pour obtenir de l'U.S.L. l'autorisation de soins médicaux à l'étranger; un citoyen la réponse de la Comm. de II^e instance à propos du remboursement des frais d'hospitalisation sous la forme indirecte: nous intervenons auprès du Président et constatons la régularité formelle des cas. Suite à la notification de graves difficultés sous le profil de l'assistance et du personnel infirmier, notamment par rapport à l'U.O. de réanimation, le Commissaire extr. transmet une programmation détaillée au Directeur san. de l'hôpital que les intéressés contestent en partie. Deux citoyens déplorent les mauvaises conditions hygiéniques d'un terrain adjacent à leur propriété: nous intervenons, dans un cas, auprès du Responsable du Service d'hygiène et de Santé publique avec un résultat de programmation active. Une citoyenne et un citoyen signalent qu'ils ont entrepris une action de dédommagement au sujet de la naissance d'un enfant: nous étant renseignée auprès du Commissaire extr. nous découvrons que la demande a été adressée à la compagnie d'assurance; suite à un litige avec l'U.S.L. pour complications lors de l'accouchement, une citoyenne et un citoyen veulent connaître la procédure pour dédommagement et demandent notre intervention en vue de l'amélioration du service: notre action auprès du médecin-chef donne lieu à une bonne collaboration; trois citoyennes et quatre citoyens se plaignent de soins inappropriés à l'hôpital et demandent comment on peut mettre en œuvre une enquête administrative intérieure. Suite à l'instance de deux citoyennes, nous donnons des informations et convoquons, dans un cas, le médecin-chef de l'U.O. de psychiatrie, qui collabore promptement. Deux citoyennes déplorent le mauvais fonctionnement de l'U.O. de gériatrie: nous intervenons auprès du Commissaire extr. et du Directeur san., avec le résultat positif d'une réponse par le médecin-chef. Trois citoyennes et deux citoyens se plaignent de graves inconvénients subis par un membre de leur famille suite à une opération chirurgicale de routine: nous intervenons auprès du Commissaire extr. et, après rappel, obtenons une réponse analytique du médecin-chef du Service de chirurgie. Deux citoyennes et un citoyen demandent des renseignements sur les soins d'un spécialiste hors de la Vallée d'Aoste à propos d'un mineur; suite à une réponse négative, une citoyenne et deux citoyens veulent approfondir la procédure pour l'assistance indirecte: après examen de la situation nous proposons deux alternatives; à la demande de deux citoyennes et d'un citoyen de l'Europe de l'Est, nous examinons conjointement avec les Responsables de secteur

si convoca il Primario di Psichiatria, con esito di collaborazione. Ricevute indicazioni su tempi e modalità di richiesta della pensione di inabilità, due Cittadine chiedono di conoscere la procedura per ricorso avverso provvedimento emanato da una Comm. medica, influente sul rapporto lavorativo: vengono indirizzate ai diritti e ai doveri. Un Cittadino chiede informazioni per eventuali danni ospedalieri, nonché indirizzo per il Tribunale del malato. Tre Cittadine lamentano cure ambulatoriali o ospedaliere inadeguate (vengono indirizzate all'U.R.P.-Comm. m.c. per indagine amministrativa interna e informate sui diritti assicurativi); una Cittadina omissione di cure da parte di un Medico in servizio sul territorio, chiedendo di conoscere la procedura per l'attivazione della richiesta di risarcimento danni nonché per promuovere un'indagine volta a valutare eventuali responsabilità; un Cittadino cure inadeguate al Pronto Soccorso (si chiede un'indagine amministrativa interna ai Direttori gen. e amm., con esito da definire); una Cittadina, vittima a suo dire della negligenza di un Medico dell'Azienda, chiede di conoscere la procedura per presentare richiesta di risarcimento nonché l'avvio di un'indagine amministrativa interna. Relativamente ad incidente avvenuto durante il trasporto in ambulanza si forniscono indicazioni ad una Cittadina. In riferimento al rimborso di cure private per casi urgenti, ex sentenza della Corte di Cassazione n. 509/2000, un Cittadino viene informato della possibilità del Difensore civico di proporre un miglioramento amministrativo; a seguito poi di esplicita lamentela per cure inadeguate presso il Reparto di Otorinolaringoiatria, viene indirizzato sotto il profilo assicurativo.

Due Cittadine contestano l'ammissione di due Ditte ad una licitazione privata: si provvede a convocare il Dirigente dell'U.B. Provveditorato, che conferma i dubbi e, successivamente, invia copia della delibera di esclusione dalla gara delle Ditte in questione.

Nove Cittadini chiedono di approfondire la normativa, nazionale ed europea, in materia di assistenza socio-sanitaria a soggetti titolari di redditi inferiori al minimo vitale; in riferimento a caso sociale, due Cittadine e due Cittadini la procedura per ottenere la patente di guida con riferimento alla visita medica collegiale per i soggetti affetti da gravi patologie (dati gli opportuni indirizzi, si convoca il Responsabile del Servizio di Medicina legale, con esito di fattiva progettualità in ordine a possibili miglioramenti amministrativi); una Cittadina tempi e modalità di corresponsione degli assegni familiari con riferimento all'U.S.L.. Per conoscere in modo più approfondito le giuste cause di licenziamento relative al lavoro di soggetti disabili, si contatta per le vie brevi il Medico del Lavoro con esito di puntuale collaborazione. Una Cittadina presenta il problema di un Cittadino che necessita di operazione urgente in condizione di carcerato: si segue la problematica sotto il duplice profilo regionale e ministeriale.

la possibilità di procurare un medicament coûteux: grâce à l'action de deux Régions italiennes et du consul roumain et avec la collaboration du médecin-chef d'oncologie et de l'association V.I.O.L.A. le problème est résolu même sous le profil de la collaboration médicale et de l'assistance. Une citoyenne demande de changer son médecin traitant: nous convoquons le médecin-chef de psychiatrie et obtenons sa collaboration. Après avoir reçu des éclaircissements sur les délais et modalités de demande de pension d'invalidité, deux citoyennes souhaitent connaître la procédure du recours contre une mesure de la Comm. médicale ayant des retombées sur leur rapport de travail: elles sont renseignées sur droits et devoirs. Un citoyen demande des informations au sujet de dommages éventuels subis à l'hôpital et du Tribunal du malade. Trois citoyennes déplorent des soins inappropriés au dispensaire ou à l'hôpital (elles sont adressées à l'U.R.P.-Comm. m. de conc. pour enquête administrative intérieure et renseignées sur les droits d'assurance); une citoyenne l'omission de soins par un médecin en service sur le territoire et demande à connaître la procédure pour la mise en marche de la demande de dédommagement et d'une enquête visant à apprécier les responsabilités éventuelles; un citoyen des soins inappropriés aux Urgences (nous demandons une enquête administrative intérieure aux Directeurs gén. et adm. et attendons); une citoyenne, victime, à son avis, de la négligence d'un médecin de l'U.S.L., veut connaître la procédure pour présenter requête de dédommagement et pour la mise en œuvre d'une enquête administrative intérieure. Nous renseignons une citoyenne à propos d'un accident survenu lors du transport en ambulance. Au sujet du remboursement de soins privés dans des cas urgents, conformément à la décision de la Cour de cassation n° 509/2000, nous informons un citoyen de la possibilité du Médiateur de proposer une amélioration administrative, puis, compte tenu d'une plainte explicite pour soins inappropriés dans le Service d'oto-rhino-laryngologie, nous l'orientons à propos de l'assurance.

Deux citoyennes contestent l'admission de deux entreprises à un appel d'offres restreint: nous convoquons le Directeur de l'U.B. Fournitures, qui confirme les doutes exprimés, puis nous envoie une copie de la délibération d'exclusion de l'appel desdites entreprises.

Neuf citoyens veulent approfondir les dispositions, nationales et européennes, en matière d'assistance socio-sanitaire aux sujets ayant des revenus inférieurs au minimum vital; par rapport à un cas social, deux citoyennes et deux citoyens la procédure pour obtenir le permis de conduire pour ce qui est de la visite médicale collégiale aux sujets atteints d'affections graves (après avoir donné les indications requises, nous convoquons le Responsable du Service de médecine légale, avec le résultat d'une programmation d'améliorations administratives possibles); une citoyenne les délais et modalités de versement des allocations familiales ayant trait à l'U.S.L.. Pour connaître d'une manière plus approfondie les justes causes de licenciement relatives aux handicapés, nous contactons directement le médecin du travail et en obtenons une collaboration active. Une citoyenne nous soumet le problème d'un citoyen détenu qui nécessite une opération urgente: nous suivons ce problème aux niveaux régional et ministériel.

Una Cittadina e un Cittadino contestano la legittimità di una sanzione emanata da U.S.L.-Servizio sanità animale, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità; un Cittadino e una Cittadina chiedono di conoscere la procedura per presentare ricorso avverso sanzione U.S.L..

A.R.E.R.

Sedici Cittadine e quattordici Cittadini chiedono di approfondire problematiche e *itinerari* inerenti l'A.R.E.R.; un Cittadino con particolare riferimento alla variazione del canone. A conclusione di istanze, il Presidente A.R.E.R. trasmette copia della sentenza della Corte di Cassazione, sez. I civ, che, a conferma di precedenti sentenze d'Appello, limita il beneficio del prezzo agevolato, previsto dall'art. 1, c. 24, della L. n. 560/93, ai soli profughi assegnatari di alloggi di proprietà dello Stato realizzati con i fondi di cui all'art. 18 della L.n. 137/52. Su richiesta di un Cittadino, versante in grave situazione socio-economica, si contatta il Presidente A.R.E.R. al fine di verificarne la posizione, con positivo e sollecito riscontro. Si constata con favore l'avvenuta mobilità per due Cittadine affette da problemi di salute; nell'ambito di una vicenda riguardante un alloggio I.A.C.P, un Cittadino lamenta l'inevasione della richiesta di trasferimento in alloggio adeguato al nuovo nucleo familiare: si chiedono informazioni, con esito di fattiva collaborazione; in relazione ad istanze si chiedono informazioni circa tempi e modalità per cambio alloggi, con esito di collaborazione e conferma di correttezza amministrativa. Un Cittadino lamenta il ritardo di esecuzione di lavori di manutenzione straordinaria: si interviene per le vie brevi con esito positivo. A seguito di numerose segnalazioni pervenute a questo Ufficio in ordine all'assegnazione degli alloggi in emergenza abitativa, nonché sull'applicazione della L. n. 431/98, sentito il Presidente A.R.E.R., si interviene anche presso l'Assessore regionale al Territorio Ambiente e Opere Pubbliche, il Sindaco di Aosta e l'Assessore comunale alle Attività produttive Turismo, Commercio, Artigianato, Agricoltura, Edilizia residenziale pubblica, con esito di incontri mirati a concreta sinergia e progettualità. Una Cittadina lamenta l'assegnazione di un alloggio non adeguato al nucleo familiare: si illustrano i criteri di redazione nelle graduatorie; con riferimento a problemi economici per impianti riscaldamento E.R.P., vengono date informazioni a sei Cittadine e a quattro Cittadini, tenuto conto dell'acquisito parere del Presidente della Regione per un'attivazione specifica dell'art. 5 della L.r. n. 19/94 e della positiva pratica dell'A.R.E.R. in merito; una Cittadina, con gravi problemi di salute e famiglia, chiede di ovviare all'assegnazione di alloggio privo di riscaldamento: si contatta, per le vie brevi, il Presidente A.R.E.R., con esito positivo. Su istanza di una Cittadina e di un Cittadino e in riferimento all'obbligo scolastico, si interviene presso i Presidenti della Giunta e dell'A.R.E.R. e un Sindaco per l'attivazione dell'emergenza abitativa, non risultando raggiungibile in sicurezza la frazione di residenza: si segnala la collaborazione sollecitata ed efficiente del Presidente A.R.E.R., determinante per l'esito positivo. In riferimento a tre Cittadine e due Cittadini che hanno presentato domanda di emergenza abitativa, viste le gravi condizioni socio-sanitarie, si interviene per le vie bre-

Une citoyenne et un citoyen contestent la légitimité d'une sanction prise par l'U.S.L.-Service de santé animale, mais il ne ressort aucune irrégularité de l'examen de la documentation; un citoyen et une citoyenne demandent à connaître la procédure pour porter recours contre une sanction de l'U.S.L..

A.R.E.R.

Seize citoyennes et quatorze citoyens demandent à approfondir problèmes et démarches concernant l'A.R.E.R.; un citoyen par rapport, notamment, à la modification de son loyer. Suite à la conclusion d'instances le Président A.R.E.R. nous envoie copie de l'arrêt de la Cour de cassation-1^{re} Chambre civile qui, confirmant des jugements d'appel précédents, limite le bénéfice du prix avantageux, visé au 24^e alinéa, art. 1^{er} de la loi n° 560/1993, aux réfugiés auxquels ont été attribués des logements propriété de l'Etat et réalisés avec les fonds visés à l'art. 18 de la loi n° 137/1952. Sur la requête d'un citoyen justifiant d'une situation socio-économique grave, nous contactons le Président A.R.E.R. pour contrôler sa position, avec un résultat positif. Nous constatons avec plaisir le changement de logement de deux citoyennes ayant des problèmes de santé; dans le cadre d'une question concernant un logement I.A.C.P. un citoyen se plaint de ne pas avoir reçu de réponse à sa demande de transfert dans un logement approprié à la nouvelle composition de son foyer: nous demandons des informations et il en jaillit une collaboration efficace; compte tenu des instances parvenues, nous nous renseignons sur délais et modalités pour le changement de logement avec un résultat de collaboration et de constatation de la régularité de la procédure administrative. Un citoyen déplore le retard d'exécution des travaux d'entretien extraordinaire: nous intervenons directement avec un résultat positif. Suite aux nombreuses communications parvenues à notre Bureau au sujet de l'attribution des logements pour cause de nécessité impérieuse et de l'application de la loi n° 431/1998, le Président A.R.E.R. entendu, nous intervenons aussi auprès de l'Assesseur régional au Territoire, à l'Environnement et aux Ouvrages publics, du syndic d'Aoste et de l'Assesseur communal aux Activités de production, Tourisme, Commerce, Artisanat, Agriculture, Logements sociaux et il en découle des rencontres visant une synergie et des projets concrets. Une citoyenne conteste l'attribution d'un logement non approprié à son foyer: nous illustrons les critères d'établissement du classement; nous donnons des informations sur les installations de chauffage E.R.P. à six citoyennes et à quatre citoyens, compte tenu de l'avis du Président de la Région pour la mise en œuvre spécifique de l'art. 5 de la loi r. n° 19/1994 et de la démarche positive de l'A.R.E.R. à ce propos; une citoyenne ayant de graves problèmes de santé et de famille, demande qu'il soit obvié à l'attribution d'un logement dépourvu du chauffage: nous contactons directement le Président A.R.E.R. avec une issue positive. Sur l'instance d'une citoyenne et d'un citoyen et au sujet de l'obligation scolaire, nous intervenons auprès des Présidents de la Région et de l'A.R.E.R. ainsi que d'un syndic pour la mise en marche de la procédure d'urgence, étant donné que le hameau de résidence des intéressés ne peut être atteint en toute sécurité: nous signalons la collabo-

vi con il Presidente A.R.E.R., con esito in prospettiva. Per istanza di tre Cittadini, considerate soprattutto le condizioni igienico-sanitarie dei minori residenti in zona Tzambarlet si è chiesto al V.-Presidente della Comm. E.R.P., di convocare con urgenza la Comm., con esito di positivo inquadramento della problematica anche in rapporto agli Uffici comunali e regionali; analoga istanza viene presentata per due Cittadine e tre Cittadini. Su richiesta di tre Cittadine e di due Cittadini, si contatta il Presidente A.R.E.R. al fine di approfondire alcuni aspetti di una controversia sorta con l'Azienda, con esito di correttezza dell'*iter* e di ulteriore possibilità di sanatoria. Per istanza di cinque Cittadine e di cinque Cittadini, si chiede al V.-Presidente della Comm. E.R.P. di conoscere lo stato della pratica e le situazioni di emergenza, con esito di sollecito riscontro ed evidenza di inadempienze di Comuni in due casi.

COMUNE DI AOSTA

*D'una città non godi le sette o le settantasette meraviglie,
ma la risposta che dà ad una domanda.*

(I. Calvino)

Ventuno Cittadine e ventitre Cittadini chiedono di essere informati sulle competenze del Difensore civico; diciotto Cittadine e quindici Cittadini su normativa e pratica del diritto di accesso, nonché sull'obbligo di motivazione, *ex* L. n. 241/90-Lr. 18/99; due Cittadine e tre Cittadini sull'esercizio del diritto di accesso presso il Comune-settore edilizio e sulla verifica di bene di interesse storico (si constatano celeri risposte); una Cittadina su aspetti della normativa in materia di rilascio della carta d'identità. Tre Cittadini, in rappresentanza di altri quindici, lamentano l'inevasione di una lettera: si interviene presso il Sindaco, con esito di riscontro; un Cittadino lamenta l'inevasione di un ricorso presentato avverso sanzione amministrativa: si chiede al Sindaco l'evazione della richiesta scritta, con esito da definire.

Per un complesso problema di diritto internazionale, interessante due Cittadine e tre Cittadini indirizzati al Difensore civico dal Tribunale di AOSTA per impossibilità di procedere a dichiarazione di divorzio necessaria per regolare uno stato di famiglia, come da richiesta dell'Ufficio Anagrafe, si prendono contatti operativi con il *Bureau du Médiateur de la République française*, con rapida e positiva conclusione per quanto attiene il contatto con il Consolato somalo ed esito da definire; tre Cittadine chiedono informazioni sulla normativa in materia di residenza (con particolare riferimento alla procedura di cancellazione d'ufficio) e di rilascio della carta d'identità in regime di separazione.

ration prompte et efficace du Président A.R.E.R., déterminante pour la solution de ce problème. Compte tenu des conditions socio-sanitaires graves de trois citoyennes et de deux citoyens qui ont présenté une demande de logement pour besoins impératifs, nous intervenons verbalement auprès du Président A.R.E.R. et une solution est envisagée en perspective. Suite à l'instance de trois citoyens, compte tenu surtout des conditions d'hygiène des logements des mineurs résidant dans le quartier Tzambarlet, nous avons demandé au Vice-président de la Comm. E.R.P. de convoquer urgemment la Comm.: il en ressort une mise au point positive des problèmes en ce qui concerne, entre autres, les Bureaux communaux et régionaux; une instance analogue est présentée par deux citoyennes et trois citoyens. Sur la requête de trois citoyennes et de deux citoyens nous contactons le Président A.R.E.R. afin d'approfondir certains aspects d'une controverse qui les oppose à l'A.R.E.R.: la procédure apparaît correcte et il en ressort une possibilité ultérieure de régularisation. Sur l'instance de cinq citoyennes et cinq citoyens nous demandons au Vice-président de la Comm. E.R.P. de nous renseigner sur l'état des dossiers et sur les situations d'urgence, avec le résultat d'une réponse prompte et de la mise en lumière de non-exécution de la part des Communes dans deux cas.

COMMUNE D'AOSTE

*D'una città non godi le sette o le settantasette meraviglie,
ma la risposta che dà ad una domanda.*

(I. Calvino)

Vingt et une citoyennes et vingt-trois citoyens demandent à être renseignés sur les compétences du Médiateur; dix-huit citoyennes et quinze citoyens sur les dispositions et l'exercice du droit d'accès, ainsi que sur l'indication obligatoire du motif aux termes de la loi n° 241/1990-loi r. n° 18/1999; deux citoyennes et trois citoyens sur l'exercice du droit d'accès auprès de la Commune-secteur du Bâtiment et sur le contrôle des biens d'intérêt historique (nous constatons la rapidité des réponses); une citoyenne sur certains aspects des dispositions en matière de délivrance de la carte d'identité. Trois citoyens, qui en représentent quinze autres, déplorent qu'une lettre soit restée sans réponse: nous intervenons auprès du syndic et le problème est résolu; un citoyen se plaint de ne pas avoir eu de réponse à un recours présenté contre une sanction administrative: nous demandons au syndic de répondre à la requête écrite, sans obtenir jusqu'ici de résultat.

À propos d'un problème complexe de droit international, concernant deux citoyennes et trois citoyens adressés au Bureau du Médiateur par le Tribunal d'AOSTE à cause de l'impossibilité de procéder à une déclaration de divorce, requise par le Bureau de l'état civil pour régulariser une situation de famille, nous prenons contact avec le Bureau du Médiateur de la République française: il s'ensuit une conclusion rapide et positive pour ce qui est du contact avec le Consulat de Somalie et un résultat encore en suspens; trois citoyennes demandent des informations sur les dispositions en matière de résidence (en ce qui concerne, notamment, la procédure de radiation d'office) et de délivrance de la carte d'identité en cas de séparation.

Quattro Cittadini e una Volontaria chiedono di approfondire funzioni e competenze del C.C.I.E.. Un Cittadino presenta una situazione di necessità e lamenta parzialità da parte di Operatori sociali del Comune: si verifica l'efficace collaborazione solutoria del C.C.I.E., e dei Servizi sociali per le parti di competenza. Per opportuna segnalazione del C.C.I.E. e a tutela di un Cittadino, già residente in Valle d'Aosta, avviato a selezione per la copertura in ruolo di un posto di giardiniere presso un Comune it. e successivamente sottoposto a parere c/o il Dipartimento Funzione pubblica, previa consulenza di due Esperti di settore si inoltra documentazione al Difensore civico competente per territorio e si ottiene l'intervento del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, con esito positivo. Anche su richiesta di Cittadini e Volontari, facendo seguito alla collaborazione da tempo instaurata con il C.C.I.E. e il Direttore del Carcere, si chiede di favorire l'apertura di sportelli C.C.I.E. e l'inserimento di figure di mediatori culturali, a garanzia di imparzialità. Su segnalazione di sei Cittadine ed in collaborazione con il C.C.I.E., si provvede a contattare, per le vie brevi, il Sindaco di Aosta, onde approfondire le problematiche del campo nomadi, con esito di collaborazione anche da parte del Capo Gabinetto. Su istanza di una Cittadina e di un Cittadino, a tutela del diritto all'istruzione di tre minori, messo in pericolo in ordine a trasporti indispensabili, si chiede l'attivazione dell'emergenza abitativa: il caso si risolve grazie alla collaborazione esemplare dell'Assistente sociale, del Dirigente scolastico, del C.C.I.E. e dell'A.R.E.R.. Una Cittadina lamenta inadeguatezze amministrative in materia di asilo nido: si interviene presso l'Assessore alle Politiche sociali e Assistenza sanitaria, con esito di correttezza dell'*iter*; a seguito di istanza di una Cittadina in merito alla disciplina degli asili nido, l'Assessore alle Politiche sociali fornisce la relativa documentazione, dalla quale si evince esemplare trasparenza e imparzialità amministrativa; due Cittadine chiedono e ottengono adeguata assistenza al nido, con sollecita collaborazione dell'Istruttore del Comune; con sollecita e fattiva collaborazione dell'Ufficio Servizi sociali si danno informazioni sullo stato di erogazione di contributi a tre Cittadine e a due Cittadini. A seguito di istanza presentata da una Cittadina riguardo il consenso informato in riferimento ad un modulo di prestazioni mediche facoltative inviato dall'U.S.L., si interviene presso il responsabile dell'U.R.P., con esito di documentazione della correttezza dell'*iter* da parte dell'Ufficiale san. comunale; nell'illustrare ad una Cittadina e ad un Cittadino la normativa in materia di sfratti e lavori condominiali di straordinaria manutenzione, si constata l'efficienza dell'Ufficio sanitario comunale. Una Cittadina e tre Cittadini lamentano errato canone di locazione a seguito di variazione del nucleo: vengono indirizzati anche in ordine alla valenza dei pareri acquisiti dall'Ente pubblico e obbligo di motivazione di cui all'art. 3 delle L.n. 241/90-L.r. n. 18/99; nell'ambito di situazioni socialmente precarie, ventiquattro Cittadine e venti Cittadini per E.R.P. in riferimento alle mod. della L.r. n. 39/95 e succ. mod.. A seguito delle numerose segnalazioni pervenute in merito all'emergenza abitativa, nonché sull'applicazione della L. n. 431/98, sentito anche il Presidente A.R.E.R., si interviene presso il Sindaco e l'Assessore comunale alle Politiche culturali e giovanili, Istruzione, Formazioni, Mobilità con esito di sinergia e progettualità; in relazione a

Quatre citoyens et une bénévole veulent approfondir fonctions et compétences du C.C.I.E.. Un citoyen nécessiteux se plaint de partialité à propos des opérateurs sociaux de la Commune: C.C.I.E. et Services sociaux font preuve d'une collaboration efficace, le premier pour la solution du problème et les deuxièmes pour ce qui est de leur ressort. Suite à la communication du C.C.I.E. et en vue de la protection d'un citoyen, résidant auparavant en Vallée d'Aoste et admis à la sélection pour un poste de jardinier dans une Commune it., puis soumis à l'avis du Département de la Fonction publique, après avoir demandé le conseil de deux experts nous transmettons la documentation au Médiateur compétent et obtenons l'intervention de la Coordination des Médiateurs régionaux, avec un résultat positif. Sur la requête, entre autres, de citoyens et bénévoles, et suite à la collaboration depuis longtemps mise en route avec le C.C.I.E. et le Directeur de la maison d'arrêt, nous demandons que soient facilitées l'ouverture de guichets C.C.I.E. et l'insertion de médiateurs culturels, en gage d'impartialité. Suite à une communication de six citoyennes et en collaboration avec le C.C.I.E. nous contactons directement le syndic d'Aoste afin d'examiner les problèmes du camp de nomades avec le résultat d'une collaboration du Chef de cabinet lui-même. Sur les instances d'une citoyenne et d'un citoyen, aux fins de la sauvegarde du droit à l'instruction de trois mineurs menacé à cause de l'absence d'un service de transport, nous demandons la mise en route de la procédure pour nécessité urgente de logement: ce cas est résolu grâce à la collaboration fructueuse de l'assistante sociale, du Directeur de l'école, du C.C.I.E. et de l'A.R.E.R.. Une citoyenne se plaint d'inadéquation administrative à propos des crèches: nous intervenons auprès de l'Assesseur aux Politiques sociales et à l'Assistance sanitaire et la procédure se révèle correcte; suite à l'instance d'une citoyenne au sujet de la réglementation des crèches, l'Assesseur aux Politiques sociales fournit la documentation nécessaire, qui révèle une transparence et une impartialité administratives exemplaires; deux citoyennes demandent et obtiennent une assistance appropriée à la crèche, grâce à la collaboration prompte du fonctionnaire communal; grâce à la collaboration prompte et efficace du Bureau des Services sociaux nous donnons des renseignements sur la situation de l'octroi d'aides à trois citoyennes et à deux citoyens. Suite à l'instance présentée par une citoyenne sur le consentement éclairé à propos d'un formulaire de soins médicaux facultatifs envoyé par l'U.S.L., nous intervenons auprès du Responsable de l'U.R.P.: la documentation fournie par le médecin communal témoigne de la régularité de la procédure; nous illustrons à une citoyenne et à un citoyen les dispositions en matière d'expulsion et d'ouvrages extraordinaires d'entretien d'un immeuble en copropriété et constatons l'efficacité du Bureau sanitaire communal. Une citoyenne et trois citoyens contestent un loyer erroné suite au changement du nombre des personnes du foyer: ils sont renseignés, entre autres, sur la valeur des avis obtenus par l'Administration publique et sur l'indication obligatoire du motif aux termes de l'art. 3 de la loi n° 241/1990 et de la loi r. n° 18/1999; dans le cadre de situations socialement précaires, vingt-quatre citoyennes et vingt citoyens sont renseignés sur l'E.R.P. par rapport aux modif. de la loi r. n° 39/1995, modifiée. Suite aux nombreuses communications parvenues à propos de la nécessité impérieuse de lo-

svariate istanze, si chiedono informazioni circa criteri, tempi e modi per cambio alloggi e aiuti alternativi ad E.R.P., con esito di fattiva collaborazione, comprensiva di inoltro delle relative deliberazioni; per due Cittadine, affette da problemi di salute, si constata con favore l'avvenuta mobilità. A seguito di istanza presentata da una Cittadina, si chiede conto al Dirigente dell'Ufficio casa della situazione di accertata insalubrità dei locali in rapporto a problemi di salute di minori e della domanda di mobilità, con esito di puntuale riscontro programmato. Una Cittadina e un Cittadino, residenti in alloggio comunale E.R.P., lamentano l'inadeguatezza del montacarichi: si chiede al Sindaco di far eseguire i controlli di competenza, con esito di disponibilità per lavori di adeguamento da parte dell'A.P.S. nell'impossibilità di dar corso rapido a mobilità. Un Cittadino lamenta l'assegnazione di un alloggio non adeguato alle proprie condizioni di invalido: si interviene presso il Presidente della Regione, firmatario della comunicazione, con esito di riscontro formale, che lascia aperti problemi attinenti le modalità di accettazione da parte del Comune. Una Cittadina lamenta l'assegnazione di alloggio popolare non adeguato alla composizione del nucleo: illustrati i criteri dell'Amministrazione nella redazione delle graduatorie, si provvede ad indirizzarla. Un Cittadino contesta l'interpretazione data all'art. 49 della L.r. n. 39/95: si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio casa, che, in collaborazione con il Direttore dell'A.P.S., provvede a soluzione favorevole; in riferimento a controversia sorta con l'Amministrazione, un Cittadino chiede di approfondire aspetti di un Regolamento condominiale E.R.P.; due Cittadine chiedono informazioni in merito al calcolo delle spese condominiali per alloggio comunale. Due Cittadine espongono il problema abitativo di una famiglia di immigrati, con esito di soluzione programmata grazie alla fattiva collaborazione del Capo Gabinetto del Sindaco. Per un caso di assegnazione E.R.P. privo di riscaldamento, si consiglia di attivare per due Cittadini l'art. 5 della L.r. n. 19/94, come da lettera del Presidente della Regione in risposta al Difensore civico; una Cittadina, con gravi problemi di salute e famiglia, chiede aiuto per ovviare all'assegnazione di alloggio E.R.P. privo di riscaldamento, con esito positivo. Un Cittadino lamenta la reiezione delle domande di emergenza abitativa: si danno indicazioni, con riserva di intervento; su richiesta di alcuni Volontari, si è chiesto al V.-Presidente della Comm. E.R.P., considerate le condizioni igienico-sanitarie con particolare riferimento ai minori residenti in zona Tzambarlet, notizie sulla Comm. E.R.P., con sollecito riscontro della problematica ed esito di programmazione solutoria anche per quanto concerne l'organico preposto all'istruzione delle pratiche; a richiesta di alcuni Volontari si chiede al V.-Presidente Comm. E.R.P. di verificare la situazione di un nucleo familiare, con esito da definire. Su istanza di una Cittadina relativa ad un contratto di locazione, si contatta per le vie brevi il Direttore A.P.S., che, con efficiente collaborazione, documenta l'infondatezza della lamentela. Su istanza di una Cittadina e di un Cittadino, che hanno presentato domanda di emergenza abitativa, si chiede al V.-Presidente della Comm. E.R.P. di comunicare lo stato della pratica, con esito di collaborazione.

gement et de l'application de la loi n° 431/1998, le Président A.R.E.R. entendu, nous intervenons auprès du syndic et de l'Assesseur communal aux Politiques culturelles et à la Jeunesse, Instruction, Formation, Mobilité avec un résultat de synergie et de programmation; compte tenu de différentes instances, nous nous renseignons sur les critères, délais et modalités relatifs aux changements de logement E.R.P. et aux aides alternatives: il s'ensuit une collaboration efficace et la transmission des délibérations; nous constatons avec plaisir le changement de logement de deux citoyennes qui présentent des problèmes graves de santé. Suite à l'instance d'une citoyenne, nous demandons compte au Directeur du Bureau des Logements de l'insalubrité évidente des locaux en présence de problèmes de santé de mineurs et de la demande de mobilité, et nous obtenons une réponse ponctuelle de programmation. Une citoyenne et un citoyen demeurant dans un logement social communal se plaignent d'un élévateur inadéquat: nous demandons au syndic de mettre en œuvre les contrôles de son ressort: l'A.P.S., ne pouvant procéder au changement de logement, se déclare disposée à faire exécuter les travaux de mise aux normes. Un citoyen déplore l'attribution d'un logement non approprié à sa condition d'invalidé: nous intervenons auprès du Président de la Région, signataire de la communication et obtenons une réponse formelle, qui laisse irrésolus des problèmes afférents aux modalités d'acceptation par la Commune. Une citoyenne se plaint de l'attribution d'un logement social non approprié à la composition de son foyer: après avoir illustré les critères de l'Administration pour l'établissement du classement, nous l'orientons vers les Bureaux compétents. Un citoyen conteste l'interprétation donnée à l'art. 49 de la loi r. n° 39/1995: nous intervenons auprès du Directeur du Bureau des Logements, qui trouve une solution favorable en accord avec le Directeur de l'A.P.S.; par rapport à un différend avec l'Administration, un citoyen demande à approfondir certains aspects du Règlement d'un immeuble E.R.P.; deux citoyennes se renseignent sur le calcul des frais pour un logement communal. Deux citoyennes exposent le problème relatif au logement d'une famille d'immigrés: il s'ensuit une solution programmée grâce à la collaboration active du Chef de cabinet du syndic. À propos de l'attribution d'un logement social dépourvu de chauffage, nous conseillons de mettre en application pour deux citoyens l'art. 5 de la loi r. n° 19/1994, conformément à la lettre de réponse du Président de la Région au Médiateur; une citoyenne ayant de graves problèmes de santé et de famille, demande notre aide pour obvier à l'attribution d'un logement social dépourvu de chauffage: le résultat est positif. Un citoyen déplore le rejet de ses demandes de logement pour nécessité impérieuse: nous donnons des indications, sous réserve d'intervention; à la demande de quelques bénévoles et compte tenu des conditions hygiéniques des logements, notamment dans le cas de mineurs résidant dans le quartier Tzambarlet, nous demandons au Vice-président de la Comm. E.R.P. des nouvelles sur la Comm. E.R.P. et obtenons un examen rapide des problèmes et la programmation de solutions, pour ce qui est, entre autres, des personnels préposés à la constitution des dossiers; à la requête de quelques bénévoles nous demandons au Vice-président de la Comm. E.R.P. de contrôler la situation d'un foyer, avec un résultat à définir. Sur l'instance d'une citoyenne à pro-

Quattro Cittadine e un Cittadino contestano irregolarità edilizie e chiedono chiarimenti in merito alla normativa; due Cittadine e due Cittadini, in rappresentanza di tredici famiglie, chiedono di approfondire aspetti della normativa in materia di rilascio della concessione edilizia, con particolare riferimento ai controlli cui è tenuta l'Amministrazione; due Cittadine lamentano il mancato rilascio di concessione edilizia non supportato da adeguata motivazione, ma, esaminati gli atti, *l'iter* risulta corretto. Giunge a conclusione l'istanza, di quaranta Cittadini che lamentano danni causati dai colombi, con l'installazione a cura dell'A.P.S. di opportune reti nei sottotetti; analoga istanza viene presentata da un Amministratore stabile per conto di ventotto famiglie, con esito positivo, non ostante il protrarsi della situazione, grazie all'efficiente collaborazione dei competenti Responsabili comunali dell'Ufficio tecnico e della Polizia municipale. In riferimento a precedente istanza per esecuzione sentenza T.A.R. di demolizione, si prende atto dell'intervento comunale per le parti di competenza; in riferimento a rilascio di concessione edilizia, un Cittadino chiede di approfondire alcuni aspetti del piano regolatore comunale. Su precedente istanza di una Cittadina e di un Cittadino, relativa a concessione in sanatoria, l'Ufficio tecnico, più volte sollecitato, provvede a fornire le spiegazioni del caso. Si segue ancora, fino a soluzione, il caso della fontana oggetto di istanze da parte di una Cittadina, a nome di una frazione; per mancanza di acqua destinata ad irrigare i campi, quattro Cittadine e sei Cittadini, in rappresentanza di venticinque, chiedono come ottenere dai competenti Organi, comunali e regionali, la verifica delle turnazioni stabilite. Due Cittadine e un Cittadino chiedono di approfondire un problema di risarcimento danni per forzata chiusura di esercizio a seguito di apertura senza preavviso di un cantiere; nell'ambito di un'istanza presentata da una Cittadina, si constata la correttezza della procedura attivata dall'Amministrazione per far fronte ad una richiesta di risarcimento danni; una Cittadina lamenta il mancato risarcimento danni da parte dell'Assicurazione del Comune, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità. Una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la normativa in materia di espropriazione con riferimento all'occupazione senza titolo. Due Cittadine e un Cittadino lamentano protrarsi del disturbo arrecato da un esercizio pubblico: si verifica con l'Assessore alle Attività produttive, Turismo, Commercio, Artigianato, Agricoltura, Edilizia residenziale pubblica e con i competenti Uffici comunali che il locale non possiede la licenza per piano bar e cantante, per cui, grazie anche alla collaborazione della Polizia municipale, si provvede ad attivare le verifiche del caso, con esito positivo.

pos d'un contrat de location, nous contactons directement le Directeur A.P.S. qui collabore efficacemente et documente l'absence de fondement des plaintes. Sur les instances d'une citoyenne et d'un citoyen, qui ont présenté une demande de logement pour besoin impérieux, nous demandons au Vice-président de la Comm. E.R.P. de nous communiquer l'état du dossier, avec le résultat d'une collaboration active.

Quatre citoyennes et un citoyen contestent des irrégularités de construction et demandent des éclaircissements en matière de dispositions législatives; deux citoyennes et deux citoyens, au nom de treize familles, demandent à approfondir certains aspects des dispositions en matière de délivrance du permis de construire, par rapport notamment aux contrôles auxquels l'Administration est tenue; deux citoyennes se plaignent du refus du permis de construire dépourvu de l'indication d'un motif approprié, mais l'examen des actes atteste une procédure correcte. Une solution est trouvée pour répondre à l'instance de quarante citoyens qui déplorent des dommages provoqués par les pigeons: l'A.P.S. installe des filets dans les combles; une instance analogue est présentée par le syndic d'un immeuble au nom de vingt-huit familles, avec une issue positive, bien que la situation date depuis longtemps, grâce à la collaboration efficace des Responsables communaux du Bureau technique et de la Police municipale compétents. Par rapport à une instance précédente à propos de l'exécution d'un arrêt du T.A.R. de démolition, nous prenons acte de l'action de la Commune pour ce qui est de son ressort; par rapport à la délivrance d'un permis de construire, un citoyen veut approfondir quelques aspects du plan d'aménagement communal. À propos de l'instance précédente d'une citoyenne et d'un citoyen au sujet d'une régularisation, le Bureau technique, après plusieurs rappels, fournit les indications nécessaires. Nous suivons encore, jusqu'à sa solution, le cas de la fontaine objet des instances d'une citoyenne, au nom d'un hameau; faute d'eau destinée à l'arrosage des champs, quatre citoyennes et six citoyens, au nom de vingt-cinq autres, s'enquière de la manière dont ils peuvent obtenir des organes compétents, communaux et régionaux, le contrôle des roulements établis. Deux citoyennes et un citoyen veulent approfondir un problème de dédommagement pour fermeture obligée d'exercice commercial suite à l'ouverture sans préavis d'un chantier; dans le cadre de l'instance présentée par une citoyenne, nous constatons la régularité de la procédure mise en œuvre par l'Administration pour faire face à une demande de dédommagement; une citoyenne déplore l'absence de dédommagement par la société d'assurance de la Commune, mais l'examen de la documentation ne met en lumière aucune irrégularité. Une citoyenne et un citoyen demandent à connaître les dispositions en matière d'expropriation par rapport à l'occupation illégale. Deux citoyennes et un citoyen se plaignent des ennuis incessants provoqués par un commerce: nous vérifions avec l'Assesseur aux Activités économiques, Tourisme, Commerce, Artisanat, Agriculture, Logements sociaux et avec les Bureaux communaux compétents que le local en question ne possède pas de licence de piano-bar et chanteur: grâce, entre autres, à la collaboration de la Police municipale, il est procédé aux contrôles nécessaires avec un résultat positif.

Due Cittadine chiedono di conoscere le forme di tutela per presunte irregolarità concorsuali. A seguito di istanza presentata da cinque Cittadine e tre Cittadini si chiede al Dirigente Servizi istituzionali, Personale, Commercio e Turismo di conoscere le prime dieci posizioni della graduatoria bidelli, con esito positivo. Una Cittadina e un Cittadino lamentano irregolarità nella procedura attivata per l'assegnazione di un posto apicale: si interviene presso il Sindaco, con esito da definire. Una Cittadina contesta la graduatoria finale di una selezione A.P.S., ma, chiesta la relativa documentazione e convocato il Presidente dell'Azienda, non risultano irregolarità: con l'occasione si approfondiscono prospettive di miglioramento amministrativo. Su istanza di undici Cittadini, a seguito di problematiche inerenti i servizi di reperibilità e disagio, superati gli esiti di un pregresso intervento del Difensore civico presso il Dirigente Servizi istituzionali, Personale, Commercio, Turismo, a garanzia di imparzialità e nell'ottica del miglioramento si contattano il Sindaco e l'Assessore competente, con esito di sinergia progettuale.

Due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per contestare l'importo di una bolletta relativa al consumo di acqua, nonché la normativa in materia di installazione contatori: nell'indirizzarli, si interviene presso l'Assessore competente con proposta di eventuale installazione di singoli contatori ed esito di collaborazione. Un Cittadino lamenta di aver pagato due volte la stessa sanzione amministrativa, come riconosciuto dal Servizio Sanzioni amministrative della Presidenza della Regione con lettera di richiesta rimborso: si sollecita il Servizio Riscossione Tributi per i tempi di esecuzione, con esito da definire. Due Cittadini contestano una sanzione elevata dalla Polizia municipale: si interviene presso il Comandante, con esito di regolarità; due Cittadini lamentano il pagamento di una sanzione amministrativa, ma, esaminata la documentazione, se ne constata la regolarità (a richiesta si illustrano comunque le procedure di ricorso); su istanza di una Cittadina si verifica la correttezza di una sanzione amministrativa elevata a seguito di controlli effettuati dalla Polizia municipale in collaborazione con la Questura di Aosta; in riferimento ad una vicenda riguardante una controversia sorta con l'Amministrazione, una Cittadina chiede di approfondire aspetti della normativa in materia di sanzioni amministrative in riferimento al ricorso gerarchico. Due Cittadini contestano sanzioni amministrative erogate dall'A.P.S., ma, dopo gli opportuni riscontri del Direttore, l'*iter* risulta corretto; due Cittadini, in grave situazione economica, contestano il pagamento di una sanzione amministrativa, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità; una Cittadina e un Cittadino lamentano inadeguata segnaletica urbana: si chiedono chiarimenti, per le vie brevi, al Comandante della Polizia municipale, con esito di collaborazione per miglioramento segnaletica; sempre per miglioramento del servizio e con esito di collaborazione, a seguito di istanze di Cittadini/e si chiede di intensificare i controlli nelle zone cittadine a traffico limitato al fine di evitare sanzioni agli aventi diritto. Un Cittadino lamenta un comportamento vessatorio da parte della Polizia municipale: verificati alcuni documenti, si

Deux citoyennes souhaitent connaître les formes de protection pour des irrégularités présumées lors d'un concours. Suite à l'instance présentée par cinq citoyennes et trois citoyens nous demandons au Directeur des Services institutionnels, Personnel, Commerce et Tourisme de connaître les dix premières places de la liste d'aptitude des agents de service des écoles, avec un résultat positif. Une citoyenne et un citoyen contestent des irrégularités dans la procédure mise en œuvre pour l'attribution d'un poste au sommet de la hiérarchie: nous intervenons auprès du syndic et attendons le résultat de notre action. Une citoyenne conteste le classement final d'une sélection A.P.S.: nous demandons la documentation y afférente et convoquons le Président, mais aucune irrégularité ne ressort; à cette occasion nous approfondissons des possibilités d'amélioration administrative. À la demande de onze citoyens, suite à des problèmes inhérents à services d'astreinte et sujétion, vu que les résultats d'une action précédente du Médiateur auprès du Directeur des Services institutionnels, Personnel, Commerce, Tourisme ont été dépassés, afin d'assurer l'impartialité et dans l'optique de l'amélioration du service nous contactons le syndic et l'Assesseur compétent, avec le résultat d'une programmation synergique.

Deux citoyens demandent à connaître la procédure pour contester le montant de la facture relative à la consommation d'eau, ainsi que les dispositions en matière d'installation de compteurs individuels: nous leur donnons les informations nécessaires et intervenons auprès de l'Assesseur compétent en proposant l'installation éventuelle de compteurs individuels et obtenons sa collaboration. Un citoyen se plaint d'avoir payé deux fois la même sanction administrative, comme l'a reconnu le Service des Sanctions administratives de la Présidence de la Région par sa lettre de demande de remboursement: nous sollicitons la Perception des Impôts au sujet des délais d'exécution, et attendons le résultat. Deux citoyens contestent une sanction émanant de la Police municipale: nous intervenons auprès du commandant et tout est régularisé; deux citoyens contestent une sanction administrative qu'ils ont payée, mais, ayant examiné la documentation y relative, nous en constatons la régularité (sur demande nous illustrons cependant les procédures du recours); sur l'instance d'une citoyenne nous contrôlons la régularité d'une sanction administrative découlant de contrôles effectués par la Police municipale en collaboration avec la Préfecture de police d'Aoste; au sujet d'un fait concernant un différend avec l'Administration, une citoyenne veut approfondir certains aspects des dispositions en matière de sanctions administratives par rapport au recours hiérarchique. Deux citoyens contestent des sanctions administratives provenant de l'A.P.S., mais les réponses du Directeur prouvent la régularité de la procédure; deux citoyens, dont la situation économique est grave, contestent le paiement d'une sanction administrative, mais aucune irrégularité ne ressort de la documentation; une citoyenne et un citoyen se plaignent de la signalisation urbaine insuffisante: nous demandons des éclaircissements verbaux au commandant de la Police municipale, avec un résultat de collaboration pour l'amélioration de la signalisation; toujours en vue de l'amélioration du service et avec un résultat de collaboration, suite à des instances de citoyen(ne)s nous demandons des contrôles accrus dans les

provvede a convocare il Comandante, con esito di attenta verifica dei fatti e di programmazione a garanzia dell'imparzialità. A conclusione di istanze di numerosi Cittadini/e e a seguito di proposte di miglioramento per problemi di sicurezza stradale, si segnala la pronta disponibilità a sopralluoghi e soluzioni, a breve e a lungo termine, da parte dell'Assessore ai Lavori pubblici, Acquedotto, Segnaletica, Aree verdi, Igiene urbana, Grandi progetti, Manutenzione ordinaria e straordinaria, Patrimonio immobiliare. Quattro Cittadini chiedono informazioni relative all'I.C.I., un altro lamenta il ricevimento di un avviso di accertamento per mancato pagamento I.C.I., ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità; una Cittadina e un Cittadino chiedono informazioni in merito alla procedura per contestare una cartella esattoriale riguardante tributi comunali; un'altra in merito al pagamento dell'I.C.I. (viene informata, con riserva di intervento). Una Cittadina lamenta il mancato pagamento di una somma di denaro da parte di una Società esecutrice di servizio appaltato: si interviene per le vie brevi presso il Capo Gabinetto del Sindaco per segnalazione di competenza, con esito di pronta collaborazione per miglioramento amministrativo; due Cittadine lamentano il mancato pagamento di emolumenti da parte di una Società privata, esecutrice di un servizio in concessione comunale: si danno indicazioni di tutela anche per l'Ente pubblico.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT- JEAN

Su richiesta di tre Cittadine e due Cittadini, si interviene presso le Presidenze del Consiglio e della Giunta per conoscere lo stato della pratica riguardante l'approvazione della Convenzione tra il Comune di GRESSONEY-SAINT-JEAN e la R.A.V.A. per l'Ufficio del Difensore civico, con esito di definizione.

Sei Cittadine e otto Cittadini chiedono informazioni sulle R.R.R. e sulla R. a mano, nonché sull'obbligo di motivazione di cui alle L.n. 241/90-L.r. n. 18/99.

Tre Cittadine e quattro Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di piano regolatore comunale, nonché la procedura di rilascio concessione edilizia.

Una Cittadina e un Cittadino chiedono informazioni in merito ad una problematica insorta con il Comune in ordine a trasparenza di graduatorie e incrocio di istituti attinenti legittime aspettative e imparzialità: date indicazioni di principio, si interviene con richiesta di documentazione e motivazione e con convocazione solutoria, ex art. 10, c. 2, l.) c., L. r. n. 5/92 e succ. mod., con esito di pronta collaborazione in vista di miglioramento amministrativo.

Relativamente a presunte irregolarità per un'assegnazione, su istanza di una Cittadina si chiedono chiarimenti al

zones de la ville à circulation limitée afin d'éviter des sanctions aux ayants droit. Un citoyen se plaint d'un comportement vexatoire de la Police municipale: après le contrôle de certains documents, nous convoquons le commandant et il en jaillit un contrôle attentif des faits et la programmation en gage d'impartialité. Suites aux instances de nombreux citoyen(ne)s et aux propositions d'amélioration pour des problèmes de sécurité de la route, nous signalons que nous sommes disposée à des visites des lieux et proposons des solutions à court et à long terme que pourrait adopter l'Assesseur aux Travaux publics, Aqueduc, Signalisation, Zones vertes, Hygiène urbaine, Grands projets, Entretien ordinaire et extraordinaire, Patrimoine immobilier. Quatre citoyens demandent des renseignements à propos de l'I.C.I., un autre déplore la réception d'un avis de contrôle pour non-paiement de l'I.C.I., mais il ne ressort, de la documentation, aucune irrégularité; une citoyenne et un citoyen se renseignent sur la procédure à suivre pour contester une feuille d'impôts concernant des impôts communaux; une autre au sujet du paiement I.C.I. (nous l'informons sous réserve d'intervention). Une citoyenne se plaint du non-paiement d'une somme par une société qui a effectué un service attribué par adjudication: nous intervenons verbalement auprès du Chef de cabinet du syndic pour communication qui le concerne et obtenons une prompte collaboration en vue d'une amélioration administrative; deux citoyennes se plaignent de ne pas avoir été rétribuées par une société privée qui a effectué un service sur concession communale: nous donnons des indications de protection pour l'Administration aussi.

COMMUNE DE GRESSONEY-SAINT-JEAN

À la demande de trois citoyennes et de deux citoyens, nous intervenons auprès des Présidences du Conseil et de la Région pour connaître l'état du dossier concernant l'approbation de la Convention entre la Commune de GRESSONEY-SAINT-JEAN et la R.A.V.A. au sujet du Bureau du Médiateur: la question est définie.

Six citoyennes et huit citoyens se renseignent sur les lettres recommandées avec accusé de réception et apportées directement, ainsi que sur l'indication obligatoire du motif conformément à la loi n° 241/1990 et à la loi r. n° 18/1999.

Trois citoyennes et quatre citoyens veulent approfondir les dispositions en matière de plan d'aménagement communal et la procédure de délivrance du permis de construire.

Une citoyenne et un citoyen demandent des informations sur un problème qui les oppose à la Commune à propos de la transparence des listes d'aptitude et de l'intersection d'instituts concernant attentes et impartialité: après avoir donné des indications de principe, nous demandons documentation et motif et procédons à une convocation en vue d'une solution, aux termes du 2^e alinéa, l.) c. de l'art. 10 de la loi r. n° 5/1992, modifiée, et une prompte collaboration en vue d'une amélioration administrative s'ensuit.

À l'instance d'une citoyenne, nous demandons des éclaircissements au secrétaire de mairie au sujet d'irrégula-

Segretario comunale, con esito da definire.

MINISTERI

a) *Generale*

Nell'ambito delle competenze ministeriali, quarantatre Cittadini e quarantotto Cittadine chiedono di approfondire competenze e modalità di intervento del Difensore civico in rapporto alla tutela giurisdizionale, con particolare riferimento a T.A.R. e Giudice di Pace; ventiquattro Cittadini e ventisette Cittadine di essere informati su normativa e pratica del diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/90; quattordici Cittadini e sedici Cittadine sulla R.R.R. e sulla pratica della R. a mano; ventiquattro Cittadini e ventotto Cittadine sulla pratica della semplificazione burocratica e sui tempi di evasione di richieste scritte da parte degli Enti pubblici.

Una Cittadina e un Cittadino chiedono informazioni sulla tutela dei diritti, in particolare penitenziari. Il Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano pone un quesito, relativo al rapporto con Organi del Ministero Grazia e Giustizia, al quale si provvede a rispondere alla luce delle competenze previste dall'art. 16 della L. n. 127/97, così come modificato dall'art. 27 della L. n. 191/98. Una Cittadina presenta il problema di un detenuto che necessita di operazione urgente: si segue la problematica sotto il duplice profilo regionale e ministeriale; a richiesta di un Cittadino vengono fornite indicazioni sull'applicazione della L. r. n. 19/94 a favore di un Cittadino ristretto nella Casa circondariale. Anche su richiesta di Cittadini e Volontari, facendo seguito alla collaborazione da tempo instaurata con il C.C.I.E. (Centro comunale immigrati extrac.) e il Direttore del Carcere, si chiede di favorire l'apertura di sportelli C.C.I.E. e l'inserimento di figure di mediatori culturali, a garanzia di imparzialità tra detenuti.

Una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per registrare le dichiarazioni di soggetti capaci ma impossibilitati a firmare: vengono indirizzati, previo contatto per le vie brevi con i competenti Uffici. Con riferimento ad incidente sul lavoro, tre Cittadini lamentano il ritardo, causato dalla carenza di Giudici, con il quale vengono discusse le cause pendenti avanti il Tribunale: si illustrano le competenze del Difensore civico e le procedure per ottenere l'aggravamento dell'invalidità.

Una Cittadina e un Cittadino lamentano l'inevasione di una richiesta di risarcimento danni inviata all'A.N.A.S.-Compartimento di AOSTA e al Servizio espropriazioni ed usi civici della Presidenza della Regione: si chiedono informazioni, con esito di fattiva collaborazione. A seguito di incontri con il P.I.T.-Servizi eur., la Direzione Relazioni esterne delle F.S. comunica che gran parte delle Stazioni ferroviarie vald. non sono più presidiate, ma saranno rivitalizzate

rités présumées à propos d'un classement et attendons le résultat de notre action.

MINISTÈRES

a) *Cas généraux*

Dans le cadre des compétences ministérielles, quarante-deux citoyens et quarante-huit citoyennes demandent à approfondir les compétences et les modalités d'action du Médiateur par rapport à la protection juridictionnelle, notamment par rapport au T.A.R. et au juge de paix; vingt-quatre citoyens et vingt-sept citoyennes veulent être informés sur les dispositions en matière de droit d'accès, d'exercice de ce droit et d'indication obligatoire du motif aux termes de la loi n° 241/1990; quatorze citoyens et seize citoyennes sur la lettre recommandée avec accusé de réception et apportée directement; vingt-quatre citoyens et vingt-huit citoyennes sur la simplification bureaucratique et sur les délais de réponse des Administrations publiques aux demandes écrites.

Une citoyenne et un citoyen se renseignent sur la sauvegarde des droits, notamment des droits pénitentiaires. Le Médiateur de la Province autonome de Bolzano pose une question afférente au rapport avec des organes du ministère de la Justice, à laquelle nous répondons à la lumière des compétences visées à l'art. 16 de la loi n° 127/1997, modifié par l'art. 27 de la loi n° 191/1998. Une citoyenne nous soumet le problème d'un détenu qui nécessite une opération urgente: nous suivons cette affaire tant sous le profil régional que ministériel; sur la requête d'un citoyen nous donnons des informations sur l'application de la loi r. n° 19/1994 en faveur d'un citoyen détenu dans la maison d'arrêt de BRISSOGNE. À la demande, entre autres, de citoyens et bénévoles, dans le sillage de la collaboration depuis longtemps entreprise avec le C.C.I.E. et avec le Directeur de la maison d'arrêt, nous demandons que l'ouverture de guichets C.C.I.E. soit encouragée ainsi que l'insertion de médiateurs culturels, comme garantie d'impartialité entre détenus.

Une citoyenne et un citoyen veulent connaître la procédure pour enregistrer les déclarations de sujets juridiquement capables, mais ne parvenant pas à apposer leur signature: nous les adressons aux Bureaux compétents après les avoir contactés verbalement. En se référant à un accident du travail, trois citoyens se plaignent du retard, dû à la carence de juges, avec lequel sont examinées les causes pendantes devant le tribunal: nous illustrons les compétences du Médiateur et les procédures pour obtenir l'aggravation de l'invalidité.

Une citoyenne et un citoyen déplorent l'absence de réponse à la demande de dédommagement envoyée à l'A.N.A.S.-Circonscription d'AOSTE et au Service des Expropriations et Droits d'usage de la Présidence de la Région: nous nous renseignons et obtenons une collaboration fructueuse. Suite à des rencontres avec le P.I.T.-Services eur., la Direction des Relations extérieures des F.S. nous communique qu'une grande partie des gares

dagli Enti locali: ci si rende disponibili per opportuni aggiornamenti della problematica; un Cittadino lamenta di aver dovuto pagare una sanzione suppletiva nell'impossibilità di munirsi di biglietto alla Stazione ferroviaria: si chiedono informazioni al Direttore Direzione Trasporti dell'Assessorato regionale Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, con esito di rimborso; in risposta al Difensore civico del Piemonte, si chiedono informazioni all'Ufficio regionale dei Trasporti degli accordi esistenti tra R.A.V.A. e F.S., nonché inoltro di materiale dell'Ufficio Stampa della Presidenza della Regione relativamente agli eventi alluvionali; cento-quarantotto Cittadini presentano una petizione all'Assessore regionale al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e alla Direzione regionale Valle d'Aosta-Trenitalia S.p.A. in merito alla rete ferroviaria *post*-alluvionale, inoltrandola p.c. al Difensore civico: si chiedono chiarimenti agli Uffici competenti, con esito di puntuale collaborazione; quattro Cittadine lamentano disguidi di coincidenze con consistenti conseguenze: in un caso si segue la risposta di Trenitalia S.p.A., formalmente corretta solo in vista del futuro. In risposta a lettera inoltrata p. c. da parte di un Cittadino che lamenta di non aver potuto visionare le prove di un concorso indetto dalle Poste italiane-S.p.A. di AOSTA, premessa la non competenza specifica del Difensore civico, se ne sollecita l'evacuazione, con esito di collaborazione interlocutoria da parte del Direttore a garanzia di trasparenza; una Dipendente delle Poste valdostane chiede di approfondire aspetti della normativa in materia di ridimensionamento del personale. Una Cittadina, in grave condizione socio-economica, chiede di conoscere le procedure per evitare la sospensione dell'erogazione di energia elettrica.

b) Presidenza del Consiglio dei Ministri

Otto Cittadini lamentano di non aver ancora ricevuto, dopo anni, la corresponsione del trattamento economico previsto e preannunciato con lettera al Difensore civico: si interviene presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, con esito da definire.

c) Ministero della Difesa

In riferimento ad una controversia riguardante il riconoscimento di speciali elargizioni da parte dell'Amministrazione, due Cittadine chiedono di conoscere la procedura di ricorso al T.A.R.; una Cittadina e un Cittadino la normativa in materia di cessazione del rapporto di lavoro per cause di servizio: si indirizza anche al Difensore civico competente per territorio. Due Cittadini chiedono di essere informati relativamente a vitto e alloggio attinenti il servizio civile (si ha modo di apprezzare la collaborazione dei Vertici militari vald.); un Cittadino sulla normativa in materia di obiettori di coscienza con riferimento alle Convenzioni stipulate fra il Ministero e gli Enti di destinazione (si esamina la normativa in collaborazione con i competenti Uffici di AOSTA); una Cittadina e sei Cittadini la normativa in materia di svolgimento del servizio di leva con riferimento alla procedura di rinvio per motivi di studio, nonché eventuali cause di esonero.

vald. ne sont plus surveillées, mais seront revitalisées par les collectivités locales: nous nous déclarons disposée aux mises à jour nécessaires de cette question; un citoyen déplore d'avoir dû payer une sanction supplémentaire car il n'avait pu acheter le billet à la gare: nous demandons des éclaircissements au Directeur de la Direction des Transports de l'assessorat régional du Territoire, Environnement et Ouvrages publics et le remboursement a lieu; pour répondre au Médiateur du Piémont, nous demandons des informations au Bureau régional des Transports au sujet des accords existant entre R.A.V.A. et F.S., et l'envoi de matériel du Bureau de presse de la Présidence de la Région à propos de l'inondation; cent quarante-huit citoyens signent une pétition à l'Assesseur régional au Tourisme, Sports, Commerce et Transports et à la Direction régionale Vallée d'Aoste-Trenitalia S.p.A. à propos de la ligne ferroviaire après l'inondation et la transmettent p.i. au Médiateur: nous nous renseignons auprès des Bureaux compétents, qui collaborent activement; quatre citoyennes se plaignent des retards des correspondances ayant des retombées fâcheuses: dans un cas nous suivons la réponse de Trenitalia S.p.A., formellement correcte exclusivement dans une perspective future. À propos d'une lettre que nous a envoyée p.i. un citoyen qui se plaint de ne pas avoir pu prendre vision des épreuves d'un concours lancé par les *Poste italiane-S.p.A.* d'AOSTE, après avoir rappelé que le Médiateur n'a pas de compétence spécifique à ce sujet, nous en sollicitons la réponse: le Directeur collabore en gage de transparence; une employée des Postes valdôtaines demande à approfondir certains aspects des dispositions en matière de compression du personnel. Une citoyenne ayant une situation économique grave veut connaître la procédure pour éviter l'interruption du courant électrique.

b) Présidence du Conseil des ministres

Huit citoyens déplorent de ne pas avoir reçu, après des années, le paiement de la rétribution prévue et annoncée par lettre au Médiateur: nous intervenons auprès de la Présidence du Conseil, sans résultat pour l'instant.

c) Ministère de la Défense

Deux citoyennes demandent à connaître la procédure de recours au T.A.R. au sujet d'un différend concernant la reconnaissance de gratifications spéciales de l'Administration; une citoyenne et un citoyen les dispositions en matière de cessation du rapport de travail pour cause de service: nous les adressons également au Médiateur auquel appartient la compétence territoriale. Deux citoyens veulent être renseignés sur nourriture et logement à propos du service civil (nous avons par là l'occasion d'apprécier la collaboration des sommets militaires vald.); un citoyen sur les dispositions en matière d'objecteurs de conscience par rapport aux conventions passées entre le ministère et les administrations auxquelles ils sont affectés (nous examinons les dispositions en collaboration avec les Bureaux compétents d'AOSTE); une citoyenne et six citoyens sur les dispositions en matière de service militaire pour ce qui est de la procédure du sursis

d) Ministero delle Finanze

Un Cittadino lamenta l'inevasione di una richiesta di rimborso inoltrata all'Intendenza di Finanza: si interviene presso il Direttore, che provvede a fornire le spiegazioni del caso dopo solleciti. Due Cittadini lamentano la mancata evasione, da parte della Direzione delle Entrate per la Valle d'Aosta, della nota con la quale richiedevano la definizione del rimborso proposto alla Comm. trib. di 1 grado e parzialmente accolto: si interviene, con esito positivo; una Cittadina e un Cittadino lamentano nuovamente l'inevasione di un ricorso presentato alla competente Comm. trib.: si interviene presso il Direttore dell'Ufficio del Territorio di AOSTA, che, dopo solleciti, conferma il ritardo causato dalla quantità di reclami; un Cittadino lamenta l'inevasione di un'istanza di rimborso da parte dell'Ufficio Entrate di un Comune it. (senza intervenire, lo si indirizza), una Cittadina il ritardo nel rimborso di somma risultata non dovuta a seguito di un ricorso amministrativo (si interviene presso il Direttore dell'Ufficio del Registro di CHÂTILLON). In riferimento a pregresse vicende oggetto di vari solleciti, il Coordinatore dell'Ufficio Gestione Tributi della Direzione delle Entrate per la Valle d'Aosta comunica che la liquidazione di somme di denaro a favore di due Cittadini è in via di soluzione: si resta in attesa della conferma definitiva, che dovrebbe risolvere il problema anche per altri aventi diritto. Un Cittadino lamenta ritardi nel rimborso di versamenti I.R.P.E.F. e chiede di conoscere criteri e tempi relativi: si interviene presso il Direttore dell'Ufficio Entrate Valle d'Aosta, con riscontro di collaborazione ed esito conclusivo di programmata soluzione. Un Cittadino lamenta l'inevasione di una lettera-ricorso inoltrata alla Comm. trib. provinciale, con la quale chiedeva il declassamento del proprio appartamento: si chiede alla Comm. di effettuare gli accertamenti di competenza, con esito positivo; due Cittadini chiedono di approfondire la normativa in materia di verifiche fiscali; quattro Cittadine e due Cittadini la normativa in materia di agevolazioni fiscali con riferimento ai lavori di ristrutturazione immobili. Due Cittadini lamentano l'ingiustificato ritardo, da parte del Monopolio di Stato, nel pagare una vincita relativa a lotteria, ma, dai controlli effettuati, il tagliando risulta perdente; poiché, però, gli Istanti e un Amministratore contestano la risposta, copia della documentazione viene inviata al Difensore civico competente per territorio, con esito di fattiva collaborazione e conferma dell'esito. Due Cittadine e due Cittadini contestano l'importo di cartelle esattoriali: in un caso, esaminata la documentazione e accertato il fondamento della lamentela, la questione si risolve per le vie brevi. Una Cittadina contesta l'importo degli oneri notificati, ritenendolo eccessivo, ma, verificata la documentazione, l'*iter* risulta regolare. Un Cittadino e una Cittadina chiedono informazioni sulla procedura da seguire per contestare una sanzione amministrativa conseguente al mancato pagamento di una tassa. A seguito della variazione di alcuni dati della Carta di identità, due Cittadine chiedono informazioni in merito alla procedura per ottenere la modifica del Codice fiscale. Una Cittadina e un Cittadino lamentano le procedure di richiesta pagamento bollo a seguito di demolizione dell'autovettura e una san-

d'appel pour cause d'études, ainsi que sur les causes éventuelles d'exemption.

d) Ministère des Finances

Un citoyen se plaint de ce que sa demande de remboursement à l'Intendance des Finances n'a pas eu de suite: nous intervenons auprès du Directeur, qui fournit les explications nécessaires après plusieurs rappels. Deux citoyens se plaignent de ne pas avoir eu de réponse à propos d'une lettre envoyée à la *Direzione delle Entrate per la Valle d'Aosta* pour demander la détermination du remboursement proposé à la Comm. fiscale du 1^{er} degré et partiellement accueilli: nous intervenons avec succès; une citoyenne et un citoyen portent à nouveau plainte pour non-réponse à un recours présenté à la Comm. fiscale: nous intervenons auprès du Directeur du Bureau du Territoire d'AOSTE, qui, après plusieurs rappels, confirme le retard dû au nombre considérable de réclamations; un citoyen se plaint de l'absence de réponse de l'*Ufficio Entrate* d'une Commune ital. à sa demande de remboursement (nous lui donnons les renseignements nécessaires sans intervenir); une citoyenne du retard dans le remboursement d'une somme payée et qui s'est révélée indue, suite à un recours administratif (nous intervenons auprès du Directeur du Bureau de l'Enregistrement de CHÂTILLON). Au sujet de questions antérieures ayant fait l'objet de plusieurs rappels, le Coordinateur de l'*Ufficio Gestione Tributi* de la *Direzione delle Entrate per la Valle d'Aosta* communique que la liquidation de sommes en faveur de deux citoyens est en cours de solution: nous restons en attente d'une confirmation, qui devrait résoudre également le problème d'autres ayants droit. Un citoyen déplore le retard du remboursement des versements I.R.P.E.F. et veut connaître les critères et délais y relatifs: nous intervenons auprès du Directeur de l'*Ufficio Entrate Valle d'Aosta* et il s'ensuit une prompte collaboration et la programmation d'une solution. Un citoyen se plaint de ne pas avoir reçu de réponse à sa lettre-recours adressée à la Comm. fisc. provinciale, par laquelle il demandait le déclassement de son appartement: nous demandons, avec succès, à la Comm. d'effectuer les contrôles de son ressort; deux citoyens demandent à approfondir les dispositions en matière de contrôles fiscaux; quatre citoyennes et deux citoyens les dispositions en matière de facilités fiscales pour travaux de restauration d'immeubles. Deux citoyens se plaignent du retard injustifié du *Monopolio di Stato* dans le paiement d'un lot gagné à la loterie, mais les contrôles effectués démontrent que le billet n'est pas gagnant; cependant, étant donné que les plaignants et un élu contestent cette réponse, une copie de la documentation est envoyée au Médiateur compétent, qui collabore activement et confirme le résultat. Deux citoyennes et deux citoyens contestent le montant des feuilles d'impôts: dans un cas, après examen de la documentation et vu que le fondement de la plainte est correct, la question est résolue par une intervention verbale. Une citoyenne conteste le montant notifié et le juge excessif, mais le contrôle de la documentation témoigne de la régularité de la procédure. Un citoyen et une citoyenne demandent des renseignements sur la procédure pour contester une sanction administrative due au non-paiement d'un impôt. Suite au changement de certains renseignements signalétiques de la carte d'identité, deux citoyennes se renseignent

zione notificata dal Ministero per mancato pagamento della tassa di circolazione, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità; relativamente al pagamento di bollo auto si forniscono indicazioni a due Cittadini e ad una Cittadina; un Cittadino chiede aiuto per risolvere una vicenda relativa alla notifica di cartelle di pagamento riguardanti tasse automobilistiche: grazie alla sollecita collaborazione del Direttore dell'A.C.I. il caso si risolve. In riferimento ad una vicenda riguardante il pagamento dell'I.C.I., due Cittadini chiedono di conoscere la procedura per contestare la categoria assegnata all'alloggio di proprietà.

e) Ministero della Funzione pubblica-Presidenza del Consiglio dei Ministri

Per opportuna segnalazione del C.C.I.E. e a tutela di un Cittadino già residente in Valle d'Aosta, avviato a selezione per la copertura in ruolo di un posto di giardiniere presso un Comune it. e successivamente sottoposto dal Comune stesso a parere c/o il Dipartimento Funzione pubblica, previa consulenza di due Esperti di settore si inoltra documentazione al Difensore civico competente per territorio e si ottiene l'intervento del Coordinamento naz. dei Difensori civici regionali, con esito positivo. Per istanza del Gruppo Carabinieri di Aosta, successiva ad accoglimento di precedente reclamo da parte dell'Ufficio legale della Presidenza della Regione in ordine alla richiesta della Sovrintendenza agli Studi della Valle d'Aosta, ai fini dell'assunzione del personale docente, del certificato generale del Casellario giudiziale in luogo dell'autocertificazione, si chiede ai Ministeri della Pubblica Istruzione e della Funzione Pubblica di rispondere al quesito, con esito di inevasione dopo solleciti. Per una serie di problematiche, si consiglia ad un Cittadino un quesito scritto relativo all'applicazione della semplificazione amministrativa di cui alla recente normativa.

f) Ministero dell'Industria, Commercio, Artigianato e Commercio con l'estero

In riferimento ad una vicenda oggetto di precedenti Relazioni, un Cittadino lamenta la mancata erogazione di un contributo statale predisposto da anni: si interviene nuovamente presso il Direttore della Divisione competente, con esito da definire.

g) Ministero dell'Interno

Con la fattiva collaborazione della Questura di AOSTA, si approfondisce il caso di un rifugiato politico e si danno informazioni a tre Cittadine e a cinque Cittadini sulla procedura per ottenere il ricongiungimento familiare e/o cure mediche (con particolare riferimento ai minori); ad una Cittadina sulla procedura per far ottenere al figlio maggiorenne il rinnovo del permesso di soggiorno per motivi di salute;

sur la procédure pour obtenir le changement du code fiscal. Une citoyenne et un citoyen déplorent la demande de paiement de la vignette auto suite à la démolition de la voiture et une sanction notifiée par le ministère pour non-paiement de l'impôt sur les automobiles, mais il ne ressort, du contrôle de la documentation, aucune irrégularité; nous fournissons à deux citoyens et à une citoyenne des indications au sujet du paiement de la vignette auto; un citoyen demande notre aide pour résoudre une question concernant la notification de feuilles d'impôt concernant des impôts sur les automobiles: grâce à la prompte collaboration du Directeur de l'A.C.I. le cas est résolu. À propos du paiement de l'I.C.I. deux citoyens veulent connaître la procédure pour contester la catégorie attribuée à l'appartement dont ils sont propriétaires.

e) Ministère de la Fonction publique – Présidence du Conseil des ministres

Sur communication du C.C.I.E. et en vue de la protection d'un citoyen auparavant résidant au Val d'Aoste, candidat à la sélection pour un poste de jardinier auprès d'une Commune ital. et par la suite soumis par ladite Commune à l'avis du Département de la Fonction publique, après avoir entendu l'avis de deux experts nous transmettons la documentation au Médiateur compétent et obtenons l'intervention de la Coordination nationale des Médiateurs régionaux, avec un résultat positif. Suite à une instance du *Gruppo Carabinieri* d'Aoste, postérieure à l'admission, par le Bureau légal de la Présidence de la Région, de la réclamation précédente contre la requête de la Surintendance des écoles de la Vallée d'Aoste du certificat général du casier judiciaire à la place de l'attestation sur l'honneur aux fins du recrutement du personnel enseignant, nous demandons aux ministères de l'Instruction publique et de la Fonction publique de répondre à cette question, mais après plusieurs rappels aucune réponse n'est parvenue. Pour une série de problèmes, nous conseillons à un citoyen une question écrite au sujet de l'application de la simplification administrative visée aux dispositions récentes.

f) Ministère de l'Industrie, Commerce, Artisanat et Commerce avec l'étranger

À propos d'un fait qui a été l'objet de Rapports précédents, un citoyen déplore le non-paiement d'une subvention de l'Etat décidée depuis des années; nous intervenons de nouveau auprès du Directeur de la Division compétente: la question attend d'être résolue.

g) Ministère de l'Intérieur

Avec la collaboration active de la *Préfecture de police* d'AOSTE nous approfondissons le cas d'un réfugié politique et renseignons trois citoyennes et cinq citoyens sur la procédure relative au regroupement familial et/ou aux soins médicaux (notamment en ce qui concerne des mineurs); nous renseignons également une citoyenne sur la procédure en vue du renouvellement, pour raisons de santé, de la carte

ad un Cittadino per problemi di permesso di soggiorno in rapporto a diritto al lavoro; su istanza di un Cittadino, in riferimento al rilascio di permessi di soggiorno e alla richiesta di ricongiungimento familiare, si contatta per le vie brevi la Questura di AOSTA, con esito di puntuale collaborazione. Un Cittadino lamenta le modalità di erogazione di una multa: si chiede al Comandante della Polizia stradale di AOSTA di effettuare gli accertamenti di competenza, con esito di formale correttezza; su istanza di tre Cittadine si verifica la correttezza di sanzioni amministrative elevate dalla Polizia stradale. Per una serie di problematiche, si consiglia ad un Cittadino un quesito scritto relativo all'applicazione della semplificazione amministrativa di cui alla recente normativa.

h) Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale

Ventisei Cittadini e ventotto Cittadine chiedono informazioni su disoccupazione e U.R.L.M.O.. A seguito di istanze, per quattro Cittadine e cinque Cittadini si chiede al Direttore U.R.L.M.O. copia dei certificati storici, con esito di collaborazione. Una Cittadina contesta la graduatoria di una selezione interna, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità. Su istanza di alcuni Cittadini, il Difensore civico chiede al Direttore U.R.L.M.O. di conoscere gli interventi effettuati dall'Amministrazione in relazione alla L.n. 68/99, con successiva trasmissione di documentazione di interesse; su richiesta di Cittadini, in relazione agli adempimenti previsti dalla L. n. 68/99 e al fine di consentire interventi sinergici e mirati, si chiede all'U.R.L.M.O. di essere informati sullo stato di attuazione degli stessi; successivamente si procede, *ex lege* istitutiva, a convocare i Direttori U.R.L.M.O. e Agenzia regionale del Lavoro e il Medico del Lavoro con finalità sinergica e preventiva, soprattutto per i disabili; per conoscere in modo più approfondito le giuste cause di licenziamento relativamente al lavoro dei disabili, si contatta per le vie brevi il Medico del Lavoro, con esito di puntuale collaborazione. Per opportuna segnalazione del C.C.I.E. e a tutela di un Cittadino già residente in Valle d'Aosta, avviato a selezione per la copertura in ruolo di un posto di giardiniere presso un Comune it. e successivamente sottoposto dal Comune stesso a parere c/o il Dipartimento Funzione pubblica, previa consulenza di due Esperti di settore si inoltra documentazione al Difensore civico competente per territorio e si ottiene anche l'intervento del Coordinamento naz. dei Difensori civici regionali, con esito positivo. Un Cittadino, portatore di grave situazione socio-economica, lamenta per iscritto mancato avviamento al lavoro, non ostante l'iscrizione alle liste di collocamento da parecchi anni: si comunica disponibilità di intervento, per quanto di competenza; un Cittadino contesta la regolarità della procedura, adottata dall'Amministrazione regionale e dall'U.R.L.M.O., in base alla quale è stato assunto a tempo determinato, ma, sentito l'Ufficio, non risultano irregolarità. Tre Cittadini lamentano l'inevasione della richiesta I.N.A.I.L. di adeguamento rendita: si interviene presso il Direttore, con esito di puntualizzazione; a richiesta di un Cittadino, si approfondiscono problematiche relative ad un capofamiglia invalido per incidente sul lavoro; con riferimento ad incidente sul lavoro un Cittadino e due Cittadine

de séjour de son fils, majeur; un citoyen à propos de problèmes concernant la carte de séjour par rapport au droit à l'emploi; suite à l'instance d'un citoyen à propos de délivrance de la carte de séjour et de requête de regroupement familial nous contactons directement la Préfecture de police d'AOSTE et en obtenons la collaboration. Un citoyen se plaint des modalités d'une amende qui lui a été infligée: nous demandons au commandant de la Police de la route d'AOSTE de procéder aux contrôles de son ressort: tout est régulier; sur l'instance de trois citoyennes nous contrôlons la régularité de sanctions administratives infligées par la Police de la route. Pour une série de problèmes nous conseillons à un citoyen de poser une question écrite sur l'application de la simplification administrative aux termes des dispositions récentes.

h) Ministère du Travail et de la Sécurité sociale

Vingt-six citoyens et vingt-huit citoyennes demandent des informations sur chômage et U.R.L.M.O.. Suite à plusieurs instances, nous demandons au Directeur U.R.L.M.O., qui collabore promptement avec nous, copie des certificats historiques pour quatre citoyennes et cinq citoyens. Une citoyenne conteste la liste d'aptitude d'une sélection interne, mais il ne ressort, de l'examen de la documentation, aucune irrégularité. Sur les instances de quelques citoyens, le Médiateur demande au Directeur U.R.L.M.O. de lui communiquer les actions mises en œuvre par l'Administration par rapport à la loi n° 68/1999: la documentation qui l'intéresse lui est transmise; à la demande de plusieurs citoyens, par rapport aux obligations visées à la loi n° 68/1999 et dans le but de permettre des actions synergiques et ciblées, nous demandons à l'U.R.L.M.O. de nous informer sur leur accomplissement; plus tard, nous convoquons, aux termes de la loi, les Directeurs de l'U.R.L.M.O. et de l'Agence régionale de l'Emploi ainsi que le médecin du travail dans un but d'action synergique et de prévention, surtout à l'intention des handicapés; pour connaître d'une manière plus approfondie les justes causes de licenciement en ce qui concerne le travail des handicapés, nous contactons directement le Médecin du travail, qui collabore activement. Sur communication du C.C.I.E. et aux fins de la protection d'un citoyen auparavant résidant au Val d'Aoste, admis à la sélection pour un poste de jardinier auprès d'une Commune ital., puis soumis par ladite Commune à l'avis du Département de la Fonction publique, après avis de deux experts nous transmettons la documentation au Médiateur compétent et obtenons aussi l'intervention de la Coordination nationale des Médiateurs régionaux et une issue positive. Un citoyen, dont la situation économique est très difficile, se plaint par écrit d'être sans emploi malgré son inscription sur les listes du Bureau de placement depuis plusieurs années: nous nous déclarons prête à intervenir, pour ce qui est de notre ressort; un citoyen conteste la régularité de la procédure adoptée par l'Administration régionale et par l'U.R.L.M.O. pour son embauchage à durée déterminée, mais, le Bureau entendu, il ne ressort aucune irrégularité. Trois citoyens se plaignent de l'absence de réponse à leur demande à l'I.N.A.I.L. pour ajustement de rente: notre action auprès du Directeur entraîne la mise au point de la question; à la demande d'un citoyen, nous approfondissons

chiedono di approfondire l'iter per richiedere l'invalidità e l'aggravamento della stessa; su istanza di una Cittadina, si chiede conto al Direttore I.N.A.I.L. della mancata liquidazione di emolumenti coincidenti con congedo parentale, con esito da definire. Un Cittadino lamenta di non aver ricevuto la rendita al netto del recupero in debito entro la data stabilita: si chiede conto al Direttore I.N.A.I.L., con esito da definire. Su istanza di un gruppo di pensionati I.N.P.D.A.P., il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, interviene presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, il Ministero del Tesoro e del Lavoro e della Previdenza sociale per evidenziare disfunzioni nel trattamento di quiescenza e relative comunicazioni, con esito di parziale evasione alle richieste più volte sollecitate: si segue la problematica per quanto di interesse. Tre Cittadine e due Cittadini chiedono informazioni su complesse vicende riguardanti l'I.N.P.S.; in riferimento a pagamenti I.N.P.S., una Cittadina chiede di conoscere la procedura per presentare ricorso; una Cittadina contesta pagamenti all'Ufficio I.N.P.S., ma, verificata la documentazione, l'iter risulta regolare; una Cittadina chiede informazioni sulla procedura da seguire per ottenere la reversibilità della pensione; un'altra contesta la legittimità della richiesta di contributi arretrati notificata da una Cassa previdenziale di natura privata (illustrate le competenze, si provvede ad indirizzarla); otto Cittadini lamentano di non aver ancora ricevuto, dopo anni, la corresponsione del trattamento economico previsto e preannunciato con lettera al Difensore civico: si interviene presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, con esito da definire.

i) Ministero delle Politiche Agricole e Forestali

Nell'ambito di una vicenda riguardante l'applicazione di un decreto emesso dal Presidente della Regione, due Cittadini contestano la legittimità di una sanzione amministrativa elevata dalla Guardia di Finanza: senza intervenire, si forniscono indicazioni.

l) Ministero Pubblica Istruzione

Due Cittadine e due Cittadini vengono indirizzati per problematiche inerenti il pubblico impiego in ambito scolastico; tre Cittadine per regolarizzare un errore formale presso il Provveditorato agli Studi di altra Regione. Una Cittadina chiede di essere seguita per il recupero di documenti, smarriti da due Provveditorati, necessari per gli spettanti diritti previdenziali; una Cittadina, a nome anche di altri, per possibilità di reiterno concorsuale. In riferimento a vicende riguardanti l'espletamento dei concorsi straordinari abilitanti per Docenti in Scuole legalmente riconosciute, si provvede a trasmettere al Difensore civico competente per territorio le osservazioni effettuate dall'Ufficio in merito a possibili interventi a garanzia dell'imparzialità, con finalità di miglioramento normativo e amministrativo. Sei Cittadine e sette Cittadini, a nome di altri centoventuno, chiedono di

des problèmes concernant un chef de famille invalide suite à un accident du travail; à propos d'accidents du travail un citoyen et deux citoyennes veulent approfondir les procédures des demandes d'invalidité et d'aggravation d'invalidité; sur l'instance d'une citoyenne nous demandons compte au Directeur I.N.A.I.L. du non-paiement de rétribution coïncidant avec un congé parental: la question est en suspens. Un citoyen déplore de ne pas avoir reçu la rente réduite de la récupération des sommes dues dans les délais fixés: nous demandons des éclaircissements au Directeur I.N.A.I.L. et attendons sa réponse. À la demande d'un groupe de retraités I.N.P.D.A.P. le Médiateur de la Province autonome de Trente intervient auprès de la Présidence du Conseil des ministres, des ministères du Trésor, du Travail et de la Sécurité sociale pour souligner des erreurs dans les pensions de retraite et communications y relatives, avec le résultat d'une réponse partielle aux requêtes plusieurs fois sollicitées: nous suivons ce problème pour ce qui est de notre ressort. Trois citoyennes et deux citoyens demandent des renseignements au sujet de problèmes complexes concernant l'I.N.P.S.; une citoyenne veut connaître la procédure pour porter recours contre des paiements I.N.P.S.; une citoyenne conteste des versements effectués à l'I.N.P.S., mais l'examen de la documentation révèle que la procédure est régulière; une citoyenne se renseigne sur la procédure à suivre pour obtenir la pension de réversion; une autre conteste la légalité de la requête de cotisations arriérées par une Caisse de sécurité privée (après avoir illustré nos compétences, nous l'orientons vers les Bureaux compétents); huit citoyens se plaignent de ne pas avoir reçu, après des années, le versement du traitement prévu et annoncé par lettre au Médiateur: nous intervenons auprès de la Présidence du Conseil des ministres, mais sans résultat pour le moment.

i) Ministère des Politiques agricoles et forestières

Dans le cadre d'une question concernant l'application d'un arrêté du Président de la Région, deux citoyens contestent la légalité d'une sanction administrative infligée par la Brigade financière: sans intervenir, nous fournissons les indications requises.

l) Ministère de l'Instruction publique

Nous renseignons deux citoyennes et deux citoyens au sujet de problèmes inhérents à la Fonction publique dans le domaine de l'école; trois citoyennes en vue de la régularisation d'une erreur formelle par la Surintendance des écoles d'une autre Région. Une citoyenne demande à être suivie à propos de la récupération de documents nécessaires pour le droit à l'assurance sociale et que deux Surintendances ont égarés; une citoyenne, au nom d'autres aussi, à propos de la possibilité de réouverture d'un concours. Par rapport à des faits concernant le déroulement de concours extraordinaires donnant lieu à l'aptitude à l'enseignement pour les enseignants des écoles légalement reconnues, nous transmettons au Médiateur compétent nos observations au sujet des actions possibles en vue de l'impartialité, dans un but d'amélioration normative et législative. Six citoyennes et sept ci-

approfondire diritti e legittime aspettative, imparzialità e discrezionalità, termini perentori ed ordinatori in ordine a problematiche relative a concorsi e graduatorie Scuole. Per istanza del Gruppo Carabinieri di AOSTA, successiva ad accoglimento di precedente reclamo da parte dell'Ufficio legale della Presidenza della Regione in ordine alla richiesta della Sovraintendenza agli Studi della Valle d'Aosta, ai fini dell'assunzione del personale docente, del certificato generale del Casellario giudiziale in luogo dell'autocertificazione, si chiede ai Ministeri della Pubblica Istruzione e della Funzione Pubblica di rispondere al quesito, con esito di inevasione dopo solleciti. Tre Cittadine e tre Cittadini chiedono di approfondire aspetti del C.C.N.L., con particolare riferimento alla aspettativa non retribuita negli Istituti parificati. Cinque Cittadine lamentano la situazione di precariato in rapporto alle ultime disposizioni per assegnazione definitiva: si forniscono indicazioni anche sul rapporto di diritti-legittime aspettative.

m) Ministero della Sanità

Una Cittadina segnala il rifiuto, da parte di un Ospedale it., di rilasciare copia della documentazione riguardante l'assistenza medica ricevuta: viene indirizzata. A richiesta di una Cittadina e di un Cittadino dell'Europa dell'est, si prende in esame con i Responsabili di settore la possibilità di procurare un medicamento costoso: grazie all'intervento di due Regioni it. e del Consolato rumeno e con la collaborazione del Primario di Oncologia e di un'Associazione di volontariato della Valle d'Aosta, il problema si risolve anche sotto il profilo della collaborazione sanitario-assistenziale. Una Cittadina presenta il problema di un detenuto che necessita di operazione urgente: si segue la problematica sotto il duplice profilo regionale e ministeriale. A richiesta del Sottosegretario di Stato del Ministero della Sanità, si esamina la possibilità di istituire il Procuratore degli animali, che non risulta compatibile con la L.r. istitutiva del Difensore civico: peraltro, per i diritti in oggetto, l'Ufficio valdostano ha sempre riservato attenzione, per quanto di competenza.

n) Ministero Trasporti e Navigazione

Un Cittadino lamenta irregolarità nell'inoltro dell'avviso di *mora* per mancato pagamento di sanzione amministrativa, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità. A seguito di problematiche inerenti pratiche di immatricolazione, due Cittadini vengono indirizzati su diritti e doveri relativamente a corrispondenza intercorsa con il Direttore dell'Ufficio di AOSTA. Un Cittadino lamenta il sequestro e il ritiro della patente da parte della Polizia municipale di altra Regione: sentito un responsabile della Motorizzazione civile della Valle d'Aosta ed esaminata la documentazione, il provvedimento sembra infondato, per cui si trasmette la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo grazie anche alla collaborazione dell'Ufficio Anagrafe di un Comune valdostano. Un Cittadino chiede di approfondire aspetti della nor-

toyens, au nom de cent vingt et un autres, veulent approfondir droits et attentes légitimes, impartialité et pouvoir discrétionnaire, délais de rigueur et non, relatifs à des problèmes en matière de concours et listes d'aptitude dans les écoles. Sur l'instance du Groupe des carabiniers d'AOSTE, postérieure à l'accueil par le Bureau légal de la Présidence de la Région d'une réclamation à propos de la requête de la Surintendance des écoles de la Vallée d'Aoste du certificat général du casier judiciaire à la place de l'attestation sur l'honneur aux fins du recrutement du personnel enseignant, nous demandons aux ministères de l'Instruction publique et de la Fonction publique de répondre à la question posée: aucun résultat après plusieurs rappels. Trois citoyennes et trois citoyens veulent approfondir certains aspects du C.C.N.L. notamment par rapport à la mise en disponibilité sans solde dans les établissements scolaires reconnus. Cinq citoyennes déplorent leur situation de vacataires par rapport aux dernières dispositions de titularisation: nous donnons des indications même sur le rapport droits-attentes légitimes.

m) Ministère de la Santé

Une citoyenne signale le refus d'un hôpital ital. de lui remettre copie de la documentation concernant les soins médicaux reçus: elle est adressée aux Bureaux compétents. À la demande d'une citoyenne et d'un citoyen de l'Europe de l'Est, nous examinons avec les Responsables de secteur la possibilité de leur procurer un médicament coûteux: grâce à l'intervention de deux Régions ital. et du consulat de Roumanie et avec la collaboration du médecin-chef d'oncologie et d'une association de bénévoles de la Vallée d'Aoste, le problème est résolu même sous le profil de la collaboration médicale et de l'assistance. Une citoyenne nous soumet le problème d'un détenu qui nécessite une opération urgente: nous suivons ce problème tant au niveau régional qu'au niveau ministériel. À la demande du Sous-secrétaire d'Etat du ministère de la Santé, nous examinons la possibilité d'instituer le Procureur des animaux, qui ne s'avère pas compatible avec la loi r. portant institution du Médiateur: du reste, en ce qui concerne les droits en question, le Bureau du Médiateur valdôtain a toujours fait preuve d'attention pour ce qui est de son ressort.

n) Ministère des Transports et de la Navigation

Un citoyen se plaint d'irrégularités dans l'envoi de l'avis de mise en demeure pour non-paiement d'une sanction administrative, mais, ayant examiné la documentation, nous ne constatons aucune irrégularité. Suite à des problèmes inhérents aux démarches en vue de l'immatriculation, deux citoyens obtiennent des éclaircissements sur droits et devoirs relatifs au courrier échangé avec le Directeur du Bureau d'AOSTE. Un citoyen se plaint de la saisie et du retrait du permis de conduire par la Police municipale d'une autre Région: la mesure prise paraissant infondée et d'après l'avis d'un responsable de la Motorizzazione civile de la Vallée d'Aoste et d'après la documentation, nous transmettons la documentation au Médiateur compétent, avec un résultat positif grâce, aussi, à la collaboration du Bureau de l'état civil d'une Commune

mativa in materia di circolazione stradale con riferimento alle direttive emanate dalla Comunità europea.

o) Ministero dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica

Su istanza di cinque Cittadini, si forniscono indicazioni per problemi di reiterati e generalizzati esiti negativi dell'ultimo esame precedente la laurea per un'Università it.. Due Cittadini chiedono di approfondire un delicato problema di *iter* universitario con un Rettore, di cui si constata la pronta disponibilità; sei Cittadine e sette Cittadini la problematica del «numero chiuso» e connesse forme di tutela. Due Cittadine chiedono di intervenire per disguidi relativi alla fruizione di borse di studio universitarie per progetti europei: si contatta il Difensore civico competente per territorio, con esito da definire.

INDIRIZZO

Vengono riportati i casi di competenza di altri Difensori civici, con i quali sempre più si collabora «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 del gratuito patrocinio.

Illustrate le competenze e previo opportuno contatto telefonico, vengono indirizzati al Difensore civico competente per territorio: sei Cittadine e tre Cittadini in riferimento a controversie sorte con Amministrazioni comunali; una Cittadina in riferimento a grave problema sociale; tre Cittadini per ingiustificato ritardo da parte del Monopolo di Stato nel pagare una vincita-lotteria (dai controlli effettuati presso gli Uffici competenti, si constata che il tagliando risulta perdente); tre Cittadine per una problematica di residenza, riconoscimento titoli, lavoro; due Cittadine e due Cittadini per assistenza socio-sanitaria e tutore di due fratelli invalidi al 100% (la richiesta viene inoltrata al Sindaco, in assenza di Difensore civico); un Cittadino per una vicenda riguardante un ricorso presentato al Prefetto di altra Regione, con esito positivo; due Cittadine per urgente problema concernente l'affidamento di minori; due Cittadine e due Cittadini in riferimento a vicende riguardanti l'espletamento dei concorsi straordinari; per opportuna segnalazione del C.C.I.E. e a tutela di un Cittadino già residente in Valle d'Aosta, avviato a selezione per la copertura in ruolo di un posto di giardiniere presso un Comune it. e successivamente sottoposto dal Comune a parere c/o il Dipartimento Funzione pubblica, previa consulenza di due Esperti di settore, con esito positivo (si segnala l'intervento anche del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali); a richiesta di due Cittadine e di un Cittadino dell'Europa dell'est per procurare un medicamento costoso, con esito positivo anche sotto il profilo della collaborazione sanita-

valdôtaine. Un citoyen demande à approfondir certains aspects des dispositions en matière de circulation routière par rapport aux directives de la Communauté européenne.

o) Ministère de l'Université et de la Recherche scientifique et technologique

Sur l'instance de cinq citoyens, nous fournissons des indications pour des problèmes relatifs à l'échec réitéré et généralisé au dernier examen avant la maîtrise dans une Université ital.. Deux citoyens veulent approfondir un problème délicat de parcours universitaire avec un doyen, qui se révèle promptement disposé à ce faire; six citoyennes et sept citoyens les problèmes du *numerus clausus* et des formes de protection subséquentes. Deux citoyennes demandent notre intervention à cause d'erreurs à propos de l'accès aux bourses d'études universitaires pour des projets européens: nous contactons le Médiateur compétent et attendons sa réponse.

ORIENTATION

Les pages qui suivent sont consacrées aux cas ressortissant à d'autres Médiateurs, avec lesquels nous collaborons de plus en plus en réseau. Le reste n'a qu'une valeur statistique, en tant que signal du malaise et du désarroi des citoyens, notre Bureau s'étant limité à adresser les intéressés aux organes compétents, à leur indiquer la nécessité ou non du recours à des voies de droit privé, à les informer sur l'assistance judiciaire.

Après avoir illustré nos compétences et après contact téléphonique, nous adressons au Médiateur auquel la compétence territoriale appartient: six citoyennes et trois citoyens à propos de différends avec des Administrations municipales; une citoyenne à propos d'un problème social grave; trois citoyens pour retard injustifié du Monopole de l'Etat dans le paiement d'un lot gagnant d'une loterie (les contrôles effectués par les Bureaux compétents démontrent que le billet n'est pas gagnant); trois citoyennes pour un problème de résidence, reconnaissance des titres, emploi; deux citoyennes et deux citoyens à propos d'assistance socio-sanitaire et de tuteur de deux frères invalides à 100% (faute de Médiateur, la demande est adressée au maire); un citoyen pour un fait concernant un recours porté devant le Préfet d'une autre Région, avec un résultat positif; deux citoyennes pour un problème urgent ayant trait au placement familial de mineurs; deux citoyennes et deux citoyens par rapport à des concours extraordinaires; sur communication du C.C.I.E. et en vue de la protection de ses droits un citoyen autrefois résidant en Vallée d'Aoste, admis à une sélection pour un poste de jardinier auprès d'une Commune italienne, puis soumis par la Commune à l'avis du Département de la Fonction publique, après avis de deux experts et avec un résultat positif (nous signalons l'intervention de la Coordination nationale des Médiateurs régionaux); deux citoyennes et un citoyen de l'Europe de l'Est à propos d'un médicament coûteux, avec un résultat positif même sous le profil de la collaboration médicale et de l'as-

rio-assistenziale grazie all'intervento di due Regioni it. e del Consolato rumeno e alla collaborazione del Primario di Oncologia e di un'Associazione di volontariato della Valle d'Aosta; per un complesso problema di diritto internazionale, interessante due Cittadini e tre Cittadine indirizzati all'Ufficio del Difensore civico dal Tribunale di Aosta per impossibilità di procedere a legittima dichiarazione di divorzio necessaria per regolare uno stato di famiglia (si prendono contatti operativi con il *Bureau du Médiateur de la République française*, con rapida e positiva conclusione per quanto attiene il contatto con il Consolato somalo). Una Cittadina e un Cittadino chiedono di conoscere la procedura per richiesta di adozione internazionale, con particolare riferimento al ruolo ricoperto dagli Assistenti sociali locali: illustrate le competenze del Difensore civico, si provvede ad indirizzarli al Difensore civico competente per territorio; una Cittadina e un Cittadino chiedono informazioni per altro Difensore civico competente. In assenza di Difensore civico regionale, una Cittadina e un Cittadino chiedono informazioni sui servizi sociali per persona anziana e malata. Un Cittadino lamenta il sequestro e il ritiro della patente da parte della Polizia municipale di altra Regione: sentito un responsabile della Motorizzazione civile della Valle d'Aosta ed esaminata la documentazione, il provvedimento sembra infondato, per cui si trasmette, la documentazione al Difensore civico competente per territorio, con esito positivo grazie anche alla collaborazione dell'Ufficio anagrafe di un Comune vald.. In riferimento ad una controversia sorta con un Comune it., due Cittadini chiedono di approfondire alcuni aspetti della normativa sul Difensore civico; due Cittadine di intervenire per disguidi relativi alla fruizione di borse di studio universitarie per progetti europei: si contatta il Difensore civico competente per territorio, con esito da definire.

Con riferimento a specifici problemi, cinquantatre Cittadine e cinquantacinque Cittadini chiedono di conoscere vie di tutela e gratuito patrocinio; sette Cittadine e quattordici Cittadini le competenze del Giudice di pace in rapporto al Difensore civico; sedici Cittadine e tredici Cittadini le competenze del T.A.R.. Dodici Cittadine e nove Cittadini chiedono informazioni per problemi di deontologia del legale di fiducia; quattro Cittadine e due Cittadini per problemi di querela; tre Cittadine e tre Cittadini per problemi di atti/notifiche; nove Cittadine e otto Cittadini per aspetti del nuovo Codice di procedura civile; undici Cittadine e tredici Cittadini sulla tutela dei diritti penitenziari; due Cittadine per problemi di Cooperative; dodici Cittadine e dieci Cittadini in merito ai diritti assicurativi; una Cittadina e un Cittadino per regolarità bancaria; diciotto Cittadine e sedici Cittadini per sfratto; quattro Cittadini e sei Cittadine per problemi di pignoramento; nove Cittadine e sei Cittadini per problemi di interdizione; sei Cittadine e otto Cittadini per problemi di condominio; dodici Cittadine e nove Cittadini per problemi di proprietà e vicinato; sette Cittadine e cinque Cittadini per problemi di servitù prediali; sette Cittadine e sei Cittadini per problemi di usucapione; venti Cittadine e quindici Cittadini per problemi di contratto; dodici Cittadine e quindici Cittadini per problemi di eredità e donazioni; sei Cittadine e sei Cittadini per problemi relativi ad Enti privati erogatori di pubblici servizi; quattro Cittadine e quattro

sistenza grâce à l'intervention de deux Régions it. et du consulat de Roumanie et à la collaboration du médecin-chef d'oncologie et d'une association de bénévoles de la Vallée d'Aoste; à propos d'un problème complexe de droit international deux citoyens et trois citoyennes, adressés au Bureau du Médiateur par le Tribunal d'Aoste à cause de l'impossibilité de procéder à une déclaration légale de divorce, nécessaire pour régulariser une situation de famille (nous contactons le Bureau du Médiateur de la République française et parvenons rapidement à une conclusion positive pour ce qui est des contacts avec le consulat de Somalie). Une citoyenne et un citoyen veulent connaître la procédure pour la demande d'adoption internationale, par rapport notamment au rôle rempli par les assistants sociaux locaux: après avoir illustré les compétences du Médiateur, nous les adressons au Médiateur auquel appartient la compétence territoriale; une citoyenne et un citoyen demandent des informations à propos d'un autre Médiateur compétent. Lors d'une absence du Médiateur, une citoyenne et un citoyen se renseignent sur les services sociaux pour une personne âgée et malade. Un citoyen se plaint des saisie et retrait du permis de conduire par la Police municipale d'une autre Région: ayant entendu un Responsable de la *Motorizzazione civile* de la Vallée d'Aoste et après examen de la documentation, étant donné que la mesure susmentionnée paraît infondée, nous transmettons la documentation au Médiateur compétent, avec un résultat positif grâce, entre autres, à la collaboration du Bureau de l'état civil d'une Commune vald.. À propos d'un différend qui les oppose à une Commune it., deux citoyens demandent à approfondir certains aspects des dispositions sur le Médiateur; deux citoyennes souhaitent notre intervention à cause d'erreurs en matière de bourses d'études universitaires pour des projets européens: nous contactons le Médiateur compétent et attendons.

Au sujet de problèmes spécifiques, cinquante-trois citoyennes et cinquante-cinq citoyens veulent connaître les voies de protection et d'assistance judiciaire; sept citoyennes et quatorze citoyens les compétences du juge de paix par rapport au médiateur; seize citoyennes et treize citoyens les compétences du T.A.R.. Douze citoyennes et neuf citoyens souhaitent des renseignements au sujet de la déontologie de leur avocat; quatre citoyennes et deux citoyens au sujet de différentes plaintes; trois citoyennes et trois citoyens sur des problèmes concernant des actes/notifications; neuf citoyennes et huit citoyens sur certains aspects du nouveau Code de procédure civile; onze citoyennes et treize citoyens sur la protection des droits pénitentiaires; deux citoyennes sur des problèmes concernant des coopératives; douze citoyennes et dix citoyens au sujet des droits d'assurance; une citoyenne et un citoyen sur la régularité bancaire; dix-huit citoyennes et seize citoyens au sujet de l'expulsion; quatre citoyens et six citoyennes sur des problèmes de saisie; neuf citoyennes et six citoyens sur des problèmes d'interdiction; six citoyennes et huit citoyens sur des problèmes concernant un immeuble en copropriété; douze citoyennes et neuf citoyens sur des problèmes de propriété et de voisinage; sept citoyennes et cinq citoyens sur des problèmes de servitudes prédales; sept citoyennes et six citoyens sur des problèmes d'usucapion; vingt citoyennes et quinze citoyens sur des problèmes en matière

Cittadini per problemi di vulture; undici Cittadine e sedici Cittadini per problemi di passaggio e fondi interclusi; dodici Cittadine e dieci Cittadini per problemi di diritto del lavoro; due Cittadine e due Cittadini per problemi di licenziamento; venticinque Cittadine e venti Cittadini per problemi di risarcimento danni; trentasei Cittadine e ventuno Cittadini per problemi di diritto di famiglia; quattro Cittadine e otto Cittadini per diritti e doveri di cura e tutela dei minori e delle persone anziane.

de contrats; douze citoyennes et quinze citoyens sur des problèmes d'héritage et de donation; six citoyennes et six citoyens sur des problèmes concernant les organismes concessionnaires de services publics; quatre citoyennes et quatre citoyens sur des problèmes de changement de propriété; onze citoyennes et seize citoyens sur des problèmes de passage et de fonds enclavé; douze citoyennes et dix citoyens sur des problèmes de droit du travail; deux citoyennes et deux citoyens sur des problèmes de licenciement; vingt-cinq citoyennes et vingt citoyens sur des problèmes de dédommagement; trente-six citoyennes et vingt et un citoyen sur des problèmes de droit de famille; quatre citoyennes et huit citoyens sur droits et devoirs à propos des soins et protection des mineurs et des personnes âgées.