

BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

BULLETIN OFFICIEL DE LA RÉGION AUTONOME VALLÉE D'AOSTE

Aosta, 4 luglio 2000



Aoste, le 4 juillet 2000

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. Enrico Formento Dojot.

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. Enrico Formento Dojot.

AVVISO AGLI ABBONATI

Le informazioni e le modalità di abbonamento per l'anno 2000 al Bollettino Ufficiale sono riportati nell'ultima pagina.

AVIS AUX ABONNÉS

Les informations et les conditions d'abonnement pour l'année 2000 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 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 3

INDICE CRONOLOGICO

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 e L.r. 22 aprile 1997, n. 15; 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; art. 16, c. 2, L.n. 127/97 e succ. mod. art. 27 L.n. 191/98) dal 15 marzo 1999 al 10 marzo 2000. 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 e L.r. 22 aprile 1997, n. 15; 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; art. 16, c. 2, L.n. 127/97 e succ. mod. art. 27 L.n. 191/98) dal 15 marzo 1999 al 10 marzo 2000. pag. 3

INDEX CHRONOLOGIQUE

DEUXIÈME PARTIE

ACTES DIVERS

MÉDIATEUR

Méiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste – Conseil régional.

Rapport d'activité du médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste (15 mars 1999 - 10 mars 2000) (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 et n° 15 du 22 avril 1997; 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; art. 16, 2^e alinéa, L. n° 127/1997, modifiée par l'art. 27, L. n° 191/1998). page 3

INDEX SYSTÉMATIQUE

MÉDIATEUR

Méiateur de la Région Autonome Vallée d'Aoste – Conseil régional.

Rapport d'activité du médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste (15 mars 1999 - 10 mars 2000) (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 et n° 15 du 22 avril 1997; 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; 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 e L.r. 22 aprile 1997, n. 15; 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; art. 16, c. 2, L.n. 127/97 e succ. mod. art. 27 L.n. 191/98) dal 15 marzo 1999 al 10 marzo 2000.

INDICE

	<i>pagina</i>
• Dati essenziali sull'Ufficio valdostano	5
• L' <i>ombudsman</i> all'alba del 2000	6
• Intervista rilasciata alla Rivista <i>Europa 2000</i> nel febbraio 2000	29
• 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	35
• 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)	36
• Statistica Ufficio del Difensore civico 1999-2000	44
• I casi	45
– R.A.V.A.	45
a) Generale	45
b) Presidenza del Consiglio	48

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 (15 mars 1999 - 10 mars 2000) (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 et n° 15 du 22 avril 1997; 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; 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' <i>ombudsman</i> à l'aube de l'an 2000	6
• Interview accordée à la revue <i>Europa 2000</i> en février 2000	29
• Rencontres de travail et colloques auxquels le médiateur valdôtain a participé, même comme intervenant	31
• Publications et recherches ayant trait au Bureau valdôtain	35
• Propositions d'améliorations législatives et/ou administratives (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMMUNE D'AOSTE, COMMUNE DE GRESSONEY-SAINT-JEAN, MINISTÈRES)	36
• Statistique du Bureau du médiateur 1999-2000	44
• Les cas	45
– R.A.V.A.	45
a) Cas généraux	45
b) Présidence du Conseil	48

	<i>pagina</i>		<i>page</i>
c) Presidenza della Giunta	48	c) Présidence du Gouvernement régional	48
d) Ass.to Agricoltura e Risorse Naturali	51	d) Assessorat de l'Agriculture et des Ressources naturelles	51
e) Ass.to Bilancio, Finanze e Programmazione	52	e) Assessorat du Budget, des Finances et de la Programmation	52
f) Ass.to Industria, Artigianato ed Energia	52	f) Assessorat de l'Industrie, de l'Artisanat et de l'Energie	52
g) Ass.to Istruzione e Cultura	53	g) Assessorat de l'Education et de la Culture	53
h) Ass.to Sanità, Salute e Politiche Sociali	57	h) Assessorat de la Santé, du Bien-être et des Politiques sociales	57
i) Ass.to Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche	62	i) Assessorat du Territoire, de l'Environnement et des Ouvrages publics	62
l) Ass.to Turismo, Sport, Commercio e Trasporti	64	l) Assessorat du Tourisme, des Sports, du Commerce et des Transports	64
m) Comuni e Comunità Montane	64	m) Communes et communautés de montagne	64
– U.S.L.	69	– U.S.L.	69
– A.R.E.R.	74	– A.R.E.R.	74
– COMUNE di AOSTA	75	– COMMUNE D'AOSTE	75
– COMUNE di GRESSONEY-SAINT-JEAN	82	– COMMUNE DE GRESSONEY-SAINT-JEAN	82
– MINISTERI	82	– MINISTÈRES	82
a) Generale	82	a) Cas généraux	82
b) Difesa	84	b) Défense	84
c) Finanze	84	c) Finances	84
d) Industria, Commercio e Artigianato	85	d) Industrie, Commerce et Artisanat	85
e) Interno	85	e) Intérieur	85
f) Lavoro e Previdenza sociale	86	f) Travail et Sécurité	86
g) Pubblica Istruzione	88	g) Instruction publique	88
h) Sanità	88	h) Santé	88
i) Trasporti e navigazione	89	i) Transports et Navigation	89
l) Università e Ricerca scientifica e tecnologica	89	l) Université et Recherche scientifique et technologique	89
– INDIRIZZO GENERALE	90	– ORIENTATION GENERALE	90

Regione Autonoma Valle d'Aosta

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO
1999-2000

Difensore civico/Médiateur Dott. Prof. Maria Grazia
VACCHINA

Segreteria del Difensore

Consulente (dirigente) Dott. Corrado VICQUERY

Coadiutore particolare
(5° l.f.) Silva MOSCHIN

Coadiutore generale (5° l.f.) Maria Grazia BIN

Consulente Dott. Orazio GIUFFRIDA

* * *

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

MARTEDÌ e GIOVEDÌ 9.00 - 12.00

MERCOLEDÌ 15.00 - 18.00

Il Difensore civico riceve su appuntamento per casi di necessità e si reca presso i diversamente abili. Predisponde e aggiorna per i Cittadini la raccolta della Normativa e della Bibliografia specifica (di recente inserita in internet). Ai soggetti interessati fornisce le relazioni annuali. Appresta Libretti informativi su *IL DIFENSORE CIVICO IN VALLE D'AOSTA/LE MÉDIATEUR EN VALLÉE D'AOSTE* e déplianti su *CHI È IL DIFENSORE CIVICO/QUEL EST LE RÔLE DU MÉDIATEUR*

52, rue Festaz - 11100 AOSTA

Tel. 0165 - 238868/262214

Telefax 0165 - 32690

INTERNET: <http://enterprise.invallee.it/instit/consvda/Home.htm>

E.mail: difensore.civico@consvda.invallee.it

Région autonome Vallée d'Aoste

BUREAU DU MÉDIATEUR
1999-2000

Médiateur Doct. Prof. Maria Grazia VAC-
CHINA

Secrétariat du Médiateur

Consultant (dirigeant) Corrado VICQUERY

Agent de bureau particulier
(5^e grade) Silva MOSCHIN

Agent de bureau général
(5^e grade) Maria Grazia BIN

Conseil M. Orazio GIUFFRIDA

* * *

HORAIRE D'OUVERTURE AU PUBLIC :

MARDI et JEUDI 9h00 - 12h00

MERCREDI 15h00 - 18h00

Le Médiateur reçoit sur rendez-vous en cas de besoin et se rend personnellement chez les personnes à mobilité réduite. Il prépare et met à jour à l'intention des Citoyens le recueil des dispositions en vigueur et de la bibliographie spécifique (récemment inséré sur Internet). Il remet les rapports annuels aux intéressés. Il élabore les brochures d'information sur *LE MÉDIATEUR EN VALLÉE D'AOSTE / IL DIFENSORE CIVICO IN VALLE D'AOSTA* et des déplianti sur *LE RÔLE DU MÉDIATEUR / CHI È IL DIFENSORE CIVICO*.

52, Rue Festaz - 11100 AOSTE

Téléphone 0165 - 26.22.14/23.88.68

Télécopieur 0165 - 32690

Internet : <http://enterprise.invallee.it/instit/consvda/Home.htm>

Messagerie électronique : difensore.civico@consvda.invallee.it

L'OMBUDSMAN ALL'ALBA DEL 2000

*Nessuno sconto sulla dignità
della persona umana*
(L. PRETIS)

*Le pouvoir politique n'a le droit de faire exécuter
les lois que s'il admet qu'il y est soumis lui-même*
(MONTESQUIEU)

*Equilibrer l'exercice du pouvoir
et de la responsabilité de l'administration
gouvernementale: le rôle de l'ombudsman*
(I.O.I.)

*N'ayant pas vocation à trancher juridiquement
les litiges, le médiateur a pour mission de rapprocher
l'administrateur de l'administré en facilitant le règlement
des différends qui opposent celui-ci à celui-là et en cherchant
à remédier aux causes de la «maladministration»*
(J.-L. QUERMAN, cité par T. M. GARANGO)
Médiateurs/ombudsmen: une justice douce
(D. JACOBY)

Complaints and complaint-handling in the European Union. È il titolo stimolante del Convegno organizzato, il 26-27.03.1999, dal *Centre for ombudsman Studies* dell'Università di Reading, con l'assistenza della P.A.I. di Londra, e presieduto dal *médiateur européen* J. Söderman, che ha delineato differenze e correlazioni caratterizzanti il radicamento duttile dell'istituto nel mondo, con l'unica finalità di favorire una giustizia ragionevole e «proattiva» per il Cittadino che sia vittima di *maladministration*. Il *médiateur européen* ha tenuto a precisare che i suoi interventi non partono mai da notizie di stampa e che un *Code de bonne conduite administrative* è stato predisposto dalla sua *équipe* a sostegno della necessità ed urgenza di ovviare soprattutto alle diffuse violazioni del diritto di accesso, con particolare riferimento alle prove concorsuali per i candidati soccombenti (il *Codice*, disponibile su *Internet*, si basa sulla documentazione delle denunce che avrebbero potuto essere evitate se i Funzionari fossero stati a conoscenza dei loro doveri e i Cittadini dei loro diritti). Inutile dire che l'autorevolezza del *médiateur européen* è di conforto per analoghe scelte operate *in loco*: il che vale anche per il dovere di non supervisionare il politico, senza peraltro cedere al ricatto del politico che tutto si attribuisce (come stigmatizzato da K. Murphy), essendo l'*ombudsman* un'istituzione di garanzia volta a rafforzare lo stato di diritto. Non a caso in quei giorni drammatici di attacco all'*ex* Jugoslavia i quotidiani europei più attenti insistevano anche sui nuovi sistemi di preparazione e reclutamento dei funzionari e sulla necessità di praticare il diritto di accesso (il che dobbiamo raccomandare anche in Valle, a partire da Uffici di vertice). Prospettive perseguite dal *médiateur européen* soprattutto con proposte di miglioramento che vanno al di là, in forma preventiva e radicale, della risposta alle singole istanze per assumere valenza di «mediazione» tra Cittadini e Istituzioni. Da notare che il *médiateur européen* è obbligato a notificare al Parlamento ogni caso di *maladministration* trattato e che il numero di soluzioni positive delle *plaintes* va aumentando, a fronte dell'eccesso di

L'OMBUDSMAN À L'AUBE DE L'AN 2000

*Nessuno sconto sulla dignità
della persona umana*
(L. PRETIS)

*Le pouvoir politique n'a le droit de faire exécuter
les lois que s'il admet qu'il y est soumis lui-même*
(MONTESQUIEU)

*Equilibrer l'exercice du pouvoir
et de la responsabilité de l'administration
gouvernementale: le rôle de l'ombudsman*
(I.O.I.)

*N'ayant pas vocation à trancher juridiquement
les litiges, le médiateur a pour mission de rapprocher
l'administrateur de l'administré en facilitant le règlement
des différends qui opposent celui-ci à celui-là et en cherchant
à remédier aux causes de la «maladministration»*
(J.-L. QUERMAN, CITÉ PAR T.M. GARANGO)
Médiateurs-ombudsmen: une justice douce
(D. JACOBY)

Complaints and complaint-handling in the European Union: c'est le titre, stimulant, du Congrès organisé les 26 et 27 mars 1999 par le *Centre for ombudsman Studies* de l'Université de Reading avec le support de la P.A.I. de Londres et présidé par le *médiateur européen* J. Söderman, qui a esquissé les différences et les correspondances caractérisant, de par le monde, à la fois l'enracinement et la souplesse de cet institut dans le seul but de favoriser une justice raisonnable et «proactive» pour le citoyen qui serait la victime de la «maladministration». Le *médiateur européen* a tenu à souligner que ses interventions n'ont jamais leur source dans les nouvelles de la presse et que son équipe a mis au point un «Code de bonne conduite administrative», visant à répondre à la nécessité et à l'urgence d'obvier tout particulièrement aux violations courantes du droit d'accès, notamment en matière de concours en ce qui concerne les candidats qui ont échoué (ce Code, disponible sur Internet, se fonde sur la documentation des plaintes qui auraient pu être évitées si les fonctionnaires avaient connu leurs devoirs et les citoyens leurs droits). Il va sans dire que l'autorité du *médiateur européen* s'avère être un support valable des choix analogues que nous avons opérés; cela vaut, entre autres, à propos du devoir de s'abstenir de superviser les politiques sans céder pour autant au chantage de ces politiques qui attribuent tout à eux-mêmes (ainsi que l'a remarqué K. Murphy), car l'*ombudsman* est une garantie, une institution visant à affermir l'Etat de droit. Ce n'est pas par hasard que pendant les journées dramatiques de l'attaque de l'*ex* Yougoslavie les quotidiens européens les plus attentifs insistaient, entre autres, sur les nouvelles méthodes de formation et de recrutement des fonctionnaires et sur la nécessité de la pratique du droit d'accès (c'est là une recommandation nécessaire même en Vallée d'Aoste, à partir des Bureaux au sommet). Le *médiateur européen* poursuit ces perspectives principalement par le biais de propositions d'amélioration qui, loin d'être une simple réponse aux différentes instances, assument, préalablement et radicalement, une valeur de «médiation» entre citoyens et institutions. Il

normativa e regolamentazione che provoca incertezza amministrativa e favorisce irregolarità, come sottolineato anche da M. Hertogh. Parallelamente, S. Sepe stigmatizza, sui quotidiani italiani, la «perdurante sottovalutazione dell'esigenza di tenere alto il livello professionale delle burocrazie pubbliche», di contro al «sistema delle *grandes Ecoles*, che ha garantito la selezione qualificata dei funzionari pubblici» in Francia. Gli fa eco S. Cassese, secondo il quale urge una «élite alla francese per i burocrati»: il che presuppone una sempre più diffusa pratica della formazione continua, a garanzia di qualità e deontologia della Pubblica Amministrazione. Parimenti, il Ministro della Funzione pubblica A. Piazza, nel corso della cerimonia di inaugurazione dell'a. acc. della Scuola superiore di Pubblica Amministrazione, precisa che «è indispensabile innovare la cultura del dipendente pubblico, passando da un'amministrazione con caratteristiche di potere ad un'amministrazione funzionale ai servizi», e cioè «trasferire professionalmente la cultura di impresa nella funzione pubblica». Segnano tappe significative, in merito, il D. Iv. n. 286/99, che dispone il *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni Pubbliche, a norma dell'art. 11 della L.n. 59/97* (con particolare riferimento al *manager* e alla possibilità di allontanare dall'incarico l'inadempiente ai criteri prefissati di «efficienza, efficacia ed economicità»), e il conseguente D. Iv. n. 287/99, relativo al *Riordino della Scuola superiore della pubblica amministrazione e riqualificazione del personale delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della L.n. 59/97*. Tanto più che le linee-guida dei contratti della dirigenza prevedono compensi legati al raggiungimento degli obiettivi, durata prefissata e fine degli automatismi negli aumenti: uno sforzo di qualità che deve essere portato a compimento dal lavoro quotidiano dei pubblici dipendenti. Del resto, come rileva D. Owen, «la funzione delle scuole nazionali di formazione, anche permanente, è al centro di un dibattito che percorre l'intera Unione europea»; è noto altresì che in Europa, per reggere all'appuntamento dell'euro, «l'economia sta giocando la carta dei servizi» anche dove è in crescita. «Sembra assurdo - puntualizza in merito A. Alesini - che i servizi, nati per l'uomo, debbano essere ricondotti ad una dimensione umana, perché l'hanno persa o mai l'hanno avuta. Eppure è questo l'unico obiettivo concreto, rimettere gli uomini e le donne al centro del sistema».

Nel corso del Convegno londinese, è stato altresì stigmatizzato il legame privilegiato tra *ombudsman* e Istituzioni europee (soprattutto il Comitato per le Petizioni, con particolare riferimento al Rapporto del Comitato al Parlamento sull'attività del *médiateur européen*). Dall'Università di Reading (A. Warleigh) è venuto l'invito a lavorare per una concreta affermazione della cittadinanza europea, mentre dall'Ufficio del *médiateur européen* (J. Harden) è stato evidenziato il rapporto tra Commissione e *médiateur*, con riferimento specifico al fatto che, quasi sempre, chi ricorre alla

convient de rappeler que le médiateur européen est obligé de notifier au Parlement tous les cas de «maladministration» qu'il traite et que le nombre de solutions positives des plaintes va croissant par rapport à la pléthore de dispositions et de règlements qui engendrent quelque incertitude administrative et facilitent les irrégularités, ainsi que le soulignait aussi M. Hertogh. Parallèlement S. Sepe stigmatisait dans les quotidiens italiens la «perdurante sottovalutazione dell'esigenza di tenere alto il livello professionale delle burocrazie pubbliche» contrairement au «sistema delle *grandes Ecoles*», che ha garantito la selezione qualificata dei funzionari pubblici» en France. Ce même concept est énoncé par S. Cassese, qui affirme qu'une «élite alla francese per i burocrati» s'impose, ce qui implique une pratique toujours plus répandue de la formation continue, en gage de qualité et de déontologie de l'Administration publique. Dans cette même optique, lors de l'inauguration de l'année académique de la Scuola Superiore di Pubblica Amministrazione, le ministre de la Fonction publique, A. Piazza, précise qu'il «è indispensable innovare la cultura del dipendente pubblico, passando da un'amministrazione con caratteristiche di potere ad un'amministrazione funzionale di servizi», c'est-à-dire «trasferire professionalmente la cultura di impresa nella funzione pubblica». A ce propos il importe de rappeler deux décrets législatifs qui ont marqué des étapes significatives, à savoir le n° 286/1999 portant *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni Pubbliche, a norma dell'art. 11 della L.n. 59/97* (par rapport notamment aux managers et à la possibilité de relever de leurs fonctions ceux qui ne rempliraient pas les conditions requises de «efficienza, efficacia ed economicità»), et le n° 287/1999, subséquent, portant *Riordino della Scuola superiore della pubblica amministrazione e riqualificazione del personale delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della L.n. 59/1997*. D'autant plus que les lignes directrices des contrats des dirigeants prévoient une rémunération liée à la réalisation des objectifs, une durée préfixée et la fin des automatismes pour ce qui est des augmentations: un effort de qualité qui doit être le fruit du travail quotidien des personnels de la Fonction publique. Du reste, comme le note D. Owen, «la fonction des écoles nationales de formation, même permanente, fait l'objet d'un débat qui traverse l'Union européenne tout entière»; par ailleurs, chacun sait qu'en Europe, pour être fidèle au rendez-vous avec l'euro, «l'economia sta giocando la carta dei servizi» même là où elle connaît une croissance. «Sembra assurdo - précise à ce sujet A. Alesini - che i servizi, nati per l'uomo, debbano essere ricondotti ad una dimensione umana, perché l'hanno persa o non l'hanno mai avuta. Eppure è questo l'unico obiettivo concreto, rimettere gli uomini e le donne al centro del sistema».

Le Congrès londonien a, par ailleurs, mis en relief le lien privilégié qui existe entre l'*ombudsman* et les institutions européennes (notamment le Comité des pétitions, en particulier pour ce qui est du Rapport du Comité au Parlement sur l'activité du médiateur européen). A. Warleigh (Université de Reading) a incité à œuvrer pour une affirmation concrète de la citoyenneté européenne, tandis que J. Harden, au nom du Bureau du médiateur européen, a mis l'accent sur le rapport entre la Commission et le médiateur, en attirant tout particulièrement l'attention sur le fait que, dans la quasi-totalité

Commissione si rivolge poi al *médiateur*. Concludendo i lavori, R. Gregory ha sintetizzato le aree di intervento dell'*ombudsman* (*maladministration*, corruzione, *human rights solutions*) e le procedure di intervento tipiche dell'istituto, la cui importanza viene sempre più colta dai *mass-media* e dalla scuola, in vista di un'educazione che parta dalla prima formazione e si estenda ad abito permanente di pensiero e di vita, se è vero - come vuole A. Comba - che «un generale miglioramento del funzionamento dell'amministrazione si riflette inevitabilmente sulle posizioni dei singoli, mentre la tutela dell'interesse del singolo, a sua volta, è un valido strumento per innescare un controllo di carattere generale».

In questa logica si inserisce l'invito rivolto alla scrivente dal Liceo-Ginnasio «Scipione Maffei» di Verona, per una relazione al Convegno di aggiornamento del 30-31.03.1999 sul tema *Per gli esami di Stato la scuola si rinnova*. In quella sede abbiamo salutato tale novità come sostanzialmente positiva: non solo per la natura sperimentale e sclerotizzata della maturità risalente agli anni '70, ma perché in democrazia è la funzione che conta (il che spiega la vanificazione degli Organi collegiali, anch'essi risalenti agli anni '70, che avrebbero potuto accelerare il cammino dell'autonomia scolastica, di recente ripresa come centrale). C'è da chiedersi se non sia soprattutto il caso di rimettersi in discussione come corpo docente, per quel male oscuro, che caratterizza la categoria, consistente nell'abitudine a fare di sé e del proprio metodo un metro di misura. In particolare, è necessario riflettere sul fatto che finalmente è posta al centro della scuola quella cultura civica che, al di là di qualche circolare disattesa, non ha mai costituito il cuore dell'istruzione in Italia, mentre compito primario della scuola dovrebbe essere, dopo la tutela fisica (specie dei minori), la crescita sociale, al di sopra della quale soltanto ha possibilità, senso e peso la specifica preparazione culturale e professionale. In quest'ottica deve essere affrontato il nuovo esame di Stato, per il quale una prima constatazione si impone, da leggere in solido con la normativa e la pratica dell'autonomia: l'*iter* scolastico trova maggiore valorizzazione, tant'è che tutti i candidati interni sono ammessi, di contro all'ammissione dei privatisti subordinata ad esame preliminare. Non ci si lasci prendere, in merito, dai lacci della selezione, perché la *ratio* è quella concorsuale, così come stigmatizzata da recenti sentenze dei T.A.R. e del Consiglio di Stato: più ampio è il numero dei concorrenti, più garanzia vi è che si scelgano i migliori, a tutela dei diritti e delle legittime aspettative dei singoli e della stessa comunità. Parimenti, la terza prova è predisposta collegialmente da ogni Commissione, a garanzia di autonomia: l'art. 14 del D.P.R. n. 323/98 ne disciplina e sorregge l'applicazione, assicurando il graduale aggiornamento del personale scolastico, per il tramite dell'Osservatorio gestito dal Centro europeo dell'educazione. Di particolare rilevanza e in anticipo rispetto allo stesso mondo del lavoro, cui peraltro si riferisce, la valenza europea dell'esame di Stato, per la cui affermazione si prevede una gradualità attuativa completa per l'a. s. 2000-2001. Tra le novità-opportunità il voto in 100ⁱ, anziché in 60ⁱ, che permette di articolare ulteriormente le risultanze, aiutando altresì il personale docente abituato a ragionare in 10ⁱ; la pari presenza di Docenti interni ed esterni - con Presidente esterno - assicura un buon equilibrio di valutazione. Coeren-

des cas, ceux qui recourent à la Commission font appel par la suite au médiateur. En clôturant les travaux, R. Gregory a synthétisé les domaines dans lesquels l'*ombudsman* intervient («maladministration», corruption, *human rights solutions*) ainsi que les procédures typiques d'intervention de cet institut, dont les médias et l'école saisissent de plus en plus l'importance en vue d'une éducation qui débute par la première formation pour devenir tournure d'esprit et mode de vie permanents, s'il est vrai - comme le soutient A. Comba - que «un generale miglioramento del funzionamento dell'amministrazione si riflette inevitabilmente sulle posizioni dei singoli, mentre la tutela dell'interesse del singolo, a sua volta, è un valido strumento per innescare un controllo di carattere generale».

C'est dans cette logique que nous avons été invitée par le Liceo-Ginnasio «Scipione Maffei» de Vérone à présenter un rapport sur le thème «Per gli esami di Stato la scuola si rinnova» au colloque-stage de recyclage des 30-31 mars 1999. A cette occasion nous avons accueilli cette nouveauté comme un fait essentiellement positif et ce, non seulement pour le caractère expérimental et sclérosé de la maturité datant des années 70, mais aussi parce que dans une démocratie c'est la fonction qui compte (ce qui explique l'inefficacité des organes collégiaux, remontant eux aussi aux années 70, qui auraient pu cependant accélérer la marche de l'autonomie de l'Ecole, récemment reprise comme élément fondamental). Il faut se demander s'il n'y a pas lieu, d'abord, de se remettre en cause en tant que corps enseignant, pour ce mal obscur, typique de toute la catégorie, qui consiste dans l'habitude de faire de soi-même et de sa propre méthode l'unité de mesure. En particulier, il est nécessaire de réfléchir sur le rôle central qui a été enfin attribué, au sein de l'Ecole, à cette éducation civique qui, sauf quelques circulaires non appliquées, n'a jamais constitué le cœur de l'instruction en Italie, alors que la tâche primaire de l'Ecole, après la protection physique (surtout des mineurs), devrait être la croissance sociale, qui seule permet la formation culturelle et professionnelle spécifique et lui donne un sens et une importance. C'est dans cette optique que doit être affronté le nouvel examen d'Etat, à propos duquel une première constatation s'impose, une constatation qui ne saurait être disjointe des dispositions qui réglementent l'examen et de la pratique de l'autonomie. Il s'agit de la valeur accrue du parcours scolaire, étant donné que tous les candidats internes sont admis et que l'admission des candidats libres est subordonnée à un examen préliminaire. Finies les brides de la sélection, car le critère est celui des concours, comme l'ont confirmé les récents arrêts du T.A.R. et du Conseil d'Etat: il est d'autant plus sûr que les meilleurs soient choisis que le nombre de concurrents est plus grand, ce qui sauvegarde les droits et les attentes de tout un chacun et de la communauté tout entière. Quant à la troisième épreuve d'examen, elle est fixée collectivement par chaque jury, ce qui est une garantie d'autonomie: l'art. 14 du D.P.R. n° 323/1998 en réglemente et étaye l'application, car il assure le recyclage graduel du personnel enseignant par le biais de l'observatoire géré par le Centre européen de l'éducation. La valeur européenne de l'examen d'Etat, dont l'application graduelle deviendra globale, selon les prévisions, dans l'année scolaire 2000-2001, s'avère particulièrement importante et avancée par rapport au monde du travail lui-même auquel d'ailleurs elle se rapporte. Au nombre des nouveautés-oppor-

temente, al giudizio di ammissione viene sostituito un credito scolastico e formativo triennale, più rispondente ai meriti e alla maturità sedimentata. Con le debite garanzie del reddito scolastico viene aperto l'esame di Stato anche agli studenti del penultimo anno che abbiano riportato, allo scrutinio conclusivo, non meno di 8/10 in ogni materia e ai giovani soggetti all'obbligo di leva e privi di debiti formativi: il che risponde alla necessità di correlare diritti e doveri, a tutela della persona non meno che della collettività, e di collegare più efficacemente la scuola al mondo del lavoro. Ad analoghi principi di giustizia sostanziale rispondono i criteri di ammissione per candidati esterni: rilevante la presa in conto di eventuali crediti formativi accertabili e la valutazione del credito relativo all'esame di ammissione, nonché il richiamo all'opportunità che ogni scuola apra uno sportello di consulenza: il che corrisponde a quegli U.R.P., voluti da precise direttive della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che gli Esperti di diritto amministrativo e i Difensori civici vedono come determinanti per un cambio di mentalità dei Funzionari nei confronti dei Cittadini. Inoltre - novità di rilievo, in linea con il fondamentale art. 3 della L. n. 241/90 - i criteri di giudizio diventano più oggettivi e trasparenti, perché controllabili. In merito, vale la pena di ricordare che la sentenza della Corte cost. n. 1/99 ha ritenuto illegittimo l'art. 3, c. 205-207, della L. n. 549/95 e succ. mod. «per contrasto con l'art. 97, c. 1 e 3 Cost. e col criterio di ragionevolezza, nella parte in cui introduce procedure concorsuali interne di riqualificazione per l'accesso alla settima qualifica funzionale. Ciò in quanto non sono ammissibili deroghe al regime del concorso pubblico per il passaggio alla fascia funzionale superiore». Basilari anche le garanzie per i candidati diversamente abili, a tutela sia dei diritti e delle legittime aspettative dei soggetti interessati che dei doveri sociali inerenti determinate professionalità (come peraltro previsto per ogni immissione nel mondo del lavoro). Inoltre, le nuove modalità relative alla prima prova scritta, volta come sempre ad accertare la padronanza della lingua italiana, rispondono a criteri di rigore differenziato. La seconda prova resta nell'ambito della tipologia tradizionale, ma con diritto-dovere di scelta da parte del candidato tra differenti proposte (il che costituisce un'ulteriore *test* di maturità); la terza prova costituisce la novità interdisciplinare e plurilinguistica che più deve impegnare Studenti e Docenti in vista dell'autonomia, innescata con l'art. 21 della L. n. 59/97 - da conciliare con l'innalzamento dell'obbligo scolastico, di cui alla L. n. 9/99 - che impone un'offerta formativa maggiormente diversificata, nonché un orizzonte linguistico europeo. Nell'ambito del colloquio rileva la partenza da un argomento a scelta, indicativa di maturità autocritica nonché di future attitudini di studio e professionalità. Per quanto attiene il punteggio definitivo, la novità è costituita dal credito scolastico accumulato e reso pubblico, volto a superare le discrepanze tra percorso scolastico ed esito di esame, così come la tendenza a non valutare come cultura ciò che non viene imparato a scuola, quand'anche in linea con la formazione specifica dell'indirizzo, a considerare anzi perdita di tempo ogni contatto con altre sedi di educazione e crescita.

tunités figurent l'évaluation sur 100 points au lieu de 60, qui permet une différenciation plus minutieuse des résultats et s'avère plus appropriée au personnel enseignant, habitué à évaluer sur 10 points, et la présence d'un nombre égal d'enseignants internes et externes - avec un Président externe -, destiné à assurer un bon équilibre lors de l'évaluation. En toute logique, le jugement d'admission est remplacé par un crédit scolaire et formatif triennal, susceptible de mieux traduire les mérites et la maturité acquis. Compte tenu du rendement scolaire même les élèves de l'avant-dernière année qui ont obtenu, comme note finale, au moins 8 sur 10 en chaque matière ainsi que les jeunes qui doivent faire leur service militaire et sont exempts de carences de formation peuvent accéder à l'examen d'Etat: cela répond à l'exigence de mettre en rapport droits et devoirs en vue de la sauvegarde à la fois de la personne et de la communauté et de relier plus efficacement l'Ecole au monde du travail. Les critères d'admission des candidats libres répondent à des principes analogues de justice substantielle. Il convient de souligner, à ce propos, l'importance de la prise en compte des éventuels crédits formatifs vérifiables, l'évaluation du crédit relatif à l'examen d'admission et l'opportunité d'ouvrir un bureau de consultation dans chaque école [correspondant à ces U.R.P. (Bureaux de relations publiques) qui font l'objet de directives expressément prévues par la Présidence du Conseil des ministres et que les experts en droit administratif et les médiateurs considèrent comme déterminants pour le changement de mentalité des fonctionnaires à l'égard des citoyens]. Par ailleurs - et c'est là une nouveauté de poids s'harmonisant avec l'art. 3, fondamental, de la L. n° 241/1990 - les critères d'appréciation deviennent plus objectifs et transparents, car ils sont contrôlables. A ce sujet, il importe de rappeler que l'arrêt de la Cour constitutionnelle n° 1/1999 a estimé illégitime l'art. 3, 205e-207e alinéas, de la L. n° 549/1995, modifiée, «per contrasto con l'art. 97, c. 1 e 3 Cost. e col criterio di ragionevolezza, nella parte in cui introduce procedure concorsuali interne di riqualificazione per l'accesso alla settima qualifica funzionale. Ciò in quanto non sono ammissibili deroghe al regime del concorso pubblico per il passaggio alla fascia funzionale superiore». Les garanties pour les candidats à mobilité réduite sont tout aussi fondamentales et sauvegardent tant les droits et les attentes légitimes des intéressés que les devoirs sociaux inhérents à certaines professions (ainsi qu'il est prévu, d'ailleurs, pour toute insertion dans le monde du travail). De plus, les nouvelles modalités de la première épreuve écrite, visant comme toujours à évaluer la maîtrise de l'italien, répondent à des critères de rigueur différenciée. Quant à la deuxième épreuve écrite, tout en se conformant au modèle traditionnel, elle se caractérise par le droit-devoir du candidat de choisir parmi plusieurs propositions (ce qui constitue un test supplémentaire de maturité). Enfin, la troisième épreuve représente la nouveauté interdisciplinaire et plurilinguistique qui doit mobiliser plus que toute autre épreuve élèves et professeurs en vue de cette autonomie amorcée par l'art. 21 de la L. n° 59/1997 - et destinée à être harmonisée avec la prolongation de l'instruction obligatoire visée à la L. n° 9/1999 -, qui impose une gamme de formations plus diversifiée et un horizon linguistique européen. Pour ce qui est de l'oral, il débute par un sujet au choix, significatif de la maturité autocritique et de l'aptitude future aux études et au professionnalisme. En ce qui concerne l'évaluation définitive, exprimée en points, la nouveauté est consti-

Ho ritenuto opportuno riportare parte del mio intervento in Relazione, perché in democrazia c'è chi apre spazi e chi rende raggiungibili concreti orizzonti: alla scuola soprattutto compete questo compito, essendo l'unica opportunità che non dovrebbe essere negata a nessuno. Vale quindi la pena di battersi perché non si presuma più di valutare una mitica maturità altrui, perché si verifichino l'amore per la cultura e l'attitudine per la ricerca, indispensabili perché ci si rimetta in discussione ogni giorno: sicché, la formazione professionale, dalla Costituzione in giù ancella dell'istruzione, ha finalmente qualcosa da insegnare alle forme di cultura e professionalità tradizionalmente presunte come elitarie. Vale, soprattutto, la pena di battersi perché la scuola sia fonte di cittadinanza attiva per tutti, in quanto sede privilegiata per rimuovere alla radice le storture che impediscono a molti di vivere una vita davvero umana, con particolare riferimento ai valori - costituzionalmente prevalenti a livello europeo - della vita, della salute e dell'ambiente. In quest'ottica è stato motivo di particolare impegno e soddisfazione il parallelo proficuo incontro con le classi terminali dell'Istituto Tecnico Commerciale «I. Manzetti» di Aosta (27.05.1999) sul tema *Il ruolo del Difensore civico/médiateur nell'attuale ordinamento*, voluto dagli Insegnanti di diritto. Perché solo su queste basi possono svilupparsi il rispetto dei diritti sostanziali per tutti e un'efficace pratica della semplificazione, in vista della quale G.U. Rescigno (nel suo intervento al Seminario nazionale di studio *Formazione per le tecniche legislative*, Torino 16-17.06.1999, cui ha partecipato il Consulente dirigente) opportunamente puntualizza che è semplicistico identificarla con la delegificazione. D'altro canto, la «*Bassanini quater*» (L. n. 50/99) prevede quanto il governo intende raggiungere con la redazione di T.U.: un linguaggio normativo semplice e chiaro e un quadro di riferimento di regole ben definite e facili da individuare, in linea con analoghi provvedimenti in atto a livello europeo e mondiale, per ovviare ad un male, l'eccessiva abbondanza di leggi, cui sembra sfuggire quasi solo la Svezia (E. Patta). Il che, insieme ad un'elevata deontologia del pubblico impiego costituisce pilastro fondamentale di un'efficiente amministrazione democratica. In merito, perché «la riforma della Pubblica Amministrazione in Italia non rischi di non avere mai fine» (S. Parisi), perché non si possa e non si debba più affermare che «nel settore del pubblico impiego l'appiattimento delle carriere e dei salari, che premia i peggiori e demotiva i migliori, è duro a morire» (M. Clarich), abbiamo sollecitato al Presidente della Giunta regionale 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., con esiti di sinergia anche in riferimento alla definizione dei contratti collettivi del pubblico impiego in Valle d'Aosta. E nella convinzione che una nuova società parta anche dalla meritocrazia, che dai servizi di qualità venga più lavoro e che solo l'intervento sui Vertici faccia vincere la sfida dell'efficienza, rimandiamo alla precedente Relazione per quanto attiene le relative proposte di miglio-

tuée par le crédit scolaire acquis et rendu public, qui vise à parer aux écarts entre parcours scolaire et résultat de l'examen, et par la tendance à ne pas considérer comme culture ce que l'on n'apprend pas à l'école, même dans le cas où il répondrait à la formation spécifique de l'option choisie, voire à considérer comme une perte de temps tout contact avec d'autres sources de formation et de croissance.

Nous avons estimé opportun de reporter ici une partie de notre intervention, car il est, dans une démocratie, ceux qui ouvrent des espaces et ceux qui permettent d'atteindre des horizons concrets: c'est à l'Ecole surtout, en tant que chance qui ne devrait être déniée à personne, que cette tâche appartient. Cela vaut donc la peine de se battre afin qu'on ne prétende plus évaluer la maturité mythique d'autrui, afin qu'on vérifie l'amour pour la culture et l'aptitude à la recherche, deux éléments indispensables pour se remettre en question chaque jour: ainsi, la formation professionnelle, reléguée à un rôle subalterne depuis la Constitution jusqu'au bas de l'échelle, a-t-elle enfin quelque chose à apprendre aux formes de culture et aux professions traditionnellement jugées élitaires. Cela vaut la peine, surtout, de se battre pour que l'Ecole soit une source de citoyenneté active pour tout le monde, en tant que lieu privilégié où il est possible d'éliminer à la racine les déformations qui empêchent maintes personnes de vivre une vie vraiment humaine sous le profil, notamment, des valeurs - constitutionnellement prédominantes à l'échelon européen - de la vie, de la santé et du milieu. Dans cette optique la rencontre avec les classes terminales de l'«Institut technique commercial I. Manzetti» d'Aoste organisée le 27 mai 1999 par les professeurs de droit sur le thème *Il ruolo del difensore civico/médiateur nell'attuale ordinamento* s'est révélée particulièrement importante et satisfaisante. En effet, ce n'est que sur ces bases que peuvent se développer le respect des droits fondamentaux à l'endroit de tout le monde, de même qu'une pratique efficace de la simplification, à propos de laquelle G.U. Rescigno (lors de son intervention au séminaire national d'études *Formazione per le tecniche legislative*, Turin 16-17 juin 1999, auquel a participé le consultant de notre Bureau) précise qu'il est simpliste de l'identifier avec la déléguification. D'autre part la «*Bassanini quater*» (L. n° 50/1999) prévoit ce que le Gouvernement vise par la rédaction de T.U.: un langage normatif simple et clair et un cadre de référence de normes bien définies et faciles à repérer, s'harmonisant avec les dispositions analogues adoptées à l'échelon européen et mondial, pour obvier à un mal, la pléthore de lois, auquel seule la Suède paraît échapper (E. Patta). Ce qui constitue, à l'instar de la déontologie rigoureuse de la Fonction publique, un pilier fondamental d'une administration démocratique efficace. A ce propos, pour que «*la riforma della Pubblica Amministrazione in Italia non rischi di non avere mai fine*» (S. Parisi), pour que l'on ne puisse et l'on ne doive plus affirmer que «*nel settore del pubblico impiego l'appiattimento delle carriere e dei salari, che premia i peggiori e demotiva i migliori, è duro a morire*» (M. Clarich), nous avons sollicité le président du Gouvernement régional à promulguer un Code de comportement des personnels de la R.A.V.A. aux termes de la L.r. n° 45/1995, art. 53, 7^e alinéa, modifiée, avec un effet de synergie même sur la définition des conventions collectives de la Fonction publique en Vallée d'Aoste. Et avec l'assurance qu'une nouvelle société se fonde, entre autres, sur la méritocratie, que les services de

mento normativo e amministrativo, a tutt'oggi disattese a scapito della trasparenza applicata alla discrezionalità. Il problema è da inquadrare anche nell'ottica di una Pubblica Amministrazione che non può scendere «a bassa responsabilità» (F. Pezzani), né «tradire la meritocrazia» (G. Reborà), del dipendente che non può chiamarsi fuori di fronte al Cittadino-cliente, perché «quando un servizio non funziona l'utente deve adottare l'atteggiamento di considerare chi gli sta di fronte come il rappresentante dell'azienda» (F. Debenedetti).

Di complementare rilevanza la L.r. n. 18/99, che, abrogando la n. 59/91 (corrispondente alla L. n. 241/90), estende l'accesso ai documenti (peraltro nel termine di trenta giorni e non più di quindici come nella 59) e la dichiarazione sostitutiva di certificazione ai concessionari di pubblici servizi presenti nella Regione, ribadendo l'obbligo di motivazione per ogni provvedimento (il che costituisce un punto basilare della democrazia nel quotidiano, purtroppo non ancora praticato in settori vitali della R.A.V.A.) e il diritto di accesso ai documenti per chiunque ne abbia interesse «per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti». Su questa lunghezza d'onda si situano (con riferimento purtroppo anche alla scuola, che registra particolare difficoltà a praticare diritto di accesso e legalità in senso lato, mentre l'educazione democratica dovrebbe passare attraverso i comportamenti, come osserva G. Cavalli) le pertinenti osservazioni avanzate dal Garante per la *privacy*, che denuncia, nella sua 2^a Relazione, l'«utilizzo delle nuove regole sulla tutela della persona per mettere in controllo le magagne di uffici pubblici» (D. Cherchi), proprio mentre il Consiglio di Stato (cfr. sent. Ad. plen. n. 4/99) stigmatizza l'interpretazione estensiva del diritto di accesso, che «trova applicazione nei confronti di ogni tipologia di attività della pubblica amministrazione». D'altra parte, ancora una volta lo stesso Garante (cfr. *newsletters* primavera '99) evidenzia l'art. 13 della L. n. 675/96 e gli art. 17-18 del D.P.R. n. 501/98 per precisare che il titolare della banca-dati inadempiente di fronte alle richieste di accesso dei Cittadini corre il rischio, in caso di ricorso fondato, di pagare le spese del contenzioso. In perfetta sintonia l'articolato parere espresso il 25.12.1998 dalla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, con particolare riferimento al diritto del candidato a visionare tutti i documenti inerenti un concorso, ivi compresi gli elaborati altrui, essendo la regolarità concorsuale o paraconcorsuale un interesse giuridico che va senz'altro tutelato, mentre «l'esigenza di riservatezza dei terzi, limite apparente al caso specificato, deve essere sempre e comunque scavalcata dal diritto del concorrente di visionare i documenti» (R. Cinti). E, in ogni caso, come opportunamente sottolineato da M. Bombardelli, «il caso eccezionale» di diniego di accesso «non può essere considerato come una negazione del principio generale, ma soltanto come la concreta realizzazione di un meccanismo volto ad assicurare che, con la precisa e tassativa indicazione dei suoi limiti, la pubblicità dei documenti amministrativi sia garantita in modo certo e imparziale». E' tornato sul tema, nel luglio '99, U. De Siervo, osservando che «la legge 675 del '96 sulla riservatezza dei dati personali è una buona legge, ma rigida» e che, «per renderla applicabile servono le discipline di settore». Il

qualité engendrent davantage d'emplois et que seulement en intervenant auprès des hautes sphères on peut vaincre le défi de l'efficacité, nous renvoyons à notre Rapport précédent pour ce qui est des propositions d'amélioration normative et administrative, qui ne se sont pas concrétisées jusqu'ici au détriment de la transparence du pouvoir discrétionnaire. Ce problème doit être envisagé aussi dans l'optique d'une Administration publique qui ne peut s'abaisser «a bassa responsabilità» (F. Pezzani), ni «tradire la meritocrazia» (G. Reborà), de fonctionnaires qui ne peuvent reculer devant le citoyen-client, car «quando un servizio non funziona l'utente deve adottare l'atteggiamento di considerare chi gli sta di fronte come il rappresentante dell'azienda» (F. Debenedetti).

La L.r. n° 18/1999, portant abrogation de la L.r. n° 59/1991 (correspondant à la L. n° 241/1990) revêt une importance complémentaire, car elle étend l'accès aux documents (dans le délai de trente jours au lieu de quinze comme le prévoyait la L. n° 59) et l'attestation sur l'honneur aux concessionnaires de services publics de la Vallée d'Aoste, et confirme l'obligation de motiver tout acte (véritable pierre angulaire de la démocratie au quotidien, qui malheureusement n'a pas encore été posée dans des secteurs fondamentaux de la R.A.V.A.) aussi bien que le droit d'accès aux documents de quiconque est intéressé «per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti». Les remarques pertinentes du Garant du respect de la vie privée se situent sur la même longueur d'onde (malheureusement dans le cadre de l'Ecole aussi, où il est des difficultés particulières en matière de droit d'accès et de légalité au sens large du terme, alors que l'éducation démocratique devrait passer par les comportements, comme le fait remarquer G. Cavalli). Dans son 2^e Rapport, le Garant souligne, en effet, l'«utilizzo delle nuove regole sulla tutela della persona per mettere in controllo le magagne di uffici pubblici» (D. Cherchi) au moment même où le Conseil d'Etat (cf. arrêt Ass. plén. n° 4/1999) insiste sur l'interprétation extensive du droit d'accès, qui «trova applicazione nei confronti di ogni tipologia di attività della pubblica amministrazione». D'autre part, le Garant (cf. *newsletters* printemps 1999) met en évidence l'art. 13 de la L. n° 675/1996 et les art. 17-18 du D.P.R. n° 501/1998 et précise que le titulaire de la banque de données qui manque à son devoir en cas de demande d'accès d'un citoyen risque, en cas de recours fondé, de payer les frais du contentieux. L'avis structuré exprimé le 25 décembre 1998 par la Commission pour l'accès aux pièces administratives va dans ce même sens, avec une attention particulière au droit du candidat de prendre connaissance de tous les documents inhérents à un concours, y compris les copies d'un tiers, étant donné que la régularité du concours et des activités y relatives constitue un intérêt juridique qui doit être sauvegardé, tandis que «l'esigenza di riservatezza dei terzi, limite apparente al caso specificato, deve essere sempre e comunque scavalcata dal diritto del concorrente di visionare i documenti» (R. Cinti). Dans tous les cas, ainsi que le souligne opportunément M. Bombardelli, «il caso eccezionale» de refus d'accès «non può essere considerato come una negazione del principio generale, ma soltanto come la concreta realizzazione di un meccanismo volto ad assicurare che, con la precisa e tassativa indicazione dei suoi limiti, la pubblicità dei documenti amministrativi sia garantita in modo certo e imparziale». Ce thème a été repris, en juillet 1999, par U. De Siervo, qui a observé que «la legge 675 del '96 sulla riservatezza dei dati personali è una buona legge, ma rigida» et que, «per renderla applicabile

tutto nell'ambito anche della progressiva osmosi tra discipline pubblicistiche e privatistiche per il perseguimento dell'interesse pubblico, restando comunque determinante il rispetto dei valori dell'imparzialità e del buon andamento, sanciti dall' art. 97 della Cost., di cui anche e forse soprattutto la normativa sull'accesso costituisce applicazione. Così, «il decreto legislativo n. 135/99 rende ammissibili la raccolta e l'utilizzazione dei dati relativi a sentenze penali da parte della Pa nell'ambito del rapporto di lavoro e, in particolare, per svolgere attività dirette all'accertamento della responsabilità disciplinare» (M.Lib.). Fa il punto sul problema, nel settembre '99, il *Sole 24 ore*, a firma A. Che.: «non è necessaria l'autorizzazione del Garante per accedere e utilizzare i dati sensibili custoditi dalla pubblica amministrazione. Il cittadino può, infatti, fare leva sul diritto di accesso sancito dalla legge 241/90 sulla trasparenza amministrativa. Condizione essenziale è che l'interessato abbia un valido motivo per entrare in possesso dei dati. Con queste argomentazioni il Garante ha permesso di acquisire i documenti sanitari di una determinata persona, documenti in possesso della pubblica amministrazione. Alla richiesta era stato risposto di 'no' (...). Si è trattato di un eccesso di zelo, dato che il diritto di accesso non entra in conflitto con le norme sulla riservatezza». Sul problema è intervenuta anche l'Adunanza plenaria di Palazzo Spada (decisione n. 5/97), rimarcando la compatibilità tra *privacy* e trasparenza amministrativa; solo la sesta sezione del Consiglio di Stato (decisione n. 59/99) ha sposato un indirizzo più restrittivo, ma si tratta di un orientamento minoritario nella giustizia amministrativa, mentre due sentenze del Consiglio di Stato-adunanza plenaria (n. 4 e 5/99) hanno ribadito che «il diritto di accesso agli atti e ai documenti trova applicazione nei confronti di ogni tipologia di attività della pubblica amministrazione, compresi gli atti di diritto privato, poiché ogni attività dell'amministrazione è vincolata all'interesse collettivo; possono essere esclusi soltanto i casi previsti tassativamente dalla legge; per gli stessi concessionari di servizio pubblico la trasparenza degli atti deve prevalere sulla natura giuridica privatistica (...). Come se non bastassero le pronunce dei giudici, anche la legge 135/99 sul trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici ha affrontato il problema, imponendo alle amministrazioni di seguire le regole della trasparenza di fronte a richieste (motivate) di accesso ai dati sensibili». Data l'importanza e complessità della problematica, si è ritenuta utile la partecipazione del Consulente dirigente al Seminario I.S.S.E.L., sul tema *Diritto di accesso e tutela della «privacy» negli Enti pubblici* (Roma, 08-09.11.1999), che si ricollega anche al recepimento dell'accordo di Schengen e alla legislazione di seconda generazione della *privacy*. Perché, se è vero che la comunicazione «sarà uno dei terreni decisivi per il rinnovamento della Pubblica Amministrazione» e «l'informazione la scommessa» per il suo futuro (R. Giuri, Salone della Pa di Bologna 1999; cfr. anche, V. Nuti, *Libro verde europeo sulla informazione nel settore pubblico*, 1998, cui l'Italia deve ancora adeguarsi), per dirla con R. Barile «l'apparato della democrazia ha per regola la trasparenza ed il segreto costituisce un'eccezione, mentre i diritti costituzionali garantiti al soggetto privato in democrazia, la libertà nella comunità, hanno per regola la *privacy* e per eccezione la pubblicità».

*servono le discipline di settore». Tout cela dans le cadre, entre autres, de l'osmose progressive du droit public et du droit privé en vue de la poursuite de l'intérêt public, sans préjudice, bien entendu, du respect de l'impartialité et du bon fonctionnement sanctionnés par l'art. 97 de la Constitution, mis en application aussi - ou surtout - par les dispositions en matière d'accès aux actes. Ainsi, «il decreto legislativo n. 135/1999 rende ammissibili la raccolta e l'utilizzazione dei dati relativi a sentenze penali da parte della Pa nell'ambito del rapporto di lavoro e, in particolare, per svolgere attività dirette all'accertamento della responsabilità disciplinare» (M. Lib.). Un article, signé A. Che., du *Sole 24 ore* du mois de septembre 1999 fait le point sur ce problème: «non è necessaria l'autorizzazione del Garante per accedere e utilizzare i dati sensibili custoditi dalla pubblica amministrazione. Il cittadino può, infatti, fare leva sul diritto di accesso sancito dalla legge 241/1990 sulla trasparenza amministrativa. Condizione essenziale è che l'interessato abbia un valido motivo per entrare in possesso dei dati. Con queste argomentazioni il Garante ha permesso di acquisire i documenti sanitari di una determinata persona, documenti in possesso della pubblica amministrazione. Alla richiesta era stato risposto di 'no' (...). Si è trattato di un eccesso di zelo, dato che il diritto di accesso non entra in conflitto con le norme sulla riservatezza». Ce sujet a également été analysé par l'assemblée plénière de Palazzo Spada qui a souligné (décision n° 5/1997) la compatibilité du respect de la vie privée et de la transparence administrative; seule la troisième section du Conseil d'Etat (décision n° 59/1999) a adopté une orientation plus restrictive, mais il s'agit d'une orientation minoritaire au sein de la justice administrative, tandis que deux arrêts du Conseil d'Etat-assemblée plénière (n° 4 et 5/1999) ont confirmé que «il diritto di accesso agli atti e ai documenti trova applicazione nei confronti di ogni tipologia di attività della pubblica amministrazione, compresi gli atti di diritto privato, poiché ogni attività dell'amministrazione è vincolata all'interesse collettivo; possono essere esclusi soltanto i casi previsti tassativamente dalla legge; per gli stessi concessionari di servizio pubblico la trasparenza degli atti deve prevalere sulla natura giuridica privatistica (...). Come se non bastassero le pronunce dei giudici, anche la legge 135/99 sul trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici ha affrontato il problema, imponendo alle amministrazioni di seguire le regole della trasparenza di fronte a richieste (motivate) di accesso ai dati sensibili». Compte tenu de l'importance et de la complexité de ce problème il nous a paru utile que le consultant de notre Bureau participe au séminaire I.S.S.E.L. sur le thème «Diritto di accesso e tutela della privacy negli Enti pubblici (Rome, 8-9 novembre 1999), se rattachant également à la transposition dans le droit national de l'accord de Schengen et à la législation de seconde génération sur le respect de la vie privée. S'il est vrai, en effet, que la communication «sarà uno dei terreni decisivi per il rinnovamento della Pubblica Amministrazione» et «l'informazione la scommessa» pour son avenir (R. Giuri, Salone della PA de Bologne 1999; cf. aussi, V. Nuti, *Libro verde europeo sulla informazione nel settore pubblico*, 1998, auquel l'Italie doit encore se conformer), pour reprendre les mots de R. Barile «l'apparato della democrazia ha per regola la trasparenza ed il segreto costituisce un'eccezione, mentre i diritti costituzionali garantiti al soggetto privato in democrazia, la libertà nella comunità, hanno per regola la *privacy* e per eccezione la pubblicità».*

Con ottica complementare siamo intervenuti al Seminario organizzato dalla Consulta delle Elette della Valle d'Aosta, in collaborazione con l'Associazione regionale Segretari comunali, sul tema *La semplificazione amministrativa come strumento per favorire lo sviluppo locale: il caso dello sportello civico* (Aosta, 13.04.1999): abbiamo potuto apprezzare l'ampia documentazione normativa, ascoltare con profitto esperienze similari realizzate fuori Valle e valutare la semplificazione amministrativa come fattore di sviluppo e trasparenza. Nella stessa logica abbiamo seguito leggi regionali e nazionali relative all'E.R.P. (su cui la Valle d'Aosta ha di recente meglio legiferato), ai contributi sociali e familiari, al diritto al lavoro soprattutto per disabili, al diritto di immigrazione e cittadinanza. Giova ricordare che Giovanni Paolo II ha spesso individuato come compito principale di politici e amministratori la lotta contro la disoccupazione, soprattutto giovanile, incidente anche sulla solidarietà, sull'assunzione di responsabilità civile e sulla fiducia nelle Istituzioni. In merito, mi è gradito sottolineare l'inoltro della precedente Relazione, da parte del Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della I^a Commissione permanente «Istituzioni e Autonomia» e la richiesta, da parte di quest'ultimo, di copie per tutti i componenti la Commissione, così come la pratica diffusa dell'inoltro al Difensore civico di documentazione sulle innovazioni amministrative più rilevanti, in funzione sinergica e «proattiva» (cfr., a titolo es., Il protocollo di intesa tra la Regione, il Comune di Aosta e l'U.S.L. concernente *Modalità di collaborazione tra servizi sociali all'interno del dipartimento di salute mentale e Dépliant* relativi al servizio C.C.I.E.-Assessorato alle Politiche sociali del Comune di Aosta per un efficace sistema di civile convivenza con i Cittadini extracomunitari). Ci è altresì gradito segnalare l'organico Progetto *Carcere e Territorio*, predisposto da Volontari ruotanti attorno ad A.C.L.I.-Caritas e C.C.I.E. e mirante a favorire una corretta cultura carceraria, con attivazione di pagine giornalistiche all'interno della Casa circondariale e di sostegno spirituale interconfessionale. La grande sfida che questi giovani lanciano con i fatti è se sia possibile rieducare (dentro e fuori il carcere) attraverso l'assunzione di responsabilità personale e comunitaria per il tramite dello strumento *princeps* del lavoro nell'ambito del più vasto programma per l'inserimento socio-lavorativo di soggetti svantaggiati (cfr., a titolo es., L. n. 28/93, n. 45/95, n. 20/97, progetto Nazareno-A.C.L.I. Valle d'Aosta), cui il progetto-obiettivo di medicina penitenziaria U.S.L. - attuato ormai da anni - coopera con organica complementarietà, sia pure solo di recente accompagnato da progettazione di apposito reparto ospedaliero (cui abbiamo collaborato, così come per il cronico problema infermieristico). Su questa linea ci siamo impegnati, in sinergia con il Cappellano, nell'organizzazione del *Giubileo delle Carceri*, previsto per il luglio 2000 e comprensivo di incontri culturali, dentro e fuori la Casa circondariale, miranti ad aprire le carceri alla comunità, essendo sempre più difficile per i singoli entrare negli istituti di pena. Analogamente, con riferimento alla categoria svantaggiata degli immigrati extracomunitari, continua il lavoro con il C.C.I.E., soprattutto per favorire la piena attuazione del diritto di famiglia, come previsto dalle nuove disposizioni per il ricongiungimento dei nuclei. In merito si segnala la positiva istituzione, da parte dell'U.S.L.-U.R.P., di un apposito centro informativo per la salute degli Immigrati (S.I.S.I.), volto a garantire, anche ai non regolari, il diritto ad alcune forme di assistenza sanitaria

Dans une optique complémentaire nous sommes intervenus au séminaire organisé par la Conférence des élues valdôtaines avec la collaboration de l'Association régionale des secrétaires de mairie, sur le thème *La simplification administrative comme instrument pour favoriser le développement local: le cas du sportello civico* (Aoste, 13 avril 1999): nous avons pu apprécier, à cette occasion, la vaste documentation réunie sur les règles juridiques, écouter profitablement des expériences semblables mises en place hors de la Vallée d'Aoste et évaluer la simplification administrative en tant que facteur de développement et de transparence. Dans cette même logique nous avons suivi l'élaboration de lois régionales et nationales relatives aux logements sociaux (la Vallée d'Aoste a récemment légiféré en la matière), aux cotisations sociales et familiales, au droit au travail - surtout pour les handicapés -, au droit à l'immigration et à la citoyenneté. Rappelons, à ce propos, que Jean-Paul II a souvent indiqué comme tâche principale des politiques et des élus la lutte contre le chômage, surtout des jeunes, car il retombe, entre autres, sur la solidarité, sur la responsabilité civile et sur la confiance dans les institutions. A ce propos, nous signalons avec plaisir que le président du Conseil régional a transmis notre Rapport de l'année dernière au président de la 1^{re} Commission permanente «Institutions et autonomie» et que celui-ci en a demandé un exemplaire pour chaque membre de la Commission. Une autre coutume digne d'être mentionnée concerne la transmission au médiateur de la documentation sur les innovations administratives les plus importantes, dans un but de synergie et de «proaction» (cf. à titre d'exemple, le protocole d'entente entre la Région, la commune d'Aoste et l'U.S.L. concernant les modalités de collaboration entre services sociaux au sein du Département de l'Hygiène mentale et les dépliants sur le service C.C.I.E.-assessorat des Politiques sociales de la commune d'Aoste pour un système efficace et civil de cohabitation avec les citoyens extracommunautaires). Nous signalons également avec plaisir le projet organique *Carcere e Territorio*, élaboré par les bénévoles œuvrant dans le cadre de la Caritas et du C.C.I.E. et visant à favoriser une culture pénitentiaire correcte par la création d'un journal à l'intérieur de la maison d'arrêt et par un soutien spirituel interconfessionnel. Le grand défi que ces jeunes lancent par des faits est celui de la possibilité d'une rééducation (à l'intérieur et à l'extérieur de la prison) grâce à une prise de responsabilité personnelle et communautaire et au recours à cet outil fondamental qu'est le travail dans le cadre d'un programme, plus vaste, visant l'insertion dans la société et dans le monde du travail des sujets défavorisés (cf. à titre d'exemple, L. n° 28/1993, n° 45/1995, n° 20/1997, projet Nazareno-A.C.L.I. Vallée d'Aoste) et étayé d'un complément organique, ce projet-objectif de médecine pénitentiaire U.S.L., mis en œuvre depuis des années et assorti - quoique depuis peu de temps - du projet d'un service hospitalier spécial (auquel nous avons collaboré, tout comme pour ce qui est du problème chronique du personnel infirmier). Dans ce sens nous nous sommes employée en synergie avec l'aumônier de l'hôpital, à organiser en juillet 2000 le *Jubilé des maisons d'arrêt*, qui verra des rencontres culturelles, à l'intérieur et à l'extérieur de la maison d'arrêt, destinées à ouvrir les prisons à la communauté, car il est toujours plus difficile, pour les particuliers, de pénétrer à l'intérieur des établissements pénitentiaires. Par ailleurs, en ce qui concerne la catégorie défavorisée des immigrés extracommunautaires nous poursui-

e a rilasciare, ex D.lv. n. 286/98 e successivo D.P.R. n. 394/99, il codice regionale S.T.P.

Continuano, altresì, gli incontri tra Difensori civici regionali e locali, talora accompagnati dal contributo di Enti ed Associazioni di tutela dei diritti, con accresciuta funzionalità della «rete di difesa civica» instaurata dopo il I° Convegno nazionale di Foligno e pubblicizzata su apposito sito *Internet*. In questo contesto, è stato motivo di impegno aver preso parte ad una riunione del gruppo di studio - istituito presso la Presidenza del Consiglio dal Ministro per gli Affari regionali K. Bellillo - per la verifica del rapporto CO.RE.CO-Difensori civici (01.06.1999). Un lavoro interessante anche come revisione critica delle competenze, alla ricerca di una sinergia che eviti sovrapposizioni e riduca la spesa: e ciò indipendentemente dal fatto che la previsione della L. n. 127/97, art. 17, c. 45 non si applichi alla Valle d'Aosta, avendo la Regione - ai sensi dell'art. 2 l. b) dello Statuto speciale, come sostituito dalla L. cost. n. 2/93, art. 1 - competenza primaria in materia di ordinamento degli Enti locali e delle relative circoscrizioni. Altrettanto rilevante l'incontro romano con l'Ufficio del Garante della *privacy*, all'interno della Riunione del Coordinamento dei Difensori civici regionali del 24.02.2000, con esito di puntualizzazione della complessa problematica da parte di U. De Siervo nell'ottica pragmatica del rapporto Difensore civico-Pubblica amministrazione, accesso-*privacy*, anche come necessità che le leggi regionali sul Difensore civico recepiscano la 675 al di là di quanto contenuto nel Provvedimento 30.12.1999-13.01.2000 (*Individuazione di autorità che perseguono rilevanti finalità di interesse pubblico per le quali è autorizzato il trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici*, 1) k): «attività di difensori civici regionali e locali, con particolare riferimento alla trattazione di petizioni e segnalazioni»).

Ci sentiamo parimenti impegnati per essere stati proposti come consulenti di Progetti europei integrati di tutela dei diritti dei Cittadini, in collaborazione con il P.I.T. Servizi-Parlamento europeo (a titolo es., Convegno int. *Cittadini e servizi di pubblica utilità*, Roma, 25.02.2000) e con la Commissione europea-D.G. XXIV-*Réseaux services publics* (Roma, 18.03.1999) e come referenti per la difesa civica in occasione di incontri della Commissione europea con C.A. (Roma 14.10.1999) per problematiche riguardanti *L'euro e le fasce di popolazione in difficoltà* (un «fatto sociale totale» che deve fare i conti con il rischio di accrescere l'esclusione, mentre, per dirla con il *logo* della Francia, l'obiettivo deve essere: *pas d'exclus pour l'euro*). Il tutto nella convinzione che, per tutelare i diritti, sia necessario soprattutto prevenire, rimuovendone il mancato rispetto dal profondo delle coscienze: perché la civile convivenza e la qualità dei servizi pubbli-

vons notre action en collaboration avec le C.C.I.E., dans le but principal de favoriser la pleine application du droit de famille, conformément aux nouvelles dispositions en matière de regroupement familial. A ce propos nous signalons que l'U.S.L.-U.R.P. a créé un centre d'information en matière de santé à l'intention des immigrés (S.I.S.I.), destiné à assurer même aux immigrés en situation irrégulière le droit à certaines formes d'assistance médicale et chargé de délivrer le code régional S.T.P., aux termes du décret législatif n° 286/1998 et du D.P.R. n° 394/1999.

Grâce à la poursuite des rencontres des médiateurs régionaux et locaux, parfois enrichies par les apports d'organismes et d'institutions de sauvegarde des droits, le «réseau de protection du citoyen» mis au point après le 1er Congrès national de Foligno et publicisé sur un site *Internet* s'avère de plus en plus fonctionnel. Dans ce contexte, la participation (1er juin 1999) à une réunion du groupe d'étude - institué auprès de la Présidence du Conseil par le ministre des Affaires régionales K. Bellillo - pour l'analyse du rapport CO.RE.CO-médiateurs nous a particulièrement stimulée. Il s'est agi d'un travail intéressant même sous le profil de la révision critique des compétences, en vue d'une synergie susceptible d'éviter des superpositions et de réduire les dépenses et ce, indépendamment du fait que la disposition de l'art. 17, 45^e alinéa, de la L. n° 127/1997 ne s'applique pas à la Vallée d'Aoste, étant donné que la Région a une compétence primaire en matière d'organisation des collectivités locales et des circonscriptions y relatives aux termes de l'art. 21 b) du Statut spécial, modifié par l'art. 1^{er} de la L. const. n° 2/1993. La rencontre romaine avec le Bureau du Garant du respect de la vie privée dans le cadre de la réunion du *Coordinamento dei Difensori civici regionali* en date du 24 février 2000 nous a paru tout aussi importante. A cette occasion U. Di Siervo a fait le point sur cette question complexe dans l'optique pragmatique du rapport médiateur-Administration publique, accès-respect de la vie privée, comme exigence entre autres que les lois régionales sur le médiateur adoptent le contenu de la L. n° 675 au-delà de ce que prévoit la disposition 30 décembre 1999-13 janvier 2000 (*Individuazione di autorità che perseguono rilevanti finalità di interesse pubblico per le quali è autorizzato il trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici*, 1) k): «attività di difensori civici regionali e locali, con particolare riferimento alla trattazione di petizioni e segnalazioni»).

Nous ressentons également toute l'importance de notre tâche pour avoir été nommée consultante de projets européens intégrés de sauvegarde des droits des citoyens, en collaboration avec le P.I.T. Services-Parlement européen (à titre d'exemple, Congrès intern. *Cittadini e servizi di pubblica utilità*, Rome, 25 février 2000) et avec la Commission européenne-D.G. XXIV-*Réseaux services publics* (Rome, 18 mars 1999), et référente en matière de protection du citoyen lors des rencontres de la Commission européenne avec C.A. (Rome, 14 octobre 1999) sur des problèmes concernant *L'Euro e le fasce di popolazione in difficoltà* (un «fait social global» qui doit prendre en compte le risque d'étendre l'exclusion alors que, comme le dit la devise de la France, l'objectif doit être: «pas d'exclus pour l'euro»). Et ce, parce que nous sommes convaincue que si l'on veut sauvegarder les droits, il faut avant tout recourir à la prévention et rayer

ci è diritto e dovere di ciascuno. In tale ottica si pone, altresì, il II° Incontro nazionale dei Difensori civici, organizzato a Roma il 12.05.1999, con la significativa presenza del Ministro per gli Affari regionali K. Bellillo, di Vertici del Dipartimento della Funzione pubblica e del Ministero dell'Industria e di Sindaci, cui abbiamo partecipato con l'onore della presidenza, con un intervento programmato sul tema *Ridefinizione del ruolo del Difensore civico regionale* e con interviste riferite alla pratica valdostana. In quella sede abbiamo affermato che è indispensabile chiedersi chi siamo, che cosa vogliamo e dove andiamo. Tanto più che assistiamo oggi, in Italia, a spinte contrapposte che vedono nel Difensore civico ora il *passerpartout* per la tutela del Cittadino ora un istituto da sostituire o da sbriciolare in miriadi di specialistiche *authority* o in *pool* di coresponsabili: il che moltiplicherebbe la spesa senza assolvere a quella tutela sostanziale del Cittadino che è tipica dell'*ombudsman*, sia per quanto attiene il controllo più strettamente amministrativo, risalente alla tradizione scandinava, sia per ciò che concerne la garanzia dei diritti - soprattutto dei più deboli - di tradizione latino-ispanica. Del resto, il T.u. n. 619 e abb. *Norme in materia di Difensore civico*, licenziato il 15.09.1998 dalla I^a Commissione costituzionale della Camera, è ancora in cantiere; la revisione della L. n. 142/90 (L. n. 265/99 recante *Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento degli enti locali, nonché modifiche della legge 8 giugno 1990, n. 142*) non apporta le novità attese per quanto concerne l'art. 8, relativo al Difensore civico; Disegni di legge come l'*Istituzione del Difensore civico delle persone private della libertà personale* (n. 3744, assegnato il 02.03.1999 alla Commissione giustizia del Senato in sede referente) sembrano accentuare il centralismo, pur focalizzando opportunamente il fondamentale ruolo dell'*ombudsman* - per lo più disatteso in Italia - nella tutela dei diritti della persona e la necessità di una corretta cultura e vita carceraria come fattore indispensabile di giustizia e di pace. Il che, mentre documenta il radicamento e lo sviluppo della difesa civica anche nel nostro Paese, può render sfocato l'istituto e metterlo in balia del gioco della parti. Certo, l'urgenza di una tutela dei diritti in forma stragiudiziale e sostanziale - alla ricerca non di colpevoli ma di soluzioni - deve portare a favorire una pluralistica rete di difesa e promozione «proattiva», ma questa deve trovare nella dimensione dell'Ufficio regionale di difesa civica un nodo e uno snodo essenziale, un punto di riferimento semplice e forte per il Cittadino. Non dico questo per spirito di parte, ma perché le Regioni - al di là dei limiti imposti dalla loro definizione storica, che pesano oggi sulla stessa scelta della forma di federalismo più utile e praticabile - costituiscono pur sempre un ambito mediano adeguato per garantire terzietà, smistare competenze e, soprattutto, assolvere in forma incisiva e concreta al ruolo di proposta di miglioramenti normativi e amministrativi, che costituisce l'impegno più rilevante del Difensore e Mediatore dei Cittadini. A patto, però, che gli Uffici possano essere decentrati sul territorio, dotati di personale specializzato e coordinati con autorevolezza da un responsabile scelto con criteri (di cui ho ripetutamente scritto e parlato) che garantiscano terzietà nel superamento del pericoloso gioco minoranza-maggioranza e sfuggano, al tempo stesso, alla categoria obbligata del pensionamento. Occorre, altresì, un cambio di mentalità da parte dei Difensori civici regionali, che elimini la tentazione di sufficienza e onnipresenza nei confronti dei Difensori civici locali e li renda disponibili, nelle piccole dimensioni (sem-

l'inobservance du fond des consciences, car la cohabitation correcte et la qualité des services publics est un droit et un devoir de tout un chacun. C'est toujours dans cette optique que se situe le *II Incontro nazionale dei Difensori civici*, qui s'est déroulé à Rome le 12 mai 1999 en présence du ministre des Affaires régionales K. Bellillo, de cadres du Département de la Fonction publique et du ministère de l'Industrie et de nombreux maires; rencontre que nous avons eu l'honneur de présider et à laquelle nous avons contribué par une intervention programmée sur le thème *Ridefinizione del ruolo del Difensore civico regionale* et par des interviews sur la situation valdôtaine. A cette occasion nous avons affirmé qu'il est indispensable de se demander qui nous sommes, ce que nous voulons et où nous allons. D'autant qu'il se manifeste aujourd'hui, en Italie, des poussées opposées, axées sur une idée du médiateur qui en fait tantôt le passe-partout pour la sauvegarde du citoyen, tantôt un institut qui devrait être remplacé ou fragmenté dans des myriades d'*authorities* spécialisées ou dans des *pools* de coresponsables, ce qui multiplierait les dépenses sans répondre à cette fonction de protection du citoyen propre à l'*ombudsman*, tant pour ce qui est du contrôle plus strictement administratif appartenant à la tradition scandinave qu'en ce qui concerne la garantie des droits - surtout des plus faibles - typique de la tradition latino-hispanique. Du reste, le T.u. n° 619 et ass., *Norme in materia di Difensore civico*, approuvé le 15 septembre 1998 par la 1^e Commission constitutionnelle de la Chambre des députés, est encore en chantier; la révision de la L. n° 142/1990 (L. n° 265/1999 portant *Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento degli enti locali, nonché modifiche della legge 8 giugno 1990, n. 142*) n'apporte pas les nouveautés attendues au sujet de l'art. 8 sur le médiateur; des projets de loi, tels que l'*Istituzione del Difensore civico delle persone private della libertà personale* (n° 3744, attribué le 2 mars 1999 à la Commission justice du Sénat réunie en assemblée consultative) paraissent accentuer le centralisme, bien qu'ils mettent convenablement en lumière le rôle fondamental de l'*ombudsman* - rôle inobservé en Italie la plupart du temps - pour la sauvegarde des droits de la personnalité, et la nécessité d'une culture de la détention et d'une vie des détenus correcte en tant qu'éléments indispensables de justice et de paix. Tout cela, d'une part, documente l'enracinement et le développement de la protection du citoyen même dans notre pays, mais d'autre part peut rendre flou cet institut et le livrer au jeu des parties. Il est évident que l'urgence de la protection des droits sous une forme extrajudiciaire et substantielle - à la recherche de solutions et non de coupables - doit amener à favoriser un réseau pluraliste de défense et de stimulation «proactif», toutefois celui-ci doit trouver dans le Bureau régional de protection du citoyen un «centre décentralisateur», un point de repère simple et fort pour le citoyen. Nous énonçons ce concept non pas dans un esprit de parti, mais plutôt parce que les Régions - au-delà des limites imposées par l'histoire, qui pèsent aujourd'hui même sur le choix de la forme de fédéralisme la plus utile et réalisable - constituent malgré tout un cadre intermédiaire convenable pour assurer l'indépendance, la répartition des compétences et, surtout, l'exercice incisif et concret de cette fonction de proposition d'améliorations des règles et de l'administration, qui s'avère être la fonction la plus importante du médiateur et défenseur des citoyens. A la condition, toutefois, que les Bureaux puissent être décentralisés sur le territoire, dotés de personnels spécialisés et coor-

pre che i Comuni non vogliano o non possano procedere ad autonoma elezione), ad assumere anche il ruolo stimolante di Difensore civico locale: per fungere, in ogni caso, da centro operativo che raccolga e smisti indirizzi e competenze. Particolarmente costruttivo, in merito, il Convegno romano, articolato in più di trenta interventi correlati alla concreta impostazione del Ministro Bellillo: gli esiti si sono tradotti in un Ordine del giorno conclusivo, volto a favorire l'accesso del Cittadino al diritto e non solo alla giustizia, come efficacemente sintetizzato da G. Moro, a garanzia di una tutela integrata che deve trovare nel Difensore civico la figura costituzionale cardine, in uno scenario di conciliazione che focalizzi l'importanza del punto di vista disatteso del Cittadino. Un percorso obbligato per fare delle nostre Città, Province e Regioni delle comunità per tutti, dove la qualità della vita sia realtà e non solo per qualcuno. Ne è seguita la costituzione di un gruppo di Coordinamento nazionale dei Difensori civici locali - successivamente denominato «Rete nazionale dei Difensori civici» - che è entrato in fase operativa il 12.07.1999, con una giornata di lavoro significativamente tenutasi nella Sala riunioni del Dipartimento per gli Affari regionali-Presidenza del Consiglio dei Ministri, nel corso della quale al Difensore civico valdostano è stato assegnato il ruolo di responsabile dei rapporti internazionali.

Altrettanto costruttivo il II° Convegno nazionale di Foligno (19.02.2000, a.c. Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali) sul tema *Verso una democrazia matura. Azione popolare, difesa civica, azione inibitoria. Comuni, Province e Regioni in una democrazia matura*, cui abbiamo portato un contributo relativo a *Il Difensore civico secondo la Risoluzione del Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa (Strasburgo, 17.06.1999). Quale attuazione in Italia?* In quella sede abbiamo affermato che, in rapporto alla «Risoluzione» di Strasburgo, il titolo scelto per l'intervento risulta volutamente pragmatico: qual è e quale dovrebbe esserne l'attuazione in Italia. Occorre allora, prima di tutto, vedere se e come il testo europeo può o deve essere condiviso, anche in rapporto alla vigente normativa e al T.u. delle proposte di legge n. 619 e abb., il cui iter attende ancora compimento. In merito, è da notare che la *Risoluzione* è uscita dal gruppo di lavoro denominato *Diritti e responsabilità dei Cittadini*: il che sottolinea il diritto-dovere della cittadinanza attiva anche nei confronti della difesa civica. Importante, altresì, il richiamo iniziale ai «testi adottati dagli Organismi del Consiglio d'Europa in materia di difesa civica», agli specifici «risultati della Conferenza di Messina (13-15.11.1997) sul tema *Una protezione dei diritti più vicina ai Cittadini: il Difensore civico a livello locale e regionale*», all'«indagine condotta dal Congresso presso mediatori, ombudsmen e difensori civici locali e regionali europei, ai risultati dei lavori condotti dal Consiglio d'Europa nel quadro

donnés avec autorité par un responsable choisi sur la base de critères (que j'ai à plusieurs reprises énoncés oralement et par écrit) susceptibles d'assurer l'indépendance dans le dépassement de l'opposition dangereuse minorité-majorité et qui, parallèlement, échappent à la catégorie obligée de la mise à la retraite. Par ailleurs, un changement de mentalité des médiateurs régionaux s'impose, un changement qui élimine toute tentation de suffisance et d'omniprésence vis-à-vis des médiateurs locaux et les dispose, dans les petites réalités (à moins que les communes ne veuillent ou ne puissent procéder à une élection autonome), à remplir également le rôle stimulant de médiateur local: afin qu'ils servent, en tout cas, de centre opérationnel qui réunit et répartit orientations et compétences. Le congrès romain, agencé en une trentaine d'interventions se rattachant à l'orientation concrète du ministre Bellillo, s'est révélé particulièrement constructif sous cet aspect: il a donné lieu à un ordre du jour conclusif destiné à favoriser l'accès des citoyens non seulement à la justice, mais aussi au droit, comme l'a efficacement synthétisé G. Moro, en gage d'une protection intégrée, dont le médiateur doit être le pivot constitutionnel dans un contexte de conciliation qui mette en lumière l'importance du point de vue, méconnu, des citoyens. C'est là un parcours obligé si l'on veut faire de nos villes, de nos provinces et de nos régions des communautés pour tout le monde, où la qualité de la vie est une réalité pour tout le monde et non seulement pour quelques-uns. Il s'en est suivi la création d'un groupe de coordination nationale des médiateurs locaux, dénommé par la suite «*Rete nazionale dei Difensori civici*». Ce groupe a débuté le 12 juillet 1999 par une journée d'étude qui s'est tenue - significativement - dans la salle de réunion du Département des Affaires régionales-Présidence du Conseil des ministres et au cours de laquelle le médiateur valdôtain a été nommé responsable des rapports internationaux.

Le II° Congrès national, organisé par la Présidence du Conseil des ministres-Département des Affaires régionales le 19 février 2000 à Foligno, sur le thème *Verso una democrazia matura. Azione popolare, difesa civica, azione inibitoria. Comuni, Province e Regioni in una democrazia matura*, s'est avéré tout aussi constructif. Notre intervention avait pour thème *Il difensore civico secondo la Risoluzione del Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa (Strasburgo, 17.06.1999). Quale attuazione in Italia?* A cette occasion nous avons affirmé que, par rapport à la «Résolution» de Strasbourg le titre de notre intervention était intentionnellement pragmatique: quelle en est et quelle devrait en être l'application en Italie. Il importe donc, en premier lieu, de voir si et comment le texte européen peut ou doit être accueilli, par rapport entre autres aux dispositions en vigueur et au T.u. des propositions de loi n° 619 et ass., dont le parcours n'est pas encore achevé. Il convient de rappeler, à ce propos, que la Résolution a jailli du groupe de travail dénommé «Droits et responsabilités des citoyens», ce qui souligne le droit-devoir des citoyens actifs même au sujet de la protection des citoyens. La référence initiale aux «textes adoptés par les organes du Conseil de l'Europe en matière de médiation» est elle aussi importante, tout comme le renvoi aux «résultats de la Conférence de Messine (13-15 novembre 1997)» sur le thème «Une protection des droits plus proche des citoyens: le médiateur aux niveaux local et régional»; à «l'enquête du Congrès menée auprès des médiateurs, ombud-

delle *Tavole rotonde con gli ombudsmen europei* (1991-1998). Determinante, soprattutto, il richiamo alla sempre più diffusa «necessità di fare ricorso ad un'istituzione capace di essere all'ascolto dei Cittadini e di promuovere in modo efficace la difesa dei loro diritti» nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, essendo la «mediazione facilmente accessibile» anche «per le categorie deboli» e potendo «dare soddisfazione ai cittadini, facilitando le loro relazioni con le istituzioni locali e regionali» e «riduc(endo) il ricorso a procedure giudiziarie» a favore dell'«equità, del rispetto dello stato di diritto e della buona amministrazione». Di pari rilevanza la constatazione del fatto «che parecchie autorità locali e regionali, che sono per definizione le più vicine ai bisogni dei cittadini, hanno messo in opera nei differenti paesi europei tale istituzione, che permette ai cittadini di contribuire al funzionamento dell'amministrazione pubblica», e il conseguente «auspicio che la pratica della 'difesa civica' sia rafforzata dove esiste o introdotta e istituzionalizzata nelle regioni e nei comuni che non dispongono ancora di questa forma di protezione del cittadino» che «contribuisce alla messa in opera dei principi contenuti nella Carta europea delle autonomie locali». La valorizzazione della difesa civica nel rispetto delle autonomie locali emerge soprattutto dalle conseguenti «raccomandazioni» per la «messa in opera di Uffici che dispongano di mezzi adeguati sia dal punto di vista giuridico che delle funzioni, delle strutture e del personale», «prevedendo, se del caso, il raggruppamento di piccoli comuni» e «la riforma dell'istituto» e favorendo «una rete transnazionale dei difensori civici locali e regionali e una migliore informazione dei cittadini quanto alle possibilità offerte da una tale istituzione», con riferimento anche all'opportunità «di creare, in seno al Congresso, un gruppo ristretto di difensori civici locali e regionali aventi ruolo consultivo». L'«Allegato» precisa i «principi che reggono l'istituzione», partendo da una «premessa» relativa alla «diversità dei sistemi giuridici» e alle «differenti forme di decentramento», che, peraltro, «militano tutte a favore della proposta di un modello, a carattere generale, che potrebbe essere applicato nei diversi Stati membri, in funzione della specificità di ciascun sistema». Pertanto, mentre non si ritiene «opportuno fissare principi rigidi», si approfondisce la «nozione di difesa civica» a partire dalla duplice funzione di «rafforzare il sistema di protezione dei diritti dell'uomo» e di «migliorare i comportamenti della pubblica amministrazione». Il tutto «in funzione del decentramento amministrativo dello Stato e dei poteri autonomi conferiti alle collettività territoriali a diversi livelli», in vista di una «protezione più vicina possibile dei cittadini». In questa logica si inserisce l'osservazione secondo cui «il controllo sulle autorità che esercitano un'attività diretta sugli utenti dei servizi si rivela più efficace a livello locale e regionale di quanto non lo sia a livello più vasto (nazionale o europeo)», fatta salva la necessità «di evitare ogni eccessiva frammentazione». Coerentemente, «l'indipendenza, l'imparzialità e la competenza sono le qualità essenziali di un difensore civico» e, come tali, devono determinarne «la scelta»; inoltre, «dov(endo) essere l'indipendenza e l'imparzialità del difensore civico chiaramente percepite dai cittadini», va «evita(ta) la nomina di un uomo politico», vanno «scrupolosamente scarta(te) le persone che potrebbero avere o anche sembrare di avere interessi di carriera», vanno «verific(ate) la formazione e le qualifiche dei candidati» perché «siano conformi alle funzioni» e garanti di «conoscenza adeguata del funzio-

smen et défenseurs civiques locaux et régionaux européens»; aux «résultats des travaux menés par le Conseil de l'Europe dans le cadre des Tables rondes avec les *ombudsmen* européens» (1991-1998). Quant au rappel au fait que «les citoyens éprouvent de plus en plus la nécessité d'avoir recours à une institution capable, d'une part, d'être à l'écoute de leurs besoins et, d'autre part, de promouvoir de manière efficace auprès des Administrations publiques la défense de leurs droits» il s'avère on ne peut plus déterminant, car la «*médiation est facilement accessible*» même «aux catégories faibles» et «peut donner satisfaction aux citoyens en facilitant leurs relations avec les institutions locales et régionales» et «peut réduire le recours à des procédures judiciaires» en faveur de l'«*équité, du respect de l'Etat de droit et de la bonne administration*». Un autre élément marquant est la constatation du fait que «plusieurs autorités locales et régionales, qui sont par définition les plus proches des besoins des citoyens, ont déjà mis en place dans différents pays européens une telle institution qui permet aux citoyens de contribuer à l'amélioration du fonctionnement de l'administration publique», tout comme le fait que «la pratique de la '*médiation civique*' devrait être renforcée là où elle existe déjà ou introduite et institutionnalisée dans les Régions et Villes ne disposant pas encore de cette forme de protection du citoyen» qui «contribue à la mise en œuvre des principes contenus dans la Charte européenne de l'autonomie locale». La valorisation de la protection du citoyen sous réserve du respect des autonomie locales est mise en lumière essentiellement par les recommandations de mettre en place «des 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», d'envisager «si nécessaire, le regroupement de communes de petite taille, pour la mise en place de Bureaux communs de médiation» et la réforme «de cette institution» et de créer «un réseau transnational des Médiateurs locaux et régionaux» et «une meilleure information des citoyens, mieux diffusée, quant aux possibilités offertes par une telle institution» avec la possibilité «de créer au sein du Congrès un groupe restreint de Médiateurs locaux et régionaux ayant un rôle consultatif». L'«Annexe» précise les «principes régissant l'institution» en partant d'un «préambule» relatif à la «diversité des systèmes juridiques» et aux «différentes formes de décentralisation» qui par ailleurs, «militent toutes en faveur de la proposition d'un modèle ayant un caractère général, qui pourrait être appliqué dans les différents Etats membres du Conseil de l'Europe, en fonction des spécificités de chaque système». Aussi, alors qu'on n'estime pas «opportun de fixer des principes figés» on approfondit la «*notion de médiateur*» à partir de la double fonction de «renforcer le système de protection des droits de l'homme» et d'«*améliorer les comportements de l'administration publique*». Tout cela «en fonction de la décentralisation administrative des Etats et des pouvoirs autonomes conférés aux collectivités territoriales à différents niveaux» en vue d'une «protection la plus proche possible des citoyens». Dans cette logique s'insère l'observation selon laquelle «le contrôle sur les autorités qui exercent une activité directe sur les administrés et les usagers des services, se révèle être plus profond et plus efficace aux niveaux local et régional qu'il ne l'est à des niveaux plus vastes (national ou européen)» sans préjudice de la nécessité «d'éviter toute fragmentation excessive». En conséquence, «l'indépendance, l'impartialité et la compéten-

namento e delle regole dell'amministrazione». L'attenzione concreta all'istituto trova riscontro nel fatto che, «stabi(ti) la durata del mandato» e «i limiti per la rielezione», si precisa che «occorre tener conto di un equilibrio tra funzione e incompatibilità per salvaguardare la possibilità di ottenere candidature appropriate», stabilire «una remunerazione adeguata» (perché «le funzioni di difensore civico esercitate gratuitamente non offrono sufficiente garanzia di indipendenza e imparzialità»), «evitare un'eccessiva proliferazione di difensori civici specialisti che potrebbero disturbare il funzionamento di un sistema generale di protezione dei diritti dell'uomo». Analoga attenzione è riservata anche a «l'Ufficio e i servizi del Difensore civico», che «deve essere dotato di personale idoneo, in numero e qualifiche, messo a disposizione dall'amministrazione territoriale o reclutato direttamente» (soluzione giudicata preferibile in funzione dell'esigenza dell'indipendenza) e «disporre di locali, servizi tecnici e mezzi necessari all'esercizio efficace delle funzioni». «Competenze e funzioni del difensore civico» sono determinate solo come «obiettivi», per rispetto all'autonomia dei sistemi giuridici e amministrativi. Si sottolinea che «le competenze devono estendersi ad ogni atto e comportamento dell'amministrazione locale o regionale», con un'organizzazione atta a «coprire ogni attività e comportamento delle differenti amministrazioni interessate e ad evitare dei vuoti nei quali l'individuo non ha alcun mezzo di protezione». Quanto alle funzioni, sono riassunte in «funzione di consulenza per aiutare gli individui nella soluzione dei loro problemi con la pubblica amministrazione», «funzione essenziale di vegliare al buon andamento e al miglioramento dell'amministrazione», funzione «altrettanto essenziale, di mediazione, consistente in uno sforzo costante di avvicinamento delle parti». Si precisa che l'«accesso al difensore civico» non deve essere limitato ai residenti e rivolgersi non solo agli atti ma anche agli atteggiamenti «contrari ai principi generali che rafforzano la tutela dei diritti dell'uomo» e realizzarsi nella forma più semplice e rapida, comprensiva dei nuovi sistemi telematici. Al «dov(ere)» di informare l'istante «delle iniziative intraprese e del risultato» fa` riscontro «il potere di agire di propria iniziativa» a fronte «di atti, comportamento e/o situazioni che possono determinare ingiustizie». Pertanto, «i mezzi di azione del difensore civico devono essere ampi, con libertà garantita di accesso agli atti, ai fascicoli, agli archivi dell'amministrazione interessata». Altrettanto «dovute» la disponibilità e collaborazione del «funzionario interessato», con conseguente «obbligo», di «prendere in considerazione le raccomandazioni del difensore civico e di motivare, le ragioni che impediscono di darne seguito»; inoltre, «la risposta dell'amministrazione deve giungere in un lasso di tempo stabilito»: «ogni forma di ostruzionismo» deve essere «previst(a) e sanzionat(a) da disposizioni appropriate». Determinante «il potere» di «suggerire l'apertura di un procedimento disciplinare nei confronti del funzionario che ostacola, in modo grave, l'esercizio delle funzioni o in caso di scoperta e provata responsabilità diretta» o, ancora, quando le motivazioni opposte alle «proposte formulate dal difensore civico non appaiano soddisfacenti». Infine, le Relazioni del Difensore civico «devono essere rese pubbliche con pubblicità appropriata».

ce sont les qualités essentielles d'un Médiateur» et, en tant que telles, elles doivent en déterminer «le choix»; en outre, étant donné que «l'indépendance et l'impartialité du Médiateur doivent être clairement perçues par les citoyens» il faut «éviter la nomination d'un homme politique», «écarter les personnes qui pourraient avoir (ou même paraître avoir... (des) intérêts de carrière», «vérifier que la formation et les qualifications des candidats soient conformes aux fonctions de Médiateur qui devrait posséder une connaissance adéquate du fonctionnement et des règles de l'administration». L'attention concrète dont fait l'objet cet institut ressort clairement du fait qu'une fois établis «la durée du mandat» et «les limites à la réélection» il est précisé qu'il faut «tenir compte d'un équilibre entre fonctions et limitations pour garder la possibilité d'obtenir des candidatures appropriées», fixer «une rémunération adéquate» (car «les fonctions de Médiateur exercées gratuitement n'offrent pas une garantie suffisante d'indépendance et d'impartialité»), «éviter une prolifération excessive» de médiateurs ayant des compétences spécialisées... qui pourrait gêner le fonctionnement d'un système général de protection des droits de l'homme». La même attention est réservée aux «bureau et services du Médiateur» qui doit «être doté d'un personnel adéquat, en nombre et qualifications... mis à la disposition du Médiateur par l'administration territoriale ou recruté directement par le Médiateur» (cette dernière solution est considérée comme préférable compte tenu de l'exigence d'indépendance) et «disposer de locaux, services techniques et autres moyens nécessaires à l'exercice efficace de ses fonctions». Les «compétences et fonctions du Médiateur» ne sont établies qu'en tant qu'«objectifs» pour respecter l'autonomie des systèmes juridiques et administratifs. Il est souligné que ses «compétences devraient s'étendre à tout acte et comportement de l'administration locale ou régionale» grâce à une organisation susceptible de «couvrir toute activité et comportement des différentes administrations concernées et (d')éviter des vides dans lesquels l'individu n'aurait aucun moyen de protection». Quant aux fonctions, elles sont résumées dans la «fonction de consultation pour aider les individus dans la solution de leurs problèmes avec l'administration publique» «fonction essentielle de veiller au bon fonctionnement de l'administration» et dans la fonction, tout aussi essentielle «de médiation consistant en un effort permanent de rapprochement des parties adverses». Il est précisé que l'«accès au Médiateur» ne doit pas être limité aux résidents et exclusivement aux actes, mais il doit concerner aussi les comportements «contraires aux principes généraux régissant la protection des droits de l'homme» et avoir lieu sous la forme la plus simple et la plus rapide, y compris les nouveaux systèmes télématiques. Au devoir d'informer le demandeur «des initiatives entreprises ... et du résultat final» fait pendant «le pouvoir d'agir de sa propre initiative» en cas «d'actes, comportements et/ou situations qui peuvent déterminer des préjudices». Par conséquent, «les moyens d'action du Médiateur» doivent être vastes, «la liberté d'accès aux actes, dossiers, archives de l'administration concernée doit être garantie». La disponibilité et la collaboration du fonctionnaire intéressé s'imposent ainsi que l'«obligation» qui en découle de «prendre en considération les recommandations ... du Médiateur et de motiver les raisons qui empêchent de les suivre»; de plus, «la réponse de l'administration devrait parvenir dans un délai déterminé»: «toute forme d'obstructionnisme» doit être «prévu(e) et sanctionné(e) par des dispositions appropriées». Le médiateur dis-

Di fronte a questo testo, che documenta concreta volontà di attuazione e conoscenza «pratica» della difesa civica, risultano generico l'art. 8 della L. n.142/90 e succ. mod., lacunose - quand'anche interessanti - le diverse leggi regionali, farraginoso lo stesso T.u. n. 619 e abb., che, per la sua rilevanza generale e per l'iter non compiuto, richiede un particolare ripensamento alla luce della Risoluzione europea. In particolare, l'art. 1 del T.u., pur rappresentando una buona sintesi dell' Ufficio, risulta avulso dal dovuto radicamento nelle autonomie locali. L'art. 2 contiene la buona osservanza per cui «in ogni atto notificato al destinatario è indicata la possibilità di rivolgersi al difensore civico», ma impedisce di «intervenire in questioni concernenti il pubblico impiego». L'art. 3 estende giustamente le competenze del difensore civico a tutti i «soggetti pubblici e privati che comunque gestiscono servizi pubblici» sul territorio. Abnorme risulta la proliferazione di difensori civici aggiunti al difensore nazionale, rispetto alle competenze e funzioni, con riferimento anche alla «nomina» degli stessi da parte di quest'ultimo, sia pure «sentiti i Presidenti della Camera e del Senato», di cui all'art. 5. L'art. 6, relativo a «requisiti ed incompatibilità», non è garante del ruolo effettivo, soprattutto come rilevanza esterna. Coercitivo l'art. 8 («difensore civico regionale») e non rispettoso delle autonomie locali, pur nell'apprezzabile logica dell'estensione dell'istituto in tutta Italia, così come l'art. 9 per quanto concerne il «difensore civico locale», con l'aggravante dell'imposizione del limite di 50.000 abitanti per l'istituzione. L'art. 12, relativo agli esiti degli interventi del difensore civico, evidenzia il dovere di «dare adeguata motivazione» in caso di dissenso rispetto alle conclusioni del difensore civico, ma orienta il tutto nella logica della «nomina del commissario *ad acta*», che - a parere di molti e mio - snatura la funzione del difensore civico, che è organo di tutela e promozione dei diritti fondato sulla forza non coattiva del diritto. Rilevante, invece, la previsione della possibilità di «sospensione cautelare dell'atto per un periodo non superiore a trenta giorni», nonché, nella logica di limitare il contenzioso soprattutto per le categorie deboli, l'interruzione dei termini per la proposizione di ricorso giurisdizionale «fino a conclusione del procedimento dinanzi al Difensore civico e, comunque, per un termine massimo di sei mesi», di cui all'art. 13. Sempre l'art. 13 richiama opportunamente le funzioni di «sollecitazione» di riforme legislative e amministrative, senza peraltro collegarle alla tutela dei diritti.

Se si tenta una sintesi comparativa dei due testi, va osservato che, se obiettivo fondamentale dell'attività del Difensore civico è la mediazione (tanto che in lingua francese tale figura

pose du «pouvoir» de «suggérer l'ouverture d'une procédure disciplinaire à l'égard du fonctionnaire qui entrave de manière grave l'exercice de ses fonctions, ou lorsqu'il découvre et prouve la responsabilité directe du fonctionnaire» ou, encore, lorsque les motifs opposés aux «suggestions du médiateur n'apparaissent pas satisfaisants». Enfin, les rapports du médiateur doivent «être rendus publics par des moyens de publicité appropriée».

Par rapport à ce texte, qui témoigne d'une volonté concrète de mettre en œuvre la protection du citoyen et de parvenir à une connaissance «pratique» en la matière, l'art. 8 de la L. n° 142/1990, modifiée, paraît vague; les différentes lois régionales semblent lacunaires, bien qu'elles s'avèrent intéressantes; le T.u. n° 619 et ass. lui-même paraît confus et à cause de son importance générale et de son parcours inachevé il demande à être repensé à la lumière de la Résolution européenne. En particulier, l'art. 1^{er} du T.u. paraît manquer de l'enracinement obligatoire dans les autonomies locales, bien qu'il offre une bonne synthèse du Bureau du médiateur. L'art. 2 prévoit à juste titre que «in ogni atto notificato al destinatario è indicata la possibilità di rivolgersi al difensore civico», mais empêche le médiateur de «intervenire in questioni concernenti il pubblico impiego». L'art. 3 étend justement les compétences du médiateur à tous les «soggetti pubblici e privati che comunque gestiscono servizi pubblici» sur le territoire. La prolifération de médiateurs en sus du médiateur national paraît anormale, compte tenu de leurs compétences et fonctions et eu égard, entre autres, à leur «nomination» par le médiateur national lui-même, bien que «sentiti i Presidenti della Camera e del Senato» aux termes de l'art. 5. L'art. 6 concernant «requisiti e incompatibilità» n'est pas une garantie de son rôle effectif, surtout du point de vue de la prise d'effet à l'extérieur. Quant à l'art. 8 («difensore civico regionale»), si d'une part il étend l'institut du médiateur à l'Italie tout entière - ce qui est certainement appréciable -, d'autre part il s'avère coercitif et ne respecte pas les autonomies locales, tout comme l'art. 9 en ce qui concerne le «difensore civico locale», avec en plus la condition aggravante de l'établissement du plafond de 50 000 habitants pour la création de cet institut. L'art. 12, relatif aux issues des actions du médiateur, met l'accent sur le devoir de «dare adeguata motivazione» en cas de dissension par rapport aux conclusions du médiateur, mais oriente le tout suivant la logique de la «nomina del commissario *ad acta*», qui - de l'avis de beaucoup et à mon avis aussi - dénature la fonction du médiateur, qui est un organe de sauvegarde et de promotion des droits fondé sur la force non coercitive du droit. Les points dignes de retenir tout particulièrement l'attention (art. 13) concernent la possibilité de «sospensione cautelare dell'atto per un periodo non superiore a trenta giorni», et l'interruption du délai pour la présentation d'un recours juridictionnel «fino a conclusione del procedimento dinanzi al Difensore civico e, comunque, per un termine massimo di sei mesi», aux termes de l'art. 13 et ce, dans le but de limiter le contentieux surtout pour les catégories faibles. L'art. 13 fait aussi référence - très à propos - aux fonctions de «sollicitation» de réformes législatives et administratives, sans les rattacher toutefois à la sauvegarde des droits.

Il ressort, d'une analyse comparative des deux textes, que si l'objectif fondamental de l'activité du médiateur est la médiation (le terme français employé dans la plupart des pays

è per lo più denominata *médiateur* e una radice analoga è in *ombudsman*, «l'uomo ponte», «il porta parola»), nella Risoluzione europea tale mediazione è mezzo di prevenzione atto a ridurre il contenzioso. Ne consegue che gli obiettivi sono fondamentalmente comuni, ma rilevante è l'importanza data dalla Risoluzione alla ricerca dell'«equità» - vista come dialogo tra Cittadini e Amministrazione pubblica che contribuisca a ridurre le distanze - cui nel T.u. non si fa cenno, essendo l'istituzione finalizzata a «rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti delle Pubbliche amministrazioni». Poiché, inoltre, il T.u. prevede una serie di articolazioni sul territorio, stabilendo altresì - presso l'Ufficio del difensore civico nazionale - un Coordinamento dei difensori civici regionali e locali, se questo porterà ad un'ingerenza del difensore civico nazionale nelle competenze dei regionali e locali, può essere in contrasto con i principi della Risoluzione, in cui si afferma che «la soluzione consistente nel creare dei difensori civici competenti per ogni collettività locale e regionale avente autonomia amministrativa e/o legislativa è di gran lunga preferibile». Mentre, poi, la Risoluzione auspica la creazione di una «rete transnazionale dei difensori civici locali e regionali» avente come fine lo scambio di esperienze e la cooperazione per la soluzione dei problemi, di tale auspicio non vi è traccia nel T.u., limitato al piano nazionale. Ancora, la Risoluzione prevede che il difensore civico abbia una competenza generale, evitando la proliferazione di difensori civici specialisti, che, pur non essendo da escludere in linea di principio, potrebbero disturbare il funzionamento del sistema di protezione del Cittadino, mentre il T.u. prevede solo che l'Ufficio del difensore civico nazionale sia composto da «aggiunti» con competenze generali. Ancora, la Risoluzione prevede tendenzialmente l'istituzione del difensore civico in ogni Comune, essendo auspicabile procedere a raggruppamenti solo per evitare l'eccessiva frammentazione, mentre il T.u. vuole il difensore civico a livello provinciale, per cui possono istituire un autonomo Ufficio solo i Comuni con popolazione superiore ai 50.000 abitanti. In linea, poi, con la Risoluzione, il T.u. prevede che le funzioni di controllo possano essere esercitate d'ufficio; anche i poteri istruttori sono quelli indicati dalla Risoluzione (libertà di accesso-inchiesta-visita ispettiva, potere di convocazione del responsabile e di richiesta del procedimento disciplinare); la Risoluzione, infine, stigmatizza la fondamentale funzione di promozione, rispondente a quella che nel T.u. è definita «sollecitazione» di riforme legislative e amministrative e relative applicazioni. In conclusione, dopo la rilevante attribuzione di competenze ministeriali ex L. n. 127/97, art. 16 (sia pure nei limiti territoriali di cui alla succ. mod. L. n. 191/98, art. 27), dopo la discutibile funzione di designare i Commissari *ad acta*, ex art. 17, c. 45, della 127, a tutt'oggi la novità in cantiere in Italia è costituita dal T.u.. Quello che preoccupa in questo testo, peraltro notevole per la focalizzazione dell'importanza dell'istituto, è la prospettiva centralistica a scapito delle autonomie locali, là dove si gioca un'autentica difesa del Cittadino, tesa a trasformare il singolo da soggetto passivo in elemento attivo della vita istituzionale, come voluto dalla Costituzione ma ancora scarsamente realizzato, anche solo nell'ardua sfida del semplificare. Nel corso del Convegno, per bocca soprattutto del Ministro Bellillo, del Presidente della Commissione bicamerale per la riforma della Pubblica Amministrazione V. Cerulli Irelli e di G. Cotturri sono stati approfonditi, nell'arco dell'ultimo decennio, i temi della sussidiarietà (soprattutto orizzontale) e

francophones le dit clairement et une racine analogue existe dans le terme *ombudsman*, «homme-pont», «porte-parole»), dans la Résolution européenne cette médiation devient un moyen de prévention destiné à réduire le contentieux. Il en découle que les objectifs sont essentiellement communs, cependant la Résolution accorde une importance particulière à la recherche de l'«équité» - entendue comme dialogue entre citoyens et Administration publique susceptible de réduire les distances -, alors que le T.u. ne mentionne pas cet objectif, étant donné que l'institution dont il est question est destinée à «rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti delle Pubbliche amministrazioni». De plus, puisque le T.u. prévoit une série de ramifications sur le territoire et une coordination des médiateurs régionaux et locaux - auprès du médiateur national - au cas où il y aurait une ingérence du médiateur national dans le domaine des compétences des médiateurs régionaux et locaux, cela contrasterait avec les principes de la Résolution, qui affirme que «la solution consistant à créer des Médiateurs compétents pour chaque collectivité locale ou régionale ayant une autonomie administrative et/ou législative est de loin préférable». Par ailleurs, tandis que la Résolution préconise la création d'un «réseau transnational des Médiateurs locaux et régionaux» ayant pour but l'échange d'expériences et la coopération en vue de la solution des problèmes, il n'est point de trace de cette recommandation dans le T.u., qui n'envisage que l'échelon national. Et encore, la Résolution prévoit une compétence générale du médiateur et évite la prolifération de médiateurs spécialisés, qui pourraient déranger le fonctionnement du système de protection du citoyen, bien qu'en principe on ne doive pas les exclure; le T.u., lui, prévoit simplement que le Bureau du médiateur national soit composé de «aggiunti» dotés de compétences générales. En outre, alors que la Résolution envisage fondamentalement la création d'un médiateur dans chaque commune, les regroupements ne paraissant souhaitables que pour éviter le morcellement excessif, le T.u. veut un médiateur à l'échelon provincial, de sorte que seules les communes ayant une population de plus de 50 000 habitants peuvent instituer un Bureau autonome. Le T.u. et la Résolution stipulent tous les deux que les fonctions de contrôle peuvent être exercées d'office; ils prévoient les mêmes pouvoirs d'instruction (liberté d'accès-enquête-visite d'inspection, pouvoir de convoquer le responsable et de demander la procédure disciplinaire); la Résolution, enfin, met en relief la fonction fondamentale de promotion, correspondant à ce que le T.u. définit «sollecitazione», de réformes législatives et administratives ainsi que les applications y afférentes. Pour conclure, après l'importante attribution de compétences ministérielles aux termes de l'art. 16 de la L. n° 127/1997 (quoique dans les limites territoriales visées à l'art. 27, modifié, de la L. n° 191/1998), après la fonction, discutable, de la nomination des commissaires *ad acta* en vertu de l'art. 17, 45° alinéa, de la L. n° 127, la nouveauté actuellement en chantier en Italie est constituée par le T.u.. Ce qui donne à penser dans ce texte, par ailleurs remarquable lorsqu'il met en évidence l'importance de l'institution du médiateur, c'est sa perspective centraliste au détriment des autonomie locales, là où il s'agit de la protection authentique du citoyen, visant à transformer le particulier de sujet passif en élément actif de la vie institutionnelle, ce que la Constitution prévoit, mais qui n'a guère été réalisé jusqu'ici, ne serait-ce que dans le défi ardu de la simplification. Au cours de ce Congrès, le ministre Bellillo,

della valorizzazione degli Uffici regionali di difesa civica, con proposta di estenderne le competenze anche ai Ministeri centrali (e conseguente abbandono dell'ipotesi di Ufficio nazionale) al fine di superare lo stallo del T.u. 619. Una prospettiva da sempre perseguita dalla scrivente, come rispondente alla logica delle autonomie e alla duttilità dell'istituzione.

Occasione, privilegiata, questo Convegno di Foligno, come altresì le 1^{er} Congrès A.O.M.F., svoltosi dal 23 al 26.11.1999 a Ouagadougou sul tema *l'Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des Bureaux d'ombudsmen et de médiateurs dans la francophonie*, comprensivo di un *Séminaire de formation des collaborateurs* - con partecipazione del Consulente dirigente - sul tema *L'organisation, le fonctionnement et la professionnalisation des Bureaux des ombudsmen et des médiateurs* (essendo l'A.O.M.F. un *cadre pour la formation du personnel des Bureaux d'ombudsmen et de médiateurs*, come prova anche la successiva organizzazione di *Séminaires* presso l'*Institut international de l'Administration publique de France*), cui abbiamo portato il nostro contributo su due temi (*La médiation en Italie: situation et perspectives* e *Le personnel des Bureaux des ombudsmen et médiateurs*), così come per il lavoro di preparazione relativo alla *Brochure d'information* ed. 1999. In quella sede abbiamo delineato il quadro storico-giuridico dell'Italia in rapporto all'Europa, su invito del Presidente D. Jacoby, col duplice scopo di documentare una situazione peculiare e di aprire una problematica generale sulla rete e sul decentramento della difesa civica. In particolare, abbiamo affermato che *au sein de l'Union européenne, seule l'Italie n'a pas un médiateur national. Ses régions, par contre, ainsi que ses deux provinces autonomes Trento et Bolzano (sauf, donc, Sicile, Calabrie, Molise et Pouilles: ces dernières ayant la loi mais n'ayant pas d'élus) ont prévu des lois portant sur l'institution d'un médiateur. Et cela à partir de 1974, en parallèle avec le développement de la régionalisation en ce qui concerne les régions à statut ordinaire: première région la Toscane, suivie par la Ligurie; la loi valdôtaine date de 1992 et c'est depuis 1995 qu'il y a un médiateur en Vallée d'Aoste. Ceci dit, seulement quelques régions (notamment Toscane et Lombardie) sont dotées d'un bon nombre de collaborateurs et d'un budget autonome. Successivement, en 1990, une loi nationale portant sur le cadre des autonomies locales, la loi n° 142, prévoyait, à l'art. 8, l'institut des médiateurs locaux, sans pour autant obliger les Communes de les élire. Il est bon de souligner que les années 90 sont liées en Italie à la transparence administrative (notamment la loi nationale n° 241/90 et lois régionales qui en découlent) et à la valorisation effective des collectivités locales. D'où l'on peut conclure que l'histoire de la médiation en Italie suit le développement de la démocratie et de la décentralisation, là où l'on joue la démocratie au quotidien. Toujours dans les années 90, une loi-cadre portant disposition sur la tutelle des handicapés (L. n. 104/93) prévoyait des compétences spécifiques pour les médiateurs concernant les plaintes judiciaires en cas de violence de mineur. De plus, en*

le président de la Commission bicamérale pour la réforme de l'Administration publique, V. Cerulli Irelli et G. Cotturi ont approfondi les thèmes de la subsidiarité (surtout horizontale) et de la valorisation des Bureaux régionaux des médiateurs au cours de ces dix dernières années et avancé la proposition d'en étendre les compétences même aux ministères centraux (avec, par conséquent, l'abandon de l'hypothèse du Bureau national) afin de sortir de l'impasse du T.u. n° 619. Perspective, que celle-ci, que la soussignée soutient depuis toujours, car elle répond à la logique des autonomies et à la souplesse de cette institution.

Si le Congrès de Foligno a représenté une occasion privilégiée, il n'en a pas été autrement du 1^{er} Congrès A.O.M.F., qui s'est déroulé du 23 au 26 novembre 1999 à Ouagadougou sur le thème «L' Association des *ombudsmen* et médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des Bureaux d'*ombudsmen* et de médiateurs dans la francophonie» et a été accompagné d'un séminaire de formation des collaborateurs - auquel a participé le consultant de notre Bureau - sur le thème «L'organisation, le fonctionnement et la professionnalisation des Bureaux des *ombudsmen* et des médiateurs» (l'A.O.M.F. étant un cadre pour la formation du personnel des Bureaux d'*ombudsmen* et de médiateurs, comme le prouve aussi l'organisation, plus tard, de séminaires à l'Institut international de l'Administration publique de France). Nous y avons participé en apportant notre contribution sur deux thèmes («La médiation en Italie: situation et perspectives» et «Le personnel des Bureaux des *ombudsmen* et des médiateurs») tout comme nous avons participé à la préparation de la «Brochure d'information éd. 1999». A cette occasion, sur l'invitation du président, D. Jacoby, nous avons brossé le cadre historique et juridique de l'Italie par rapport à l'Europe, dans le double but de documenter une situation particulière et de mettre sur le tapis la question générale du réseau et de la décentralisation de la protection du citoyen. En particulier, nous avons affirmé qu'«au sein de l'Union européenne, seule l'Italie n'a pas un médiateur national. Ses régions, par contre, ainsi que ses deux provinces autonomes, Trento et Bolzano (sauf, donc, Sicile, Calabrie, Molise et Pouilles: ces dernières ayant la loi mais n'ayant pas d'élus) ont prévu des lois portant sur l'institution d'un médiateur. Et cela à partir de 1974, en parallèle avec le développement de la régionalisation en ce qui concerne les régions à statut ordinaire: première région la Toscane, suivie par la Ligurie; la loi valdôtaine date de 1992 et c'est depuis 1995 qu'il y a un médiateur en Vallée d'Aoste. Ceci dit, seulement quelques régions (notamment Toscane et Lombardie) sont dotées d'un bon nombre de collaborateurs et d'un budget autonome. Successivement, en 1990, une loi nationale portant sur le cadre des autonomies locales, la loi n° 142, prévoyait, à l'art. 8, l'institut des médiateurs locaux, sans pour autant obliger les communes de les élire. Il est bon de souligner que les années 90 sont liées en Italie à la transparence administrative (notamment la loi nationale n° 241/1990 et lois régionales qui en découlent) et à la valorisation effective des collectivités locales. D'où l'on peut conclure que l'histoire de la médiation en Italie suit le développement de la démocratie et de la décentralisation, là où l'on joue la démocratie au quotidien. Toujours dans les années 90, une loi-cadre portant disposition sur la tutelle des handicapés (L. n° 104/1993) prévoyait des compétences spécifiques pour les

1997, la loi n° 127 (appelée «Bassanini») a donné aux médiateurs régionaux les compétences ministérielles (bien qu'une modification subséquente - L. n. 191/98 - nous enlève les compétences centrales pour ne nous laisser que les compétences décentralisées). Cette même loi prévoit la compétence de nommer des «commissaires ad acta» au cas où les administrateurs ne pourvoiraient pas aux actes dus: ce qui, tout en nous donnant plus de pouvoir, risque de déformer notre physionomie et de ne pas assurer notre rôle spécifique de solution extrajudiciaire et proactive des conflits (en équité, de façon raisonnable, et par le biais de l'autotutelle de la part de l'administration publique). Dans cette perspective, il est tout à fait remarquable que le T.u. n° 619 et ass. (une loi-cadre qui devrait régler la médiation en Italie aux niveaux national, régional et local, mais qui n'a pas encore achevé son iter au Parlement) prévoit que, si un citoyen dépose plainte au médiateur, les délais de recours aux tribunaux administratifs peuvent être interrompus dans les six mois: ce qui est capital pour rendre effectif le rôle extrajudiciaire du médiateur et qui rend, peut-être, l'Italie exemplaire. Il s'agit, cela va sans dire, d'un texte considérable, notamment en ce qui concerne le fait que l'institution devient obligatoire à partir de 50 000 habitants (les Communes plus petites pouvant faire recours au médiateur provincial ou bien se fédérer). Mais, d'autre part, ce T.u. risque de donner trop de pouvoir à Rome par rapport aux entités locales au moment où la décentralisation semble en train de démarrer en Italie (dans un premier moment ce texte prévoyait même que le médiateur national - avec ses six adjoints, élus par lui-même - décide les aides économiques à destiner aux autres médiateurs). De plus, ce texte donne peu d'importance au rôle de défense des droits (initiative «d'office» aussi), notamment des plus faibles, par rapport au contrôle de l'administration. D'où il serait tout à fait souhaitable d'approuver le plus tôt possible cette loi, en assurant en même temps la perspective bien plus ponctuelle, pragmatique et respectueuse des autonomies locales qui est à la base de la Résolution approuvée par l'Assemblée du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe le 17.06.1999. Un autre texte de loi vient d'être présenté au Sénat (projet n° 3744) portant disposition pour l'assistance aux prisonniers, assistance qui devient de plus en plus difficile en Italie pour le simple citoyen, à l'avis de notre ancien Ministre de la Justice et Président de la Cour constitutionnelle G. Conso.

Da segnalare, nel corso del Congresso africano, la presenza del médiateur européen J. Söderman, che è tornato a presentare il Code de bonne conduite administrative, elaborato dal suo Bureau come primo passo per una legge vera e propria in materia, in vista della qualità e unificazione dell'Amministrazione europea. Rilevante altresì il fatto che le médiateur européen abbia chiesto e ottenuto di far parte dell'A.O.M.F. e che l'Organisation internationale de la francophonie-Agence intergouvernementale abbia programmato, dal 1995 a tutt'oggi, un appui aux institutions de médiation en partenariat principalement avec l'A.O.M.F. Per quanto attiene il secondo tema che ci è stato assegnato, abbiamo affermato che il problema del personale degli Uffici del Difensore civico è complesso, sia per quanto concerne i criteri di accreditamento, sia per ciò che attiene la preparazione e l'aggiornamento in vista della qualità del servizio offerto ai

médiateurs concernant les plaintes judiciaires en cas de violence de mineur. De plus, en 1997, la loi n° 127 (appelée «Bassanini») a donné aux médiateurs régionaux les compétences ministérielles (bien qu'une modification subséquente - L. n° 191/1998 - nous enlève les compétences centrales pour ne nous laisser que les compétences décentralisées). Cette même loi prévoit la compétence de nommer des «commissaires ad acta» au cas où les administrations ne pourvoiraient pas aux actes dus: ce qui, tout en nous donnant plus de pouvoir, risque de déformer notre physionomie et de ne pas assurer notre rôle spécifique de solution extrajudiciaire et proactive des conflits (en équité, de façon raisonnable, et par le biais de l'autorégulation de l'Administration publique). Dans cette perspective, il est tout à fait remarquable que le T.u. n° 619 et ass. (une loi-cadre qui devrait régler la médiation en Italie aux niveaux national, régional et local, mais qui n'a pas encore achevé son iter au Parlement) prévoit que si un citoyen porte sa plainte au médiateur, les délais de recours aux tribunaux administratifs peuvent être interrompus dans les six mois: ce qui est capital pour rendre effectif le rôle extrajudiciaire du médiateur et qui rend, peut-être, l'Italie exemplaire. Il s'agit, cela va sans dire, d'un texte considérable, notamment en ce qui concerne le fait que l'institution devient obligatoire à partir de 50 000 habitants (les communes plus petites pouvant faire recours au médiateur provincial ou bien se fédérer). Mais, d'autre part, ce T.u. risque de donner trop de pouvoir à Rome par rapport aux entités locales au moment où la décentralisation semble en train de démarrer en Italie (dans un premier moment ce texte prévoyait même que le médiateur national - avec ses six adjoints, élus par lui-même - décide les aides économiques à destiner aux autres médiateurs). De plus, ce texte donne peu d'importance au rôle de défense des droits (initiative «d'office» aussi) notamment des plus faibles, par rapport au contrôle de l'administration. D'où il serait tout à fait souhaitable d'approuver le plus tôt possible cette loi, en assurant en même temps la perspective bien plus ponctuelle, pragmatique et respectueuse des autonomies locales qui est à la base de la Résolution approuvée par l'Assemblée du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe le 17.06.1999. Un autre texte de loi vient d'être présenté au Sénat (projet n° 3744) portant disposition pour l'assistance aux prisonniers, assistance qui devient de plus en plus difficile en Italie pour le simple citoyen à l'avis de notre ancien ministre de la Justice et président de la Cour constitutionnelle, G. Conso.

Nous tenons à signaler, à propos du Congrès africain, la présence du médiateur européen, J. Söderman, qui a présenté de nouveau *Le Code de bonne conduite administrative*, élaboré par son Bureau en tant que premier pas vers une loi en la matière, dans le but d'une meilleure qualité et de l'unification de l'Administration européenne. Il importe de signaler aussi que le médiateur européen a demandé et obtenu de faire partie de l'A.O.M.F. et que l'Organisation internationale de la francophonie-Agence intergouvernementale a programmé, de 1995 jusqu'à aujourd'hui, «un appui aux institutions de médiation en partenariat principalement avec l'A.O.M.F.». Pour ce qui est du deuxième thème qui nous a été assigné, nous avons affirmé que le problème du personnel des Bureaux du médiateur est complexe, aussi bien sous le profil des critères d'accréditation, que sous le profil de la formation et du recyclage en vue de la qualité du service offert aux

Cittadini e della valorizzazione professionale dei collaboratori. In merito, significativo il fatto che il *Projet européen de Résolution sur «Le rôle des médiateurs/ombudsmen dans la défense des droits des citoyens» 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 de moyens adéquats tant au point de vue juridique que au point de vue des fonctions, des structures et du personnel»* e nell'Annexe (relativo ai «Principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional») abbia riservato attenzione a *Le Bureau et les services du médiateur*, legando opportunamente «ufficio» a «servizio». Vale la pena di rileggere quanto previsto: *L'adoption de solutions appropriées à chaque cas d'espèce, en fonction des différents facteurs d'organisation, de dimension de la collectivité locale/régionale, du budget, etc., ne permet pas de formuler des lignes directrices dans ce domaine. Toutefois il est utile de rappeler les buts essentiels à poursuivre: le médiateur devrait être doté d'un personnel adéquat, en nombre et qualifications, à l'étendue de sa compétence territoriale et au nombre des individus qui pourraient demander ses services; le personnel pourrait être mis à la disposition du médiateur par l'administration territoriale ou recruté directement par le médiateur: cette deuxième solution est préférable en fonction de l'exigence d'indépendance qui s'applique même aux fonctionnaires du Bureau; le médiateur doit disposer de locaux, services techniques et autres moyens nécessaires à l'exercice efficace de ses fonctions.* Questo testo merita una sottolineatura relativamente alla preferenza per la scelta diretta del personale da parte del Difensore civico, essendo peculiare il rapporto di fiducia che deve intercorrere in funzione dell'esigenza di indipendenza che caratterizza anche il lavoro dei collaboratori, i quali devono garantire imparzialità nei confronti di chiunque ed essere in grado di ascoltare, comprendere e risolvere (incarnando *une médiation en proximité* anche a livello di decentramento e di lavoro di *équipe* trasversale, tra specialisti, come sta sperimentando la Francia) senza prendere per oro colato quanto lamentato dagli Istanti, senza farsi condizionare dal timore di dar fastidio al potere. Qualche aggiunta merita di essere proposta alla riflessione: è essenziale saper mantenere il peculiare segreto d'ufficio; essendo il Difensore civico un organo monocratico a rilevanza esterna, non può essere delegata la firma neppure a personale dirigenziale; l'Ufficio del Difensore civico deve essere dotato di personale idoneo, per settori di competenza, rispetto alla realtà di riferimento e supportato da adeguata struttura informatica; sistematici corsi di formazione e aggiornamento devono essere assicurati. Il tutto in vista di una deontologia che la scrivente ha sempre ritenuto dover essere esemplare per i componenti l'Ufficio, con conseguente indicazione ai Presidenti del Consiglio e della Giunta regionale di una rosa di idonei ad assicurare la qualità del servizio. In merito, si fa notare che l'Ufficio funziona a tutt'oggi con personale ridotto nel numero rispetto al già insufficiente organico assegnato, non ostante le numerose richieste di mobilità e di consulenza accreditate dal Difensore civico: un motivo di gratitudine in più per i nuovi Collaboratori. Esempio, in merito, il fatto che uno dei tre *décrets d'application de la loi organique n° 22/94, portant institution d'un médiateur du Faso, le n° 95-295* sia *relatif aux choix des collaborateurs du médiateur du Faso*. Da segnalare il fatto che, nel corso dell'Assise africana, il *médiateur* della Valle d'Aosta è

citoyens et de la valorisation professionnelle des collaborateurs. A ce sujet, il est significatif que le «Projet européen de Résolution sur 'Le rôle des médiateurs/ombudsmen dans la défense des droits des citoyens' 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 de moyens adéquats tant au point de vue juridique qu'au point de vue des fonctions, des structures et du personnel» et que, dans l'Annexe (relatif aux «Principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional»), il ait examiné avec attention *Le Bureau et les services du médiateur*, en reliant opportunément «bureau» et «service». Cela vaut la peine de relire ce qu'il prévoit: «L'adoption de solutions appropriées à chaque cas d'espèce, en fonction des différents facteurs d'organisation, de dimension de la collectivité locale/régionale, du budget, etc., ne permet pas de formuler les lignes directrices dans ce domaine. Toutefois il est utile de rappeler les buts essentiels à poursuivre: le médiateur devrait être doté d'un personnel adéquat, en nombre et qualifications, à l'étendue de sa compétence territoriale et au nombre des individus qui pourraient demander ses services; le personnel pourrait être mis à la disposition du médiateur par l'Administration territoriale ou recruté directement par le médiateur: cette deuxième solution est préférable en fonction de l'exigence d'indépendance qui s'applique même aux fonctionnaires du Bureau; le médiateur doit disposer de locaux, services techniques et autres moyens nécessaires à l'exercice efficace de ses fonctions». Ce texte mérite une attention particulière là où il affirme qu'il est préférable que le médiateur choisisse directement le personnel de son Bureau, étant donné le rapport particulier de confiance qui doit s'instaurer en fonction de l'exigence d'indépendance qui caractérise même le travail des collaborateurs; ces derniers doivent assurer l'impartialité vis-à-vis de qui que ce soit et être à même d'écouter, de comprendre et de résoudre (en mettant en œuvre une «médiation en proximité» même du point de vue de la décentralisation et du travail d'équipe transversal, entre spécialistes, suivant l'expérience actuellement en cours en France) sans prendre pour argent comptant ce dont se plaignent les demandeurs, sans se laisser conditionner par la crainte d'indisposer le pouvoir. Il convient de proposer en tant que matière à réflexion quelques points supplémentaires: le secret professionnel est essentiel; le médiateur étant un organe monocratique dont les fonctions prennent effet à l'extérieur, personne ne peut signer à sa place par délégation, pas même les directeurs; le Bureau du médiateur doit être doté d'un personnel adéquat, suivant les secteurs de son ressort, par rapport à la réalité où il œuvre, et doit pouvoir compter sur une structure informatisée appropriée; des cours de formation et de recyclage doivent être systématiquement assurés. Tout cela en vue d'une déontologie des membres du Bureau qui, à l'avis de la soussignée, doit être exemplaire et qui comporte la proposition aux présidents du Conseil et du Gouvernement régionaux d'un groupe de candidats aptes à assurer la qualité du service. A ce propos, il importe d'attirer l'attention sur le fait que notre Bureau fonctionne encore avec un personnel réduit en nombre par rapport aux effectifs prévus et, à leur tour, insuffisants, malgré les nombreuses demandes de mutation et d'attribution de fonctions de conseil accréditées par le médiateur: c'est là une raison de plus de reconnaissance envers les nouveaux collaborateurs. Il est significatif, à ce propos, que l'un des trois décrets d'applica-

stato eletto membro rappresentante l'Europa in seno al Consiglio di amministrazione dell' A.O.M.F.: un onore e un impegno.

Abbiamo parimenti seguito ogni intervento volto a rendere effettivo il diritto ad un'ideale professionalità (con particolare riferimento ai giovani che hanno conseguito una laurea in Paesi francofoni) e partecipato ancora al progetto *Savoir faire in Europe*, volto a garantire pari opportunità professionali e politiche - anche di vertice - alle donne, assicurando un intervento programmato per il Gruppo di lavoro «sicurezza» (Aosta, 18.06.1999), comprensivo della presentazione del Progetto NOW per le pari opportunità all'interno del Corpo di Polizia nazionale irlandese, con esiti di concreta progettualità per la Valle in rapporto all'Europa, e al Convegno conclusivo sul tema *Savoir faire: un Progetto dalla parte delle donne* (Aosta, 28.09.1999). Il tutto perché si superi per le donne europee lo stadio della «cittadinanza incompiuta» (A.M. Riviello) e, più in generale, perché si risponda, anche in Valle d'Aosta, al grido d'allarme del Rapporto O.N.U. 1999, secondo il quale si sta rinsaldando la tragica logica per cui i ricchi diventano sempre più ricchi e i poveri sempre più poveri, con conseguente crescita del grado di «povertà umana» nei paesi industrializzati e triste primato dell'Italia rispetto allo stesso «colosso statunitense» (M. Cirillo).

Nella prospettiva del confronto per il meglio, con particolare riferimento alla «specialità», proseguono con frutto gli incontri con altri *médiateurs/ombudsmen*/Difensori civici, patrocinati dalla Presidenza del Consiglio regionale (a titolo es., Québec e Presidenza A.O.M.F., Wallonie e Trento; in cantiere Francia e Belgio federale) in vista anche della realizzazione in Valle (Centro Congressi Grand Hôtel Billia, Saint-Vincent, 07-08.02.2000) della Conferenza e Assemblea internazionale dell'E.O.I. sul tema *L'ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza*, nell'ottica di quella *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea* voluta dal Consiglio d'Europa ad evidenza del principio fondatore e legittimante l'Unione. Il Convegno, di alta valenza giuridico-pratica e occasione di riflessione sulla legge istitutiva valdostana, ha visto la presenza di Oratori della statura di G. Conso (sul tema *La crisi della giustizia ha bisogno di antidoti*), la partecipazione d'onore del Presidente dell'A.O.M.F. e *protecteur du citoyen du Québec* D. Jacoby, del *médiateur européen* J. Söderman - rappresentato da E. Del Bon - e del *médiateur de la Région wallonne* F. Bovesse, l'afflusso qualificato di Colleghi e Rappresentanze di tutela civica europea in aggiunta ai membri dell'Istituto. Significativi la presenza e i contributi del Presidente del Consiglio regionale R. Louvin, del Presidente della I^a Commissione consiliare G. Piccolo e del Consigliere membro dell'Ufficio di Presidenza D. Squarzano. Rilevanti gli apporti di G. Conso e D. Jacoby sul ruolo dell'*ombudsman* come alternativa efficace alla crisi della giustizia (soprattutto per le specifiche garanzie di mediazione

tion de la loi organique n° 22/1994 portant institution d'un médiateur du Faso, le n° 95/295, soit relatif aux choix des collaborateurs du médiateur du Faso. Nous signalons encore qu'au cours de l'Assemblée africaine, le médiateur de la Vallée d'Aoste a été élu membre représentant de l'Europe au sein du Conseil d'administration de l'A.O.M.F.: à la fois un honneur et une lourde besogne.

Nous avons également suivi toutes les actions visant à concrétiser le droit à un professionnalisme adéquat (en ce qui concerne notamment les jeunes qui ont obtenu une licence dans un pays francophone) et participé au projet *Savoir faire in Europe* visant à assurer l'égalité des chances professionnelles et politiques - même au sommet - aux femmes; dans ce contexte nous avons assuré une intervention programmée pour le Gruppo di lavoro «sicurezza» (Aoste 18 juin 1999), comprenant la présentation du *Progetto Now* pour l'égalité des chances au sein du corps de la police nationale irlandaise, dont découlent des possibilités concrètes d'élaboration d'un projet pour la Vallée d'Aoste par rapport à l'Europe. Nous avons, par ailleurs, participé au Congrès conclusif sur le thème *Savoir faire: un Progetto dalla parte delle donne* (Aoste 28 septembre 1999) en poursuivant toujours le même objectif, à savoir que les femmes européennes, dépassent le stade de la «cittadinanza incompiuta» (A.M. Riviello) et, plus généralement, qu'une réponse soit donnée, même au Val d'Aoste, au cri d'alarme du Rapporto O.N.U. 1999, d'après lequel la logique tragique suivant laquelle les riches deviennent toujours plus riches et les pauvres toujours plus pauvres se fait de plus en plus puissante et entraîne un accroissement de «pauvreté humaine» dans les pays industrialisés, navrante primauté de l'Italie par rapport au «colosse américain» lui-même (M. Cirillo).

En vue d'une confrontation portant au mieux, les rencontres sous le patronage de la Présidence du Conseil régional (Québec-Présidence A.O.M.F., Wallonie-Trento et, prochainement, France-Belgique fédérale) se sont poursuivies, notamment sous le profil de la «spécialité» aux fins, entre autres, de l'organisation en Vallée d'Aoste (Centre des Congrès du Grand Hôtel Billia, Saint-Vincent 7-8 février 2000) de la Conférence et Assemblée internationale de l'E.O.I. sur le thème *L'ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza/L'ombudsman et les personnes dans des conditions particulières de violence*, dans l'optique de cette Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne voulue par le Conseil de l'Europe en témoignage du principe qui est à la base de l'Union et la légitime. Ce Congrès, d'une portée juridique-pratique remarquable et occasion de réflexion sur la loi valdôtaine portant création du médiateur, a vu la présence d'orateurs de l'envergure de G. Conso (sur le thème *La crisi della giustizia ha bisogno di antidoti*), la participation, en tant qu'hôtes d'honneur, du président de l'A.O.M.F. et *protecteur du citoyen du Québec*, D. Jacoby, du *médiateur européen*, J. Söderman - représenté par E. Del Bon - et du *médiateur de la Région wallonne*, F. Bovesse, et un afflux qualifié de collègues et de représentants de la protection du citoyen à l'échelle européenne en sus des membres de l'Istituto. La présence et l'apport du président du Conseil régional, R. Louvin, du président de la 1^{re} Commission du Conseil, G. Piccolo, et du conseiller membre du Bureau de la Présidence, D. Squarzano, ont été significa-

e «conciliazione» offerte a tutela dell'equità, del positivo rapporto Cittadino-Istituzioni, del superamento «proattivo» di conflitti e corruzione, in vista della «pace sociale»), di tutti gli *ombudsmen* europei presenti per la revisione della legge valdostana, peraltro ritenuta complessivamente buona (con particolare riferimento al superamento dei limiti temporali e all'autonomia di bilancio, a garanzia di «indipendenza» ed «autonomia» effettive; si segnalano contributi scritti di A. Cañelas, *Defensor del pueblo* della Catalogna e nuovo Presidente - eletto in Saint-Vincent - dell'E.O.I., e di D. Jacoby, Presidente A.O.M.F.). Il Convegno, che ha visto la presenza forte dell'Europa dell'est, è stato caratterizzato dalla partecipazione attiva di tutti, favorita dai pochi interventi programmati. In analogia prospettiva pratico-dottrinale si situa la partecipazione all'*Europees Congres voor ombudslui* (Università di Gent, 16-17.03.2000) sul tema di fondo, anche per la Valle d'Aosta di oggi, *À la recherche de normes du médiateur*, che ha offerto validi spunti di riflessione e operatività in vista di una *typologie des normes de médiation*, ruotanti sull'equità non meno che sui poli di crescita regionale nell'Europa di domani.

Esemplare risulta, altresì, la seconda Convenzione con un Comune valligiano, Gressoney-Saint-Jean, che ha stabilito il termine di «15 giorni» per eventuali controdeduzioni al Difensore civico in alternativa alla rimozione dell'oggetto dell'osservazione, essendo la lentezza ingiustizia, come emerge anche dalla sempre più definita «responsabilità contrattuale e provvedimentale dei dirigenti» (G. Morbidelli). Il tutto in linea con il disegno di legge recante *Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento degli enti locali, nonché modifiche della legge 8 giugno 1990, n. 142*, approvato il 22.07.1999 dal Senato, che valorizza la partecipazione dei Cittadini (art. 3) e sancisce il principio di responsabilità nei confronti degli stessi, in linea altresì con la sentenza n. 500/99 delle Sezioni unite della Corte di Cassazione, «destinata a passare alla storia della giurisprudenza italiana» perché supera «il principio dell'irrisarcibilità del danno che deriva al Cittadino dalla lesione di un interesse legittimo compiuto dalla Pubblica Amministrazione, con possibilità per il giudice ordinario di provvedere alla condanna al risarcimento del danno senza pregiudizialità del giudizio di annullamento ma sulla base della valutazione del danno ingiusto che è stato causato dal comportamento del potere pubblico» (J.-M. Del Bo).

Sempre nell'ottica regionale ed europea, che meglio si applica alla realtà valdostana e all'istituto, si pone la II^a Conferenza degli *ombudsmen* regionali d'Europa sul tema *La difesa civica regionale nell'Europa delle Regioni* (Firenze, 11-12.11.1999), con la specifica prospettiva di favorire il rapporto tra società e Istituzioni comunitarie in un'Europa che valorizzi la dimensione della cittadinanza per una democrazia fondata su diritto-trasparenza-giustizia-solidarietà, di cui il Difensore civico rappresenta un ruolo strategico non solo in

tifs. G. Conso et D. Jacoby ont offert une contribution remarquable au sujet du rôle de l'*ombudsman* en tant que solution efficace de la crise de la justice (surtout pour les garanties particulières de médiation et de «conciliation» qu'il offre pour la sauvegarde de l'équité, du rapport positif citoyen-institutions, de la résolution «proactive» de conflits et corruption en vue de la «paix sociale»); il en a été de même pour tous les *ombudsmen* européens présents à propos de la révision de la loi valdôtaine, par ailleurs jugée dans son ensemble une bonne loi (pour ce qui est en particulier du dépassement des limites temporelles et de l'autonomie de budget, garantie d'une «indépendance» et d'une «autonomie» réelles. Nous tenons à signaler aussi les apports écrits de A. Cañelas, *defensor del pueblo* de la Catalogne et nouveau président - élu à Saint-Vincent - de l'E.O.I., et de D. Jacoby, président de l'A.O.M.F.). Ce Congrès, qui a vu une présence importante de l'Europe de l'Est, a été marqué par une participation active de tous les présents, grâce au nombre réduit des interventions prévues au programme. Une perspective pratique et doctrinale analogue nous a poussée à participer à l'*Europees Congres voor ombudslui* (Université de Gent, 16-17 mars 2000) sur le thème dominant, même pour la Vallée d'Aoste actuelle, «A la recherche de normes du médiateur», qui a offert des occasions valables de réflexion et d'action pour «une typologie des normes de médiation», axées sur l'équité aussi bien que sur les pôles de croissance régionale dans l'Europe future.

Nous tenons également à souligner la deuxième convention avec une commune valdôtaine, Gressoney-Saint-Jean, qui fixant le délai de «15 jours» pour la présentation au médiateur des éventuelles observations contraires comme alternative à l'élimination de la cause d'observations s'avère exemplaire, vu que la lenteur signifie injustice, comme il ressort, entre autres, de la «responsabilité des dirigeants en matière de contrat et de dispositions» toujours plus nettement définie (G. Morbidelli). Cela va dans le sens du projet de loi portant *Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento degli enti locali, nonché modifiche della legge 8 giugno 1990, n° 142*, approuvé le 22 juillet 1999 par le Sénat, qui valorise la participation des citoyens (art. 3) et sanctionne le principe de la responsabilité vis-à-vis de ces derniers, et dans le sens de l'arrêt n° 500/1999 des sections conjointes de la Cour de cassation, «*destinat(o) a passare alla storia della giurisprudenza italiana*» car il dépasse «*il principio dell'irrisarcibilità del danno che deriva al Cittadino dalla lesione di un interesse legittimo compiuto dalla Pubblica Amministrazione, con possibilità per il giudice ordinario di provvedere alla condanna al risarcimento del danno senza pregiudizialità del giudizio di annullamento ma sulla base della valutazione del danno ingiusto che è stato causato dal comportamento del potere pubblico*» (J.-M. Del Bo).

C'est toujours dans l'optique régionale et européenne, qui mieux s'applique à la réalité valdôtaine et aux fonctions du médiateur, que se situe la II^e Conférence des *ombudsmen* régionaux d'Europe sur le thème *La difesa civica regionale nell'Europa delle Regioni* (Florence, 11-12 novembre 1999), visant à favoriser le rapport entre société et institutions communautaires dans une Europe qui valorise la citoyenneté en vue d'une démocratie fondée sur le droit, la transparence, la justice, la solidarité; dans une Europe où le médiateur joue un

vista di un'Amministrazione aperta e competitiva, ma anche per quanto concerne l'applicazione in tutti i Paesi delle risoluzioni e raccomandazioni - europee e internazionali - a tutela della dignità di ogni popolo e di ogni uomo. In questa occasione abbiamo portato un contributo bilingue sul tema *Il personale degli Uffici dei Difensori civici-médiateurs-ombudsmen/Le personnel des Bureaux des médiateurs et ombudsmen* in rapporto alla qualità del servizio. Il tutto nella convinzione che il ricorso al Difensore civico sia testimonianza e matrice di fiducia nelle Istituzioni, fondata sulla cultura del dialogo e ancorata alla pratica di quell'equità, di aristotelica memoria, che, derivando da una logica e da un'etica «comparativa», evidenzia che non si deve ragionare solo per sillogismi. Su questa lunghezza d'onda si stanno muovendo i settori più sensibili del tessuto sociale, soprattutto giovanile, come testimonia l'importante Convegno nazionale sul tema *Esperienze concrete del volontariato dei diritti* (Università statale di Milano, 16.10.1999), finalizzato a liberare dalle delusioni i soggetti più impegnati nel sociale, facendo toccare con mano che, anche nel campo minato della tutela dei diritti dei più deboli, sono stati ottenuti e si possono ottenere risultati concreti e talora insperati. È importante questa verifica, perché il sentimento di impotenza è il miglior alleato del male, mentre si deve pensare che è possibile costruire insieme un altro mondo (cfr. L. Ronco, Capellano dell'Ospedale aostano, *Per un ospedale a dieci stelle*; Conferenza, 24.09.1999, sul tema *Un autre monde est possible: construisons-le ensemble/Un altro mondo è possibile: costruiamolo insieme*, a c. Presidenza del Consiglio della Valle d'Aosta, Coordinamento nazionale degli Enti locali per la pace, Tavola per la pace; *I Forum sul problema della casa ad Aosta*, a.c. A.C.L.I.-E.N.A.I.P.-C.A.R.I.T.A.S. Valle d'Aosta, R.A.V.A. e Comune Aosta, 13.11.1999, cui ha partecipato il Consulente dirigente e che ha visto la presenza dei Vertici politico-amministrativi valdostani, con il supporto di specifiche ricerche documentali condotte a vasto raggio dai responsabili).

Nella stessa ottica e con taglio specifico, è risultato particolarmente significativo il *Séminaire européen* sulla difesa civica organizzato dal *médiateur européen* J. Söderman e dal *médiateur de la République française* B. Stasi e dal suo *Bureau* sotto la guida del *Conseiller pour les Relations extérieures* Ph. Bardiaux (Paris, 09-10.09.1999) sul tema *Ombudsmen, the Treaty of Amsterdam and european integration/Les médiateurs, le traité d'Amsterdam et l'intégration européenne*, con riferimento anche alla necessità di cooperare al progresso europeo nell'ambito del predominio della legislazione europea rispetto alle legislazioni nazionali, assicurando - al di là delle differenze di elezione, durata del mandato e competenze - una rete di difesa civica europea incentrata sul peculiare *pouvoir-rôle de proposition de réformes* (B. Stasi) che è frutto dell'*écoute de la population* (C. Lalumière). Gli Uffici degli *ombudsmen* possono assicurare un valido contributo al fine di tutelare i diritti e rimuovere la cattiva amministrazione, come esplicitamente previsto dal *Traité d'Amsterdam* contrariamente alle Carte costituzionali nazionali, perché - ha sottolineato M.P. Chiti - in Europa il diritto amministrativo conta, sia come strumento per rag-

rôle stratégique non seulement en fonction d'une Administration ouverte et compétitive, mais aussi en vue de l'application, dans tous les pays, des résolutions et recommandations - européennes et internationales - tendant à la sauvegarde de la dignité de tous les peuples et de tous les hommes. Notre apport, bilingue, sur le thème *Le personnel des Bureaux des médiateurs et ombudsmen/Il personale degli Uffici dei Difensori civici-médiateurs-ombudsmen*, examiné sous le profil de la qualité du service, s'appuyait sur la conviction que le recours au médiateur est à la fois témoignage et source de la confiance dans les institutions, fondée sur la culture du dialogue et ancrée dans la pratique de l'équité aristotélicienne qui, découlant d'une logique et d'une éthique «comparative», enseigne qu'il ne faut pas raisonner exclusivement par syllogismes. C'est sur cette même longueur d'onde qu'œuvrent actuellement les secteurs les plus sensibles du tissu social, surtout juvénile, comme en témoigne l'important Congrès national sur le thème *Esperienze concrete del volontariato dei diritti* (Université statale de Milan, 16 octobre 1999), visant à affranchir de la déception les sujets les plus engagés dans le social en les faisant toucher du doigt que des résultats concrets et parfois insperés ont été et peuvent être atteints même dans le terrain miné de la sauvegarde des droits des plus faibles. Cette constatation est importante, car le sentiment de sa propre impuissance est le meilleur allié du mal, alors qu'on doit penser qu'il est possible de construire ensemble un autre monde (cf. L. Ronco, aumônier de l'hôpital d'Aoste, *Per un ospedale a dieci stelle*; conférence, 24 septembre 1999, sur le thème «*Un autre monde est possible: construisons-le ensemble/Un altro mondo è possibile: costruiamolo insieme*», par les soins de la Présidence du Conseil de la Vallée d'Aoste, du *Coordinamento nazionale degli Enti locali per la pace* et de la *Tavola per la pace*; *I Forum sul problema della casa ad Aosta*, par les soins de A.C.L.I.-E.N.A.I.P.-C.A.R.I.T.A.S. Vallée d'Aoste, R.A.V.A. et commune d'Aoste, 13 novembre 1999, auquel a participé le consultant de notre Bureau et qui a vu la présence des sommets politiques et administratifs valdôtains et bénéficié du support de recherches documentaires spécifiques de grande envergure menées par les responsables).

Dans la même optique s'insère un séminaire ciblé particulièrement significatif, le «*Séminaire européen*» sur la protection du citoyen, organisé par le médiateur européen, J. Söderman, par le médiateur de la République française, B. Stasi, et par son Bureau sous la direction du conseiller pour les Relations extérieures, Ph. Bardiaux (Paris, 9-10 septembre 1999) sur le thème *Les médiateurs, le traité d'Amsterdam et l'intégration européenne/ Ombudsmen, the Treaty of Amsterdam and european integration*. Ce séminaire concernait, entre autres, la nécessité de coopérer au progrès européen dans le cadre de la primauté de la législation européenne par rapport aux législations nationales par le biais d'un réseau de protection européenne du citoyen qui ne tiendrait pas compte des différences au sujet de l'élection, de la durée du mandat et des compétences et se fonderait sur ce «*pouvoir-rôle de proposition de réformes*» (B. Stasi) qui est le fruit de l'*écoute de la population* (C. Lalumière). Les Bureaux des *ombudsmen* peuvent apporter une contribution utile aux fins de la protection des droits et de la disparition de la mauvaise administration, ainsi que le prévoit explicitement le *Traité d'Amsterdam*, contrairement aux Chartes constitutionnelles

giungere obiettivi politici che come garanzia per i singoli rispetto all'*acquis communautaire*, al di là dell'ancora confusa gerarchia delle fonti. Con la prospettiva di riavvicinare i Cittadini alle Istituzioni, superando i limiti strettamente economici dei primi Trattati europei: così, di contro al *Traité de Rome*, che non riservava cenno ai *droits de l'homme*, è oggi in cantiere al Parlamento europeo la *Charte des droits fondamentaux*, a seguito appunto del ricco ma disorganico *Traité d'Amsterdam*, concernente la tutela giuridica - *le droit dur* - e non solo filosofica - *le droit mou* - dei diritti umani nell'Unione europea, negli Stati membri e nei Paesi terzi (*le droit au service des sentiments*, per chi vuole distinguere, con riferimento specifico *aux droits des étrangers*, alle minoranze e ai *droits culturels*, il cui inserimento tra i diritti fondamentali è assai discusso e risulta emblematico del rapporto tra universalità dei diritti e relativa esplicazione e tutela). Il tutto nella logica, evidenziata da C. Lalumière, della tendenza europea al pragmatismo, che è valido solo se sorretto da puntuale e sintetica definizione normativa (perché *l'efficacité passe par la clarté*) e da una pratica di buona amministrazione - volta a garantire buoni rapporti tra Cittadini e Istituzioni - anche in funzione di un'Europa che sfugga al potere e alla tecnologia a favore degli uomini e delle comunità. Come vuole P. Sabourin, *au mutisme de l'administration doit succéder le dialogue, au secret la transparence. Loin d'être alors effrayé, le citoyen serait amené à comprendre les «rites» administratifs et à nuancer ses jugements*. È lo scopo che ci prefiggiamo, consapevoli peraltro del fatto che il Difensore civico può solo *raffiner les rapports entre citoyens et Institutions*, aiutando queste ultime *à écouter et à entendre plutôt qu'à dicter* (D. Jacoby) e che *la réussite de la mission du médiateur ne dépend pas du médiateur seul. Elle dépend d'un large accord des structures administratives et des structures politiques de la nation et également de la confiance des administrés*. (T.M. Garango, *médiateur du Faso*). Senza dimenticare che «il nuovo *welfare* deve individuare alcuni diritti minimi, sicurezza, salute, il cui godimento non può essere legato alle condizioni economiche. Questi vanno garantiti a chi non ha i mezzi per farlo o a chi non li ha più. Il resto non c'entra» (L. Violante).

Auspichiamo pertanto che in Valle d'Aosta vada crescendo l'attenzione critica e operativa nei confronti della Relazione annuale del Difensore civico/*médiateur* anche da parte del Consiglio regionale, come voluto dal legislatore ma non praticato - contrariamente a quanto avviene nella maggior parte dei Paesi - essendo il valore di una comunicazione determinato dal fatto di essere «utilizzabile e utilizzata». La nostra ambizione è quella di svolgere un ruolo di sussidiarietà, diventando «mediatori di fiducia» per tutti: per le Istituzioni non meno che per i Cittadini, a tutela - comunque e sempre - dell'equità, soprattutto per i più deboli e nei settori di maggiore rilevanza sociale. L'Ufficio del Difensore civico costituisce un osservatorio privilegiato, per immediatezza slegata dal consenso, con particolare riferimento al rapporto «Regione comunità»-«Regione apparato», nel superamento delle

nazionali, car - a dit M.P. Chiti - en Europe le droit administratif compte, aussi bien en tant qu'instrument pour atteindre des objectifs politiques que comme garantie pour les particuliers par rapport à l'*acquis communautaire*, au-delà de la hiérarchie, encore floue, des sources. Et ce, dans la perspective de rapprocher les citoyens des institutions, suite au dépassement des limites strictement économiques des premiers traités européens. Ainsi, alors que le *Traité de Rome* ne mentionnait aucunement les droits de l'homme, aujourd'hui le Parlement européen, suite justement au *Traité d'Amsterdam* (riche mais malheureusement non homogène) se penche sur une *Charte des droits fondamentaux* concernant la protection juridique - le *droit dur* - et non seulement philosophique - le *droit mou* - des droits de l'homme dans l'Union européenne, dans les Etats membres et dans les pays tiers (le *droit au service des sentiments*, pour ceux qui veulent faire la distinction, en ce qui concerne notamment les droits des étrangers, les minorités et les droits culturels, dont l'introduction au nombre des droits fondamentaux est assez discutée et paraît emblématique du rapport entre universalité des droits et exercice et protection y relatifs). Tout cela, suivant la logique, mise en évidence par C. Lalumière, de la tendance européenne au pragmatisme, qui n'est valable que s'il est accompagné d'une définition normative ponctuelle et synthétique (car l'*efficacité* passe par la clarté) et de la pratique d'une bonne administration - visant à assurer de bons rapports entre les citoyens et les institutions - en fonction, entre autres, d'une Europe qui ne soit pas ligotée au pouvoir et à la technologie, mais soit au service des hommes et des communautés. Comme le souhaite P. Sabourin, «au mutisme de l'administration doit succéder le dialogue, au secret la transparence. Alors, loin d'être effrayé, le citoyen serait amené à comprendre les 'rites' administratifs et à nuancer ses jugements». C'est là le but que nous nous proposons, conscients entre autres du fait que le médiateur peut exclusivement «raffiner les rapports entre citoyens et institutions», en aidant ces dernières «à écouter et à entendre plutôt qu'à dicter (D. Jacoby)» et que «la réussite de la mission du médiateur ne dépend pas du médiateur seul. Elle dépend d'un large accord des structures administratives et des structures politiques de la nation et également de la confiance des administrés» (T.M. Garango, *médiateur du Faso*). Sans oublier que «il nuovo *welfare* deve individuare alcuni diritti minimi, sicurezza, salute, il cui godimento non può essere legato alle condizioni economiche. Questi vanno garantiti a chi non ha i mezzi per farlo o a chi non li ha più. Il resto non c'entra» (L. Violante).

Nous espérons donc qu'en Vallée d'Aoste une attention toujours croissante, et du point de vue critique et du point de vue opérationnel, sera accordée au Rapport annuel du médiateur même par le Conseil régional, suivant les intentions du législateur, qui ne se sont pas concrétisées jusqu'ici - contrairement à ce qui se passe dans la plupart des pays - étant donné que la valeur d'une communication est liée au fait qu'elle soit «utilisable et utilisée». Toute notre ambition est de remplir un rôle subsidiaire et de devenir donc des «médiateurs de confiance» pour tout le monde: pour les institutions aussi bien que pour les citoyens, en vue de la protection - de toute manière et dans tous les cas - de l'équité, surtout pour les plus faibles et dans les secteurs les plus importants du point de vue social. Le Bureau du médiateur constitue un observatoire privilégié, de par son caractère immédiat indépendant du

«frontiere» per un'apertura all'Europa e al mondo. A favore, comunque e sempre, della cultura non del suddito ma del diritto. Per questo, nello spirito della legge regionale istitutiva dell'Ufficio, per favorire la soluzione stragiudiziale dei conflitti, abbiamo proposto al Presidente della Giunta e ai Sindaci dei Comuni convenzionati di voler inserire negli atti amministrativi anche la possibilità di ricorrere al Difensore civico nell'ottica dell'autotutela, come peraltro previsto dal T.u. n. 619. Per lo stesso scopo e sulla linea di accordi condivisi con l'A.O.M.F., non abbiamo mai raccolto reclami o richieste telefoniche, pretendendo sempre la presenza dell'Istante (salvo impossibilità logistiche) e una sottoscrizione per l'intervento.

Tanto più che, a livello mondiale, il ruolo dell'*ombudsman* è andato sviluppandosi anche come ambito di competenza, stigmatizza J. L. Maiorano, Presidente em. dell'I.O.I. e *Defensor del Pueblo* dell'Argentina: «*les droits individuels ont constitués la pierre angulaire du développement de l'ombudsman en Amérique latine et plus récemment dans les pays d'Europe centrale et de l'Europe de l'est. Depuis, la compétence de l'ombudsman a évolué et comprend aujourd'hui les besoins sociaux et droits de troisième génération ou droits à la solidarité. Ainsi, la protection du citoyen s'étend non plus seulement à la couverture des individus mais aussi à celle des groupes. Nous devons nous référer maintenant à une nouvelle phase de croissance de l'institution. Dans les pays d'Asie et d'Afrique, la mission de l'ombudsman consiste en quelque sorte à combattre la corruption. Ces pays, dans leur effort de contrer ce fléau, n'ont pas hésité à avoir recours à cette institution de l'ombudsman qui n'avait pas été créée dans ce but (...). Cette institution est ainsi devenue un outil efficace dans la guerre à la corruption, surveillant l'État dans ses actes, de l'intérieur même de l'État. Cette évolution prouve que l'institution de l'ombudsman s'adapte d'elle-même aux besoins de chaque communauté*». La conclusione è sempre di Maiorano: «*nous, les Defensores, nous ne faisons pas partie du gouvernement, mais sommes des institutions de l'Etat. Permettez-moi d'ajouter que nous ne formons pas un pouvoir du gouvernement, mais celui de la société*». Significativo, in merito, il fatto che la sua opera più completa e aggiornata (*El ombudsman, Defensor del pueblo y de las instituciones republicanas*, Buenos Aires 1999), giunta alla 2^a ed. (un «libro appassionato», secondo una felice definizione di G. Lombardi, e documentatissimo, che merita di essere oggetto di corsi universitari) sia stata presentata a Roma (Palazzo Santacroce, 17.11.1999), nel corso di una Tavola rotonda - organizzata dal Centro Studi giuridici latinoamericani del C.N.R., dall'Università degli Studi «Tor Vergata» di Roma, dall'Istituto italo-latino americano, dall'Associazione di studi sociali latino-americani, sul tema *Defensor del pueblo-Difensore civico* - che ha visto la presenza, tra gli altri, di G. Conso, G. Lombardi e C. Mirabelli, in prosecuzione di sistematiche iniziative di approfondimento tenutesi a Roma e ad Asunción, con riferimento storico-comparativo soprattutto al diritto spagnolo e scandinavo, alle diverse tipologie dell'istituto nel tempo e nello spazio e ai rapporti con la giustizia amministrativa. A ridirne

consentement, notamment pour ce qui est du rapport «Région-communauté»/«Région-appareil», dans le franchissement des «frontières» pour une ouverture à l'Europe et au monde. En faveur, de toute manière et dans tous les cas, de la culture du droit et non pas du sujet. C'est pourquoi, dans l'esprit de la loi régionale portant institution du Bureau du médiateur, afin de favoriser la solution extrajudiciaire des conflits, nous avons proposé au président du Gouvernement régional et aux syndicats des communes conventionnées d'insérer dans les actes administratifs la possibilité du recours au médiateur dans l'optique de l'autorégulation; comme le prévoit, entre autres, le T.u. n° 619. Dans ce même but et suivant l'orientation des vues que nous partageons avec l'O.A.M.F., nous n'avons jamais accueilli de réclamation ni de requête téléphonique, mais nous avons toujours exigé la présence du demandeur (sauf impossibilité logistique) et sa signature pour intervenir.

D'autant qu'à l'échelon mondial le rôle de l'*ombudsman* s'est de plus en plus étendu même sous le profil des compétences, affirme J. L. Maiorano, président honoraire de l'I.O.I. et *defensor del pueblo* de l'Argentine: «*les droits individuels ont constitué la pierre angulaire du développement de l'ombudsman en Amérique latine et plus récemment dans les pays d'Europe centrale et de l'Europe de l'Est. Depuis, la compétence de l'ombudsman a évolué et comprend aujourd'hui les besoins sociaux et droits de troisième génération ou droits à la solidarité. Ainsi, la protection du citoyen s'étend non plus seulement à la couverture des individus mais aussi à celle des groupes. Nous devons nous référer maintenant à une nouvelle phase de croissance de l'institution. Dans les pays d'Asie et d'Afrique, la mission de l'ombudsman consiste en quelque sorte à combattre la corruption. Ces pays, dans leur effort de contrer ce fléau, n'ont pas hésité à avoir recours à cette institution de l'ombudsman qui n'avait pas été créée dans ce but (...). Cette institution est ainsi devenue un outil efficace dans la guerre à la corruption, surveillant l'Etat dans ses actes, de l'intérieur même de l'Etat. Cette évolution prouve que l'institution de l'ombudsman s'adapte d'elle-même aux besoins de chaque communauté*». Et Maiorano de conclure: «*nous, les defensores, nous ne faisons pas partie du Gouvernement, mais sommes des institutions de l'Etat. Permettez-moi d'ajouter que nous ne formons pas un pouvoir du Gouvernement, mais celui de la société*». Il est significatif, à ce propos, que son ouvrage le plus complet et mis à jour (*El ombudsman, Defensor del pueblo y de las instituciones republicanas*, Buenos Aires 1999), dont la deuxième édition a déjà paru («*libro appassionato*») selon l'heureuse définition de G. Lombardi, et très documenté, qui mérite de faire l'objet de cours universitaires) ait été présenté à Rome (*Palazzo Santacroce*, 17 novembre 1999) au cours d'une table ronde sur le thème *Defensor del pueblo-Difensore civico*, organisée par le *Centro Studi giuridici latino-americani* du C.N.R., par l'Université «*Tor Vergata*» de Rome, par l'*Istituto italo-latino americano*, par l'*Associazione di studi sociali latino-americani*, table ronde à laquelle ont participé, parmi tant d'autres, G. Conso, G. Lombardi et C. Mirabelli et qui s'insérait dans le sillon d'une série d'initiatives systématiques d'approfondissement organisées à Rome et à Asunción, qui avaient brossé un tableau historique et comparatif se rapportant principalement au droit espagnol et scandinave, aux différentes formes de cet institut dans le temps et dans l'espace et à ses

l'importanza nel mondo di oggi, come in tutti i periodi di crisi, quando tornano prepotenti alla luce, secondo G. Lombardi, le specifiche potenzialità di «contropotere» - tanto più utili quanto più riferite a strutture non macroscopiche - di questa garanzia informale e indipendente, efficace per superare la visione «ostile» della Pubblica Amministrazione, nella misura in cui ne siano sviluppate più le funzioni di servizio che le competenze.

Il che è stato ribadito dal Presidente della Repubblica italiana C.A. Ciampi, che ha concesso udienza in Quirinale ai Difensori civici regionali il 19.11.1999: incontro cui abbiamo partecipato anche in vista dei futuri sviluppi in Italia, concretamente auspicati dal Capo dello Stato in prospettiva pragmatica e comparata, comprensiva di adeguate e sistematiche pubblicazioni a valenza giurisdizionale. È convinzione di molti che non sia democrazia matura il semplice diritto al voto e alla gestione corretta della cosa pubblica. Oggi il singolo vuole partecipare in quanto elemento attivo della vita democratica: ne è condizione la sussidiarietà, anche sociale, che fa i conti con le forme di potere più vicine; ne è conseguenza la valutazione della stessa legalità non come fine ma come strumento per risultati amministrativi utili alla collettività. In questa logica trova spazio e senso l'istituto di «frontiera» (L. Vény) della difesa civica, competente e perfezionato per territorio nel rispetto di ogni forma di autonomia: *nous assistons aujourd'hui* - sintetizza G. Delbauffe, *délégué général du médiateur de la République française - 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.*

INTERVISTA RILASCIATA ALLA RIVISTA «EUROPA 2000» NEL FEBBRAIO 2000

- Dott.ssa Vacchina, Lei è stata eletta, nell'ambito del Congresso mondiale dell'A.O.M.F., membro rappresentante l'Europa in seno al Consiglio di Amministrazione dell'Associazione dei Difensori civici francofoni: una carica di prestigio, che comporterà un impegno notevole....

Sicuramente, ne sono consapevole, ma proprio perché non era prevedibile per una piccola Regione e tanto meno per me, cercherò di rispondere con il massimo impegno, con entusiasmo insieme e consapevolezza, a vantaggio soprattutto di ogni minoranza, preferenzialmente sociale. In altri termini, sia in riferimento alla Valle d'Aosta che all'Europa e al mondo, sarò soprattutto al servizio degli ultimi, degli emarginati, per una tutela sostanziale dei diritti di tutti, specie di chi non ha voce (singoli e comunità). Diversamente, il progresso non è auspicabile e, forse, neppure possibile.

liens avec la justice administrative. Et ce, pour en réaffirmer l'importance aujourd'hui, comme dans toutes les périodes de crise, lorsque s'imposent avec force, selon Lombardi, les potentialités spécifiques de «contrepuissance» - d'autant plus utiles qu'elles se rapportent à des structures non macroscopiques - de cette garantie informelle et indépendante, qui s'avère efficace pour dépasser la vision «hostile» de l'Administration publique, dans la mesure où ses fonctions de service plutôt que ses compétences sont développées.

C'est ce qu'a souligné le président de la République italienne, C.A. Ciampi, qui a donné audience au Quirinal aux médiateurs régionaux le 19 novembre 1999: rencontre à laquelle nous avons participé en vue, entre autres, du développement prochain de cet institut en Italie, que le chef de l'Etat préconise dans une perspective pragmatique et comparée, étayée de publications systématiques appropriées ayant une valeur juridictionnelle. Nombreux sont ceux qui partagent la conviction que le simple droit de vote et de gestion correcte de la chose publique ne signifie pas démocratie mûre. Aujourd'hui chacun veut participer en tant qu'élément actif à la vie démocratique: la subsidiarité, même sociale, qui a affaire aux formes de pouvoir les plus proches en est la condition; la conception de la légalité elle-même comme outil en vue de résultats administratifs utiles à la collectivité et non comme fin en est la conséquence. C'est dans cette logique que se place et acquiert un sens l'institut-«frontière» (L. Vény) de la protection du citoyen, compétent et spécialisé sur la base du territoire, sous réserve du respect des différentes formes d'autonomie: «nous assistons aujourd'hui - affirme G. Delbauffe, délégué général du médiateur de la République française - 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».

INTERVIEW ACCORDEE A LA REVUE «EUROPA 2000» EN FEVRIER 2000

- Mme Vacchina, dans le cadre du Congrès mondial de l'A.O.M.F. vous avez été nommée membre représentant l'Europe au sein du Conseil d'administration de l'Association des médiateurs francophones: une charge prestigieuse, qui comportera un engagement remarquable...

Absolument, j'en ai conscience, mais justement parce qu'on ne pouvait pas le prévoir pour une petite Région et moins encore pour moi-même, j'essaierai de m'y atteler de mon mieux, à la fois avec enthousiasme et conscience, au profit surtout de toutes les minorités, en particulier des minorités sociales. En d'autres termes, aussi bien pour ce qui est de la Vallée d'Aoste que de l'Europe et du monde, je serai essentiellement au service des derniers, des marginalisés, pour la sauvegarde des droits de tous, notamment de ceux qui n'ont pas de voix au chapitre (particuliers et communautés). Sans cela, le progrès n'est ni souhaitable ni, peut-être, possible.

- Passiamo dall'attività mondiale a quella europea e nazionale. Intanto, come funzionano i collegamenti tra le varie realtà?

I collegamenti tra i diversi livelli di difesa civica sono essenziali e stanno diventando sempre più operativi. Non avrebbe, infatti, efficacia una forma di tutela che non fosse un punto di riferimento semplice e pratico per il Cittadino, che si rivolge al Difensore civico anche per opportuno indirizzo, senza preoccuparsi di conoscere e trovare le competenze specifiche e i collegamenti, cui deve provvedere il Difensore civico a lui più vicino. Per fortuna, sia la pratica quotidiana che l'aggiornamento strutturato e sistematico dei più responsabili tra gli *ombudsmen* va in questa direzione: i Difensori civici locali (comunali e provinciali, ex art. 8 L.n. 142/90, Statuti e Regolamenti) da due anni si sono uniti a «rete», con un Coordinamento nazionale (a me è toccata la responsabilità dei collegamenti internazionali); i Difensori civici regionali da cinque anni sono raggruppati in un «Coordinamento» nazionale; i Difensori civici europei (*ombudsmen*, *médiateurs* ecc.) hanno deciso, per ogni anno, un punto forte di aggiornamento e incontro congressuale, con la presenza anche del *médiateur européen*: e questo sia per quanto riguarda i regionali che i nazionali (analoghe strutture esistono in Africa, Canada, America del Sud ecc.); i *médiateurs* francofoni mondiali si sono uniti nell'A.O.M.F. (*Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie*), che raggruppa nord, centro e sud America, Europa, Africa, Australia. Occorre ancora segnalare l'E.O.I. (Istituto europeo dell'*ombudsman*) e l'I.O.I., (Istituto internazionale dell'*ombudsman*), comprendente anche una sezione europea: ad entrambi aderisce l'Ufficio valdostano. Dunque, collegamenti ad onda, come l'acqua attorno al sasso, se posso dirlo con un'immagine che conservo nel mio cuore di campagna. Il tutto, ripeto, sia come aggiornamento sistematico che come pratica di lavoro quotidiano.

- Il Difensore civico/*médiateur* valdostano, lo ricordiamo, «interviene – a richiesta di Cittadini, Stranieri o Apolidi residenti o dimoranti nella regione, di Enti e Formazioni Sociali oppure di propria iniziativa – in casi di omissioni, ritardi, irregolarità e illegittimità di procedimenti o atti amministrativi posti in essere da Organi, Uffici o Servizi dell'Amministrazione regionale, dell'Unità Sanitaria locale», dei Comuni (per Convenzione), delle Amministrazioni periferiche dello Stato (in base alla L. n.127/87, così come modificata dalla L. n. 191/98). Qual è stato, nel 1998, l'impegno degli Uffici regionali?

Molto ricco, intenso: 1500 i Cittadini incontrati; 722 le istanze complesse istruite. Un peso, se così si può dire, gratificante: non perché si possa presumere di cambiare le cose, ma per il segno concreto di speranza e di rispetto che si può offrire a tutti.

- Quali sono state le problematiche più comuni da Lei affrontate nel 1999?

- Passons de l'activité à l'échelon mondial à l'activité européenne et nationale. Tout d'abord, comment fonctionnent les liaisons entre les différentes réalités?

Les liaisons entre les différents niveaux de protection du citoyen sont essentielles et deviennent de plus en plus opérationnelles. Comment pourrait-elle être efficace, en effet, une forme de protection qui ne serait pas un point de repère simple et pratique pour le citoyen? Celui-ci s'adresse au médiateur même pour être orienté, sans se soucier de connaître ni de trouver les compétences spécifiques et les liaisons, auxquelles doit pourvoir le médiateur plus proche de lui. Heureusement aussi bien la pratique quotidienne que la formation continue, structurée et systématique, des *ombudsmen* les plus responsables va dans cette direction: depuis deux ans les médiateurs locaux (communaux et provinciaux, aux termes de l'art. 8 de la L. n° 142/1990, statuts et règlements) se sont réunis et ont formé un «réseau» doté d'une coordination nationale (pour ma part, j'ai été chargée des contacts internationaux); depuis cinq ans les médiateurs régionaux se sont groupés dans une «coordination» nationale; les médiateurs européens (*ombudsmen*, *médiateurs*, etc.) organisent, chaque année, un important congrès de mise à jour et de rencontre, auquel participe aussi le médiateur européen et ce, tant à l'échelon régional que national (des structures analogues existent en Afrique, au Canada, en Amérique du Sud, etc.); les médiateurs francophones se sont groupés, à l'échelon mondial, dans l'A.O.M.F. (*Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie*) qui réunit Amérique du Nord, centrale et du Sud, Europe, Afrique, Australie. Il convient aussi de mentionner l'E.O.I. (*Institut Européen de l'ombudsman*) et l'I.O.I. (*Institut international de l'ombudsman*), qui comprend également une section européenne: le Bureau valdôtain adhère à tous les deux. Ce sont donc des liaisons circulaires, qui rappellent les ondes de l'eau autour d'un caillou, pour adopter une image qui est chère à mon cœur d'origine campagnarde. Tout cela, je le répète, tant comme formation continue et systématique que comme méthode de travail quotidien.

- Le médiateur valdôtain, rappelons-le, «intervient - à la demande des citoyens, étrangers ou apatrides résidant ou demeurant en Vallée d'Aoste, d'organismes ou de groupes sociaux ou encore de sa propre initiative - en cas d'omissions, retards, irrégularités et illégalités de procédures ou actes administratifs établis par des organes, bureaux ou services de l'Administration régionale, de l'Unité Sanitaire Locale», des communes (sur convention), des Administrations périphériques de l'Etat (aux termes de la L. n° 127/1987, modifiée par la L. n° 191/1998). Quelle a été, en 1998, l'action du Bureau régional?

Une activité très riche, intense: 1500 citoyens sont venus dans nos bureaux et le nombre de dossiers complexes traités se chiffre à 722. Voilà bien un fardeau, pour ainsi dire, gratifiant: non pas parce qu'on puisse présumer changer les choses, mais à cause du signe concret d'espoir et de respect qu'on peut offrir par là à tout le monde.

- Quels ont été les problèmes les plus communs que vous avez affrontés en 1999?

Soprattutto le problematiche sociali, che toccano i diritti elementari e disattesi per molti, anche in Valle d'Aosta e non solo per gli immigrati: casa, lavoro, salute, scuola... fino ai concorsi, agli appalti, a tutto quanto è legittima aspettativa... Ho cercato soprattutto di agire in forma «proattiva», come si dice in gergo, mediante la proposta di miglioramenti normativi e/o amministrativi che eliminino dal profondo le cause del disagio, delle ingiustizie e disparità, in sinergia con Politici e Funzionari, senza sovrappormi o sostituirmi ad essi: segnando, insomma, la febbre e stimolando la cura, che spetta ad altri, sia a livello legislativo e regolamentare che applicativo.

- Il suo auspicio per il duemila ?

Di aver meno da fare... Vorrebbe dire che le cose vanno meglio, almeno in Valle: e poiché il bene è contagioso, come e più del male, se tutti insieme ci impegniamo in un settore, per quanto piccolo, di un angolo della terra, è l'universo che fiorisce.

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

- Convegno, a c. dell'Assessorato regionale della Sanità, Salute e Politiche sociali e delle Sezioni regionali A.I.D.O. e A.D.M.O., sul tema *Donazioni e trapianto d'organi: quali prospettive con la nuova legislazione?*, Aosta, Salone del Palazzo regionale, 22.03.1999.
- Convegno int., a c. del *Centre for ombudsman Studies*, sul tema *Complaints and complaint-handling in the European Union*, Università di Reading, 26-27.03.1999.
- Presentazione del *Codice deontologico dell'Assistente sociale*, a c. del Consiglio dell'Ordine degli Assistenti sociali della Regione Valle d'Aosta, Aosta, Saletta del Palazzo regionale, 30.03.1999.
- Convegno di aggiornamento, a c. del Liceo-Ginnasio «Scipione Maffei» e della Delegazione di Verona dell'A.I.C.C., sul tema *Per gli esami di Stato la scuola si rinnova*, con relazione del Difensore civico valdostano, Verona, Liceo Maffei, 31.03.1999.
- Seminario, a c. della Consulta delle Elette della Valle d'Aosta in collaborazione con l'Associazione regionale Segretari comunali, sul tema *La semplificazione amministrativa come strumento per favorire lo sviluppo locale: il caso dello sportello civico*, Aosta, Biblioteca regionale, 13.04.1999.
- Seminario, a c. della Consulta regionale femminile della Valle d'Aosta, sul Progetto *Savoir faire in Europe*

En premier lieu les problèmes sociaux, qui touchent aux droits élémentaires et ne sont pas respectés, en Vallée d'Aoste non plus, à l'égard de maints citoyens et non seulement des immigrés: maison, travail, santé, école... jusqu'aux concours, aux adjudications, à tout ce qui constitue une attente légitime... J'ai surtout cherché à agir d'une manière «proactive», comme nous le disons dans notre jargon, en proposant des améliorations législatives et/ou administratives susceptibles d'éliminer à la racine les causes du malaise, des injustices et disparités, en synergie avec les politiques et les fonctionnaires, sans me superposer ni me substituer à eux: bref, j'ai pris la température et incité à soigner la maladie (ce qui ressortit à d'autres que moi) aussi bien pour ce qui est de la législation et de la réglementation que de l'application.

- Votre vœu pour l'an 2000?

Moins de travail... Cela signifierait que les choses vont mieux, du moins en Vallée d'Aoste: et puisque le bien est contagieux, comme le mal, voire plus encore, si nous travaillons tous ensemble dans un secteur, quelque petit qu'il soit, d'un coin de la terre c'est l'univers qui fleurit.

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

- Colloque organisé par l'assessorat régional de la Santé, du Bien-être et des Politiques sociales et par les sections régionales A.I.D.O. et A.D.M.O. sur le thème *Donazioni e trapianto d'organi: quali prospettive con la nuova legislazione?*, Aosta, salle des manifestations du Palais régional, 22 mars 1999.
- Colloque intern. organisé par le *Centre for ombudsman Studies* sur le thème *Complaints and complaint-handling in the European Union*, Université de Reading, 26-27 mars 1999.
- Présentation du *Codice deontologico dell'Assistente sociale*, par les soins du Conseil de l'Ordre des assistants sociaux de la Région Vallée d'Aoste, Aosta, petite salle attenante à la salle des manifestations du Palais régional, 30 mars 1999.
- Colloque de recyclage, organisé par le *Liceo-Ginnasio «Scipione Maffei»* et par la Délégation de Vérone de l'A.I.C.C., sur le thème *Per gli esami di Stato la scuola si rinnova*, avec rapport du médiateur valdôtain, Vérone, *Liceo Maffei*, 31 mars 1999.
- Séminaire, organisé par la Conférence des élues valdôtaines avec la collaboration de l'Association régionale des secrétaires de mairie, sur le thème *La semplificazione amministrativa come strumento per favorire lo sviluppo locale: il caso dello sportello civico*, Aosta, Bibliothèque régionale, 13 avril 1999.
- Séminaire organisé par la Conférence régionale de la condition féminine de la Vallée d'Aoste, sur le projet

- all'interno del Progetto d'iniziativa comunitaria Occupazione NOW, Aosta, Biblioteca regionale, 23.04.1999.
- Riunione del Coordinamento dei Difensori civici regionali, Genova, Consiglio regionale, 26.04.1999.
 - Convegno, a c. del Consiglio regionale della Valle d'Aosta-Nucleo Valutazioni prospettive della Commissione europea-Comune di Saint-Vincent, sul tema *L'Europa di domani: uno sguardo in avanti/L'Europe de demain: un regard sur l'avenir*, Saint-Vincent, Centro Congressi Hôtel Billia, 29-30.04.1999.
 - Tavola rotonda *Dalla costituzione alle autonomie locali*, a c. della Consulta delle Elette e della Consulta regionale femminile, Aosta, Salone del Palazzo regionale, 07.05.1999.
 - II° Convegno naz. dei Difensore civici locali, a c. di C.A. e del Coordinamento dei Difensori civici dell'Umbria, Roma, Centro Congressi Conte di Cavour, 12.05.1999, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Ridefinizione del ruolo del Difensore civico regionale e presidenza dei lavori*.
 - Incontro con quattro classi terminali dell'Istituto tecnico commerciale I. Manzetti di Aosta sul tema *Il ruolo del Difensore civico/médiateur nell'attuale ordinamento*, 27.5.1999.
 - Partecipazione al Gruppo di lavoro per la verifica della normativa concernente funzioni e ruolo CO.RE.CO. e Difensori civici, Roma, Presidenza Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 01.06.1999.
 - III° Incontro transnazionale del Progetto *Savoir faire in Europe*: presentazione del *Progetto NOW* per le pari opportunità all'interno del Corpo di Polizia nazionale irlandese, con intervento del Difensore civico valdostano nell'ambito del Gruppo «Sicurezza», Aosta, Biblioteca regionale, 19.06.1999.
 - Riunione del Coordinamento dei Difensori civici regionali, Roma, Sede del Difensore civico regionale, 25.06.1999.
 - Costituzione del Gruppo di Coordinamento nazionale dei Difensori civici locali, Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 12.07.1999.
 - *Séminaire européen* sul tema *Ombudsmen, the Treaty of Amsterdam and european integration/Les médiateurs, le traité d'Amsterdam et l'intégration européenne*, Paris, 09-10.09.1999.
 - *Visite au Bureau du médiateur de la Région wallonne*, Namur, *Fêtes de Wallonie*, 15-17.09.1999.
 - Conferenza, a c. della Presidenza del Consiglio regionale della Valle d'Aosta, del Coordinamento nazionale degli
- Savoir faire in Europe* dans le cadre du projet d'initiative communautaire *Occupazione NOW*, Aoste, Bibliothèque régionale, 23 avril 1999.
- Réunion du *Coordinamento dei difensori civici nazionali*, Gênes, Conseil régional, 6 avril 1999.
 - Colloque organisé conjointement par le Conseil régional de la Vallée d'Aoste, le noyau d'évaluation des perspectives de la Commission européenne et la commune de Saint-Vincent, sur le thème *L'Europe de demain: un regard sur l'avenir/L'Europe di domani: uno sguardo in avanti*, Saint-Vincent, Centre des Congrès Hôtel Billia, 29-30 avril 1999.
 - Table ronde *Dalla Costituzione alle autonomie locali*, par les soins de la Conférence des élues valdôtaines et de la Conférence régionale de la condition féminine, Aoste, salle des manifestations du Palais régional, 7 mai 1999.
 - II^e Colloque national des médiateurs locaux, par les soins du C.A. et du *Coordinamento dei Difensori civici dell'Umbria*, Rome, *Centro Congressi Conte di Cavour*, 12 mai 1999: le médiateur valdôtain est intervenu sur le thème *Ridefinizione del ruolo del difensore civico regionale* et a présidé les travaux.
 - Rencontre avec quatre classes terminales de l'Institut Technique Commercial «I. Manzetti» d'Aoste sur le thème *Il ruolo del difensore civico-médiateur nell'attuale ordinamento*, 27 mai 1999.
 - Participation au groupe de travail pour le réexamen des dispositions concernant les fonctions et le rôle CO.RE.CO. et médiateurs, Rome, Présidence du Conseil des ministres-Département des Affaires régionales, 1^{er} juin 1999.
 - III^e Rencontre transnationale du projet *Savoir faire in Europe*: présentation du projet *NOW* pour l'égalité des chances à l'intérieur du corps de la police nationale irlandaise, avec intervention du médiateur valdôtain dans le cadre du groupe «Sécurité», Aoste, Bibliothèque régionale, 19 juin 1999.
 - Réunion du *Coordinamento dei Difensori civici regionali*, Rome, siège du médiateur régional, 25 juin 1999.
 - Constitution du *Gruppo di coordinamento nazionale dei Difensori civici locali*, Rome, Présidence du Conseil des ministres - Département des Affaires régionales, 12 juillet 1999.
 - Séminaire européen sur le thème *Les médiateurs, le traité d'Amsterdam et l'intégration européenne/Ombudsmen, the Treaty of Amsterdam and european integration*, Paris, 9-10 septembre 1999.
 - Visite au Bureau du médiateur de la Région wallonne, Namur, *Fêtes de Wallonie*, 15-17 septembre 1999.
 - Conférence organisée par la Présidence du Conseil régional de la Vallée d'Aoste, le *Coordinamento nazionale*

- Enti locali per la pace e della Tavola per la pace, sul tema *Un autre monde est possible: construisons-le ensemble/Un altro mondo è possibile: costruiamolo insieme*, Aosta, Salone del Palazzo regionale, 21.09.1999.
- Riunione del Coordinamento dei Difensori civici regionali, Napoli, Sede del Difensore civico regionale, 24.09.1999.
 - Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici locali e fondazione della «Rete nazionale dei Difensori civici», Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento per gli Affari regionali, 27.09.1999.
 - Convegno conclusivo del Progetto comunitario NOW- *Savoir faire in Europe*, a c. della Consulta per la condizione femminile, sul tema *Savoir faire: un Progetto dalla parte delle donne*, Aosta, Salone del Palazzo regionale, 28.09.1999.
 - Riunione del Coordinamento della «Rete nazionale dei Difensori civici», Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento per gli Affari regionali, 11.10.1999.
 - Riunione Commissione europea-C.A. sul tema *L'euro e le fasce di popolazione in difficoltà*, Roma, sede C.A., 14.10.1999.
 - Convegno, a.c. Regione autonoma Trentino-Alto Adige, sul tema *Un magistrato laico per una giustizia mite*, e incontro programmato con il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, Bressanone, 22.10.1999.
 - Seminario I.S.S.E.L. sul tema *Diritto di accesso e tutela della «privacy» negli Enti pubblici*, Roma, Star Hôtel Métropole, 08-09.11.1999 (partecipazione del Consulente dirigente).
 - II° Convegno europeo dei Difensori civici regionali sul tema *La difesa civica regionale nella costruzione dell'Europa delle Regioni*, con intervento bilingue del Difensore civico valdostano sul tema *Il personale degli Uffici dei Difensori civici-médiateurs-ombudsmen/Le personnel des Bureaux des médiateurs et ombudsmen*, Firenze, 11-12.11.1999.
 - I° Forum sul problema della casa ad Aosta, a.c. A.C.L.I.-E.N.A.I.P.-C.A.R.I.T.A.S. Valle d'Aosta, R.A.V.A. e Comune di Aosta, Aosta, Aula Magna Convitto regionale Federico Chabod, 13.11.1999 (partecipazione del Consulente dirigente).
 - Tavola rotonda, a.c. Centro studi giuridici latino-americani del C.N.R.-Università degli Studi «Tor Vergata» di Roma-I.I.L.A.-A.S.S.L.A., sul tema *Defensor del pueblo-Difensore civico*, Roma, Palazzo Santacroce, 17.11.1999.
 - Udienda del Capo dello Stato ai Difensori civici regionali, Roma, Quirinale, 19.11.1999.
- degli Enti locali per la pace e la Tavola per la pace sur le thème Un autre monde est possible: construisons-le ensemble/Un altro mondo è possibile: costruiamolo insieme*, Aoste, salle des manifestations du Palais régional, 21 septembre 1999.
- Réunion du *Coordinamento dei Difensori civici regionali*, Naples, siège du médiateur régional, 24 septembre 1999.
 - Réunion du *Coordinamento nazionale dei Difensori civici locali* et fondation de la *Rete nazionale dei difensori civici*, Rome, Présidence du Conseil des ministres - Département des Affaires régionales, 27 septembre 1999.
 - Colloque de clôture du projet communautaire *NOW-Savoir faire in Europe*, par les soins de la Conférence de la condition féminine, sur le thème *Savoir faire: un Progetto dalla parte delle donne*, Aoste, salle des manifestations du Palais régional, 28 septembre 1999.
 - Réunion du *Coordinamento de la Rete nazionale dei Difensori civici*, Rome, Présidence du Conseil des ministres - Département des Affaires régionales, 11 octobre 1999.
 - Réunion de la Commission européenne - C.A. sur le thème *L'euro e le fasce di popolazione in difficoltà*, Rome, siège du C.A., 14 octobre 1999.
 - Colloque organisé par la Région autonome Trentin-Haut Adige sur le thème *Un magistrato laico per una giustizia mite*, et rencontre programmée avec le médiateur de la Province autonome de Trente, Bressanone, 22 octobre 1999.
 - Séminaire I.S.S.E.L. sur le thème *Diritto di accesso e tutela della «privacy» negli Enti pubblici*, Rome, Star Hôtel Métropole, 8-9 novembre 1999 (participation du consultant).
 - II° Colloque européen des médiateurs régionaux sur le thème *La difesa civica regionale nella costruzione dell'Europa delle Regioni*, avec intervention bilingue du médiateur valdôtain sur le thème *Le personnel des Bureaux des médiateurs et ombudsmen/ Il personale degli Uffici dei Difensori civici-médiateurs-ombudsmen*, Florence, 11-12 novembre 1999.
 - I° Forum sul problema della casa ad Aosta, par les soins de A.C.L.I. - E.N.A.L.P. - C.A.R.I.T.A.S. Vallée d'Aoste, R.A.V.A. et commune d'Aoste, Aoste, *Aula Magna* du Collège «F. Chabod», 13 novembre 1999 (participation du consultant).
 - Table ronde organisée par le *Centro studi giuridici latino-americani du C.N.R.* - Université «Tor Vergata» de Rome - *I.I.L.A. - A.S.S.L.A.*, sur le thème *Defensor del pueblo - Difensore civico*, Rome, *palazzo Santacroce*, 17 novembre 1999.
 - Audience du Chef de l'Etat aux médiateurs régionaux, Rome, Quirinal, 19 novembre 1999.

- 1^{er} Congrès A.O.M.F. sul tema *L'Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des Bureaux d'ombudsmen et de médiateurs dans la francophonie*, con *Séminaire de formation des collaborateurs* (partecipazione del Consulente dirigente) sul tema *L'organisation, le fonctionnement et la professionnalisation des Bureaux des ombudsmen et des médiateurs* e intervento del Difensore civico valdostano sui temi *La médiation en Italie: situation et perspectives* e *Le personnel des Bureaux des ombudsmen et médiateurs*, nonché elezione del *médiateur de la Vallée d'Aoste* come membro rappresentante l'Europa in seno al Consiglio d'Amministrazione dell'A.O.M.F., Ouagadougou, 23-26.11.1999.
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, Roma, Sede del Difensore civico regionale, 10.12.1999.
- Incontro del Difensore civico valdostano con i Laureati cattolici sul tema *Il Difensore civico/le médiateur*, Aosta, Casa delle Opere, 12.01.2000.
- Incontro del Coordinamento della «Rete dei Difensori civici», Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, 24.01.2000.
- Conferenza int. sul tema *L'ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza* e Assemblea E.O.I. (con rinnovo Organi elettivi), con apertura dei lavori sul tema *La crisi della giustizia ha bisogno di antidoti* (G. Conso) e intervento di saluto del Sindaco di Saint-Vincent, del Presidente del Consiglio regionale e del Difensore civico valdostano, Saint-Vincent, Centro Congressi Grand Hôtel Billia, 07-08.02.2000.
- *Visite officielle au Bureau du médiateur et à la Présidence du Conseil régional du Président de l'A.O.M.F. et protecteur du citoyen du Québec*, Aosta, 09.02.2000.
- Convegno naz., a.c. Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, sul tema *Azione popolare, difesa civica, azione inibitoria. Comuni, Provincie e Regioni in una democrazia matura*, Foligno, 19.02.2000, con relazione del Difensore civico valdostano sul tema *Il Difensore civico secondo la Risoluzione del Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa (Strasburgo, 17.06.1999). Quale attuazione in Italia?*
- Riunione del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e incontro con il Garante della *privacy*, Roma, Sede del Difensore civico regionale, 25.02.2000.
- Convegno int. *Cittadini e servizi di pubblica utilità* per la presentazione dei dati conclusivi del P.I.T.-Servizi europeo, con intervento programmato del Difensore civico valdostano, Roma, Ufficio di rappresentanza in Italia del Parlamento europeo, 25.02.2000.
- 1^{er} Congrès A.O.M.F. sur le thème «*L'Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des Bureaux d'ombudsmen et de médiateurs dans la francophonie*», avec séminaire de formation des collaborateurs (participation du consultant) sur le thème «*L'organisation, le fonctionnement et la professionnalisation des Bureaux des ombudsmen et des médiateurs*» et intervention du médiateur valdôtain sur les thèmes «*La médiation en Italie: situation et perspectives*» et «*Le personnel des bureaux des ombudsmen et médiateurs*»; élection du membre représentant l'Europe au sein du Conseil d'administration de l'A.O.M.F en la personne du médiateur de la Vallée d'Aoste, Ouagadougou, 23-26 novembre 1999.
- Réunion du *Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali*, Rome, siège du médiateur régional, 10 décembre 1999.
- Rencontre du médiateur valdôtain avec les intellectuels catholiques sur le thème «*Le médiateur /Il difensore civico*», Aoste, *Casa delle opere*, 12 janvier 2000.
- Conférence intern. sur le thème *L'ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza/L'ombudsman et les personnes dans des conditions particulières de violence* et Assemblée E.O.I. (et renouvellement des charges électives) avec ouverture des travaux sur le thème *La crisi della giustizia ha bisogno di antidoti* (G. Conso) et allocutions de bienvenue du *syndic* de Saint-Vincent, du président du Conseil régional et du médiateur valdôtain, Saint-Vincent, Centre des Congrès Grand Hôtel Billia, 7-8 février 2000.
- Visite officielle au Bureau du médiateur et à la Présidence du Conseil régional du président de l'A.O.M.F. et protecteur du citoyen du Québec, Aoste, 9 février 2000.
- Colloque national, organisé par la Présidence du Conseil des ministres - Département des Affaires régionales, sur le thème *Azione popolare, difesa civica, azione inibitoria. Comuni, Provincie e Regioni in una democrazia matura*, Foligno, 19 février 2000, avec rapport du médiateur valdôtain sur le thème *Il Difensore civico secondo la Risoluzione del Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa (Strasburgo, 17.6.1999). Quale attuazione in Italia?*
- Réunion du *Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali* et rencontre avec le Garant du respect de la vie privée, Rome, siège du médiateur régional, 25 février 2000.
- Colloque intern. *Cittadini e servizi di pubblica utilità* pour la présentation des résultats du P.I.T. - Services européen avec intervention programmée du médiateur valdôtain, Rome, Bureau de représentation en Italie du Parlement européen, 25 février 2000.

- *Europees Congres voor ombudslui* sul tema *À la recherche de normes du médiateur*, Gent, Università, 16-17.03.2000.

PUBBLICAZIONI E LAVORI DI RICERCA CON RIFERIMENTO ALL'UFFICIO VALDOSTANO

- Atti del V COM.PA., Salone della comunicazione pubblica e dei servizi al cittadino, sul tema *Semplificazione e comunicazione*, Bologna, 16-18.09.1998, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema-tavola rotonda *Semplificazione e linguaggio, Relazione complessa*, p. 51-52, Milano 1999.
- Atti del I° Convegno naz. dei Difensori civici locali (*La parola al Difensore civico e alla cittadinanza attiva-Enti locali e Cittadini tra semplificazione delle procedure e nuova modalità di rapporto*, a c. del Coordinamento dei Difensori civici dell'Umbria e del M.F.D., Foligno, 08-09.05.1998), con Relazione del Difensore civico valdostano sul tema *Linee per la definizione del profilo istituzionale del Difensore civico* e commenti in qualità di presidente della 2^a giornata (in corso di stampa).
- 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*, con intervento del Difensore civico valdostano sul tema *Il personale degli Uffici dei Difensori civici-médiateurs-ombudsmen /Le personnel des Bureaux des ombudsmen et médiateurs* (in corso di stampa).
- *Actes du I^{er} Congrès A.O.M.F.* (Ouagadougou, 23-26.11.1999) sul tema *L'Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement e de développement des Bureaux d'ombudsmen et de médiateurs dans la francophonie*, con interventi del Difensore civico valdostano sui temi *La médiation en Italie: situation et perspectives* e *Le personnel des ombudsmen et médiateurs* (in corso di stampa).
- Atti del Convegno naz., a.c. Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per gli Affari regionali, sul tema *Azione popolare, difesa civica, azione inibitoria. Comuni, Provincie e Regioni in una democrazia matura*, Foligno, 19.02.2000, con relazione del Difensore civico valdostano sul tema *Il Difensore civico secondo la Risoluzione del Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa (Strasburgo, 17.06.1999). Quale attuazione in Italia?* (in corso di stampa).
- Atti Conferenza int. E.O.I.-Presidenza del Consiglio regionale R.A.V.A. sul tema *L'ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza*, Saint-Vincent, Centro Congressi Grand Hôtel Billia, 07-08.02. 2000, con intervento di saluto del Sindaco di Saint-Vincent, del Presidente del Consiglio regionale e del Difensore civico valdostano (in corso di stampa).

- *Europees Congre voor ombudslui* sur le thème *A la recherche de normes du médiateur*, Gent, Université, 16-17 mars 2000.

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

- *Actes du V COM.PA, Salone della comunicazione pubblica e dei servizi al cittadino*, sur le thème *Semplificazione e comunicazione*, Bologne, 16-18 septembre 1998, avec intervention du médiateur valdôtain sur le thème-table ronde *Semplificazione e linguaggio, Relazione complessa*, p. 51-52, Milan, 1999.
- *Actes du I^{er} Colloque national des médiateurs locaux (La parola al difensore civico e alla cittadinanza attiva - Enti locali e cittadini tra semplificazione delle procedure e nuova modalità di rapporto*, par les soins du *Coordinamento dei Difensori civici dell'Umbria* et du M.F.D., Foligno, 8-9 mai 1998) avec rapport du médiateur valdôtain sur le thème *Linee per la definizione del profilo istituzionale del Difensore civico* et observations en qualité de président de la 2^e journée (en cours de publication).
- *Actes du II^e Colloque européen des médiateurs régionaux*, Florence, 11-12 novembre 1999, sur le thème *La difesa civica regionale nella costruzione dell'Europa delle Regioni*, avec intervention du médiateur valdôtain sur le thème *Le personnel des Bureaux des ombudsmen et médiateurs/ Il personale degli Uffici dei Difensori civici-médiateurs-ombudsmen* (en cours de publication).
- *Actes du I^{er} Congrès A.O.M.F.* (Ouagadougou, 23-26 novembre 1999) sur le thème *L'Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des Bureaux d'ombudsmen et de médiateurs dans la francophonie*, avec interventions du médiateur valdôtain sur les thèmes *La Médiation en Italie: situation et perspectives* et *Le personnel des ombudsmen et médiateurs* (en cours de publication).
- *Actes du Colloque national, par les soins de la Présidence du Conseil des ministres - Département des Affaires régionales*, sur le thème *Azione popolare, difesa civica, azione inibitoria. Comuni, Provincie e Regioni in una democrazia matura*. Foligno, 19 février 2000, avec rapport du médiateur valdôtain sur le thème *Il Difensore civico secondo la Risoluzione del Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa (Strasburgo, 17.06.1999). Quale attuazione in Italia?* (en cours de publication).
- *Actes de la Conférence intern. E.O.I. - Présidence du Conseil régional R.A.V.A. sur le thème L'ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza/L'ombudsman et les personnes dans des conditions particulières de violence*, Saint-Vincent, Centre des Congrès Grand Hôtel Billia, 7-8 février 2000, avec allocutions de bienvenue du syndic de Saint-Vincent, du président du Conseil régional et du médiateur valdôtain (en cours de publication).

- Manuela Bergamasco, *La comunicazione istituzionale della Regione autonoma Valle d'Aosta tra nuovi metodi e nuove tecnologie*, Tesi di laurea, Università degli Studi di Torino, Facoltà di Lettere e Filosofia, corso di laurea in Scienze della comunicazione, a. acc. 1997-98, in particolare p. 125-130 (*Il Difensore civico*).
- Claudia Holler, Tesi di laurea sul tema *L'istituto del Difensore civico nel sistema delle autonomie locali*, Università degli Studi di Trento, Facoltà di Giurisprudenza, a. acc. 1997-98.
- Denis Simeoni, Tesi di laurea in Diritto costituzionale sul tema *Il Difensore civico nell'esperienza regionale*, Università degli Studi di Bologna, Facoltà di Giurisprudenza, a. acc. 1998-99.
- Renate Jacobus Alegria, Tesi di specializzazione sul tema *La figura del ombudsman o Difensore civico de Italia*, Universidad Complutense de Madrid, a. acc. 1999-2000.
- Sonia Nigro, tirocinio pratico c/o C.C.I.E. per laurea in Scienze dell'educazione, Aosta, a. acc. 1999-2000, con risposte a questionario sul rapporto Ufficio del Difensore civico-Extracomunitari.
- Andrea Mone, Tesi di laurea in Diritto degli Enti locali sul tema *Il Difensore civico nel sistema delle autonomie locali*, Università degli Studi Roma tre, Facoltà di Giurisprudenza, a. acc. 1999-2000.
- Antonella Salustri, Tesi di laurea in Diritto amministrativo sul tema *Il Difensore civico*, Università degli Studi di Camerino, Facoltà di Giurisprudenza, a. acc. 1999-2000.
- Sabrina Tamburini, Tesi di laurea in Diritto costituzionale sul tema *Il Difensore civico negli ordinamenti regionali e comunali*, Università Cattolica di Milano, Facoltà di Giurisprudenza, a. acc. 2000-2001.

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

R.A.V.A.

- Nello spirito della legge istitutiva del Difensore civico, si è proposto al Presidente della Giunta di inserire negli atti amministrativi anche l'indicazione della possibilità di rivolgersi al Difensore civico per soluzioni stragiudiziali. In merito, i Presidenti della Giunta e del Consiglio rispondono che, in base alla vigente normativa, onde evitare possibili confusioni con il piano giurisdizionale la proposta non può essere accolta, mentre è auspicabile ogni forma di pubblicità per l'istituto del Difensore civico. Nel prenderne atto, il Difensore civico fa notare che l'art. 2, c. 4, del T.u. delle proposte di legge n. 619 e abb. (*Norme in materia di Difensore civico*), attualmente in discussio-

- Manuela Bergamasco, *La comunicazione istituzionale della Regione autonoma Valle d'Aosta tra nuovi metodi e nuove tecnologie*, mémoire de maîtrise, Université de Turin, Faculté de Lettres et philosophie, option Sciences de la communication, a. a. 1997/1998, en particulier, p. 125-130 (*Il Difensore civico*).
- Claudia Holler, Mémoire de maîtrise sur le thème *L'istituto del Difensore civico nel sistema delle autonomie locali*, Université de Trente, Faculté de droit, a.a. 1997-1998.
- Denis Simeoni, Mémoire de maîtrise en droit constitutionnel sur le thème *Il Difensore civico nell'esperienza regionale*, Université de Bologne, Faculté de droit, a.a. 1997-1998.
- Renate Jacobus Alegria, Mémoire de spécialisation sur le thème *La figura del ombudsman o Difensore civico de Italia*, Universidad Complutense de Madrid, a.a. 1999-2000.
- Sonia Nigro, stage au C.C.I.E. en vue d'une maîtrise en sciences de la formation, Aoste, a.a. 1999-2000, avec réponses à un questionnaire sur le rapport Bureau du médiateur - extracommunautaires.
- Andrea Mone, Mémoire de maîtrise en droit des collectivités locales sur le thème *Il Difensore civico nel sistema delle autonomie locali*, Université de Rome III, Faculté de droit, a. a. 1999-2000.
- Antonella Salustri, Mémoire de maîtrise en droit administratif sur le thème *Il Difensore civico*, Université de Camerino, Faculté de droit, a.a. 1999-2000.
- Sabrina Tamburini, Mémoire de maîtrise en droit constitutionnel sur le thème *Il Difensore civico negli ordinamenti regionali e comunali*, Université Cattolica de Milan, Faculté de droit, a.a. 2000-2001.

PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS LEGISLATIVES ET/OU ADMINISTRATIVES (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMMUNE D'AOSTE, COMMUNE DE GRESSONEY-SAINT-JEAN, MINISTERES)

R.A.V.A.

- Dans l'esprit de la loi portant création du médiateur, nous avons proposé au président du Gouvernement régional de mentionner dans les actes administratifs la possibilité de s'adresser au médiateur pour une solution extrajudiciaire. A ce propos les présidents du Gouvernement et du Conseil régionaux ont répondu qu'aux termes des lois en vigueur, cette proposition ne peut être accueillie car elle prêterait à confusion avec le plan juridictionnel, mais que toute forme de publicité de l'institut du médiateur est souhaitable. En en prenant acte, le médiateur fait remarquer que l'art. 2, 4^e alinéa, du T.u. des propositions de loi n° 619 et ass. (*Disposizioni in materia di Difensore civi-*

- ne presso gli Organi nazionali competenti, prevede esplicitamente quanto proposto dal Difensore civico valdostano.
- Si prende atto con favore che è stata finalmente redatta, da parte della Commissione tecnica di cui all'art. 7 del R. r. n. 6/96 e succ. mod., la tipologia delle prove di accertamento della conoscenza della lingua francese e italiana, con pubblicazione sul B.U.R. del 15.06.1999 delle *Linee-guida* per il candidato e per l'esaminatore relativamente alla 1^a fascia funzionale e sul B.U.R. del 12.10.1999 relativamente alla 4^a.
 - Tenuto conto anche di direttive e prassi europee in ordine alla qualità amministrativa, siamo intervenuti presso il Presidente della Giunta regionale per sollecitare l'emana-zione 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.: in merito sono stati presi contatti operativi da parte della Presidenza della Giunta, con riferimento anche al *Code de bonne conduite administrative* elaborato dal *médiateur européen* e assicurazione di esiti a termine, di cui restiamo in attesa.
 - Nella convinzione che soprattutto l'intervento sui vertici faccia vincere la sfida dell'efficienza, rimandiamo alle Relazioni precedenti per quanto attiene normativa e prassi sulla dirigenza e relative proposte di miglioramento, a tutt'oggi disattese. Parallelamente, si chiede di rivedere l'intero sistema di valutazione e verifica del salario di produzione del pubblico impiego R.A.V.A., non essendo al presente garantiti né la qualità del servizio né i diritti del lavoratore e presentando la relativa applicazione gravi discrepanze per quanto attiene l'imparzialità e la stessa correttezza contabile.
 - In riferimento all'art. 1, c. 4, della L.r. n. 12/93, che prevede la dispensa dell'accertamento preliminare della piena conoscenza della lingua francese, tra l'altro, per coloro che sono in possesso dell'abilitazione all'insegnamento della lingua francese nelle Scuole secondarie, si chiede di valutare l'opportunità di aggiungere, compatibilmente con l'evolversi della normativa europea e nazionale, fra le categorie dispensate coloro che abbiano conseguito il diploma di laurea presso Università francofone.
 - Si raccomanda di avvalersi della facoltà prevista dall'art. 5, c. 2, del R. r. n. 6/96 (*Norme sull'accesso agli organici dell'Amministrazione regionale, degli enti pubblici non economici dipendenti dalla Regione e dagli enti locali della Valle d'Aosta*) per consentire la partecipazione ai concorsi anche a chi sia in possesso di diploma di laurea o diploma universitario conseguiti presso Università di Paesi dell'Unione europea. Il che viene assicurato come prassi da un Presidente di Comunità montana.
 - Con riferimento ad istanze, tenuto conto del fatto che, a norma dell'art. 97 della Cost., le assunzioni dei pubblici dipendenti devono avvenire di regola mediante pubblico concorso, essendo limitata la selezione da lista di colloca-
- co), actuellement soumis à l'examen des organes nationaux compétents, prévoit explicitement ce que le médiateur valdôtain a proposé.
- Nous prenons acte avec satisfaction de la définition, par la commission technique visée à l'art. 7 de R.r. n° 6/1996, modifié, des différents types d'épreuve d'évaluation de la connaissance du français et de l'italien, et de la publication au B.O. de la Région du 15 juin 1999 des lignes directrices pour le candidat et pour le jury d'examen en ce qui concerne la 1^{ère} classe et au B.O. du 12 octobre 1999 pour ce qui est de la 4^e.
 - Compte tenu, entre autres, des directives et procédures européennes en matière de qualité administrative, nous avons sollicité le président du Gouvernement au sujet de la mise au point du Code de comportement des fonctionnaires de la R.A.V.A. aux termes de l'art. 53, 7^e alinéa, de la L.r. n° 45/1995, modifiée: le Gouvernement régional a pris à ce sujet des contacts opérationnels ayant trait également au *Code de bonne conduite administrative* élaboré par le médiateur européen et a annoncé des résultats à terme, que nous attendons.
 - Ayant la certitude que le défi de l'efficacité peut être vaincu surtout par des interventions auprès des sommets, nous renvoyons à nos Rapports précédents pour ce qui est des dispositions et usages relatifs au personnel de direction et des propositions d'amélioration y afférentes, jusqu'ici inappliquées. Parallèlement, nous demandons que tout le système d'évaluation et de contrôle du salaire de fonction des personnels de la R.A.V.A. soit réexaminé, étant donné qu'actuellement il n'assure ni la qualité du service ni les droits du travailleur et que son application présente de graves discordances sous le profil de l'impartialité, voire de la régularité comptable.
 - À propos de l'art. 1^{er}, 4^e alinéa, de la L.r. n° 12/1993, qui prévoit l'exonération de la vérification de la pleine connaissance du français, entre autres, pour les candidats titulaires du certificat d'aptitude à l'enseignement de la langue française dans les écoles secondaires, nous demandons d'examiner s'il est opportun d'ajouter aux catégories exonérées, suivant l'évolution des dispositions européennes et nationales, les titulaires d'une maîtrise décernée par une université francofone.
 - Nous recommandons d'user de la possibilité prévue par l'art. 5, 2^e alinéa, du R.r. n° 6/1996 (*Norme sull'accesso agli organici dell'Amministrazione regionale, degli enti pubblici non economici dipendenti dalla Regione e dagli enti locali della Valle d'Aosta*) pour ouvrir les concours même aux titulaires d'une maîtrise ou d'un diplôme universitaire obtenus dans une université d'un pays faisant partie de l'Union européenne, ce qui est assuré comme pratique courante par un président de communauté de montagne.
 - Faisant référence à certaines instances et compte tenu du fait qu'aux termes de l'art. 97 Const., le recrutement dans la Fonction publique doit avoir lieu en principe sur concours externe, la sélection d'après les listes de place-

- mento alle qualifiche e ai profili professionali *ex art.* 16 della L. n. 56/87, si raccomanda agli Enti locali vicini di evitare la concomitanza dei calendari concorsuali per la conseguente inevitabile esclusione di candidati, a scapito anche della comunità.
- In attuazione della più recente normativa di avviamento al lavoro per soggetti disabili e nell'ambito di una fattiva collaborazione informativa con l'Agenzia del Lavoro, si propone di programmare adeguato accompagnamento per pazienti psichiatrici giovani nel momento di ricerca o avvicinamento al lavoro.
 - A seguito di istanze relative alla difficoltà di avere indicazioni precise e/o opportuno indirizzo da parte dell'Agenzia del Lavoro in ordine al reperimento di *Formulaires officiels d'acte de candidature à lecture optique*, necessari per adire a Concorsi banditi dalla Comunità europea, si evidenzia l'opportunità di provvedere, come altre Province autonome con specificità linguistiche, a garantire in loco la necessaria modulistica, a tutela soprattutto dei lavoratori e dei meno abbienti.
 - A seguito di istanza e in relazione ad una licitazione per realizzo di corso linguistico, si è chiesto al Direttore dello Sviluppo Organizzativo del Dipartimento Personale e Organizzazione della Presidenza della Giunta che, per il futuro, si tenga conto non solo del criterio di economicità, ma anche del fatto che classi numerose non consentono una buona interazione tra docenti ed alunni.
 - Con riferimento anche alla traduzione della Relazione annuale del Difensore civico, si chiede ai Presidenti del Consiglio e della Giunta di voler considerare l'opportunità di dotare *le Service de Promotion de la Langue française* e/o analoghe strutture di traduttori che siano anche specializzati nell'interpretazione e terminologia giuridico-amministrativa: il tutto nell'ottica di un effettivo bilinguismo, del risparmio di costi o, quanto meno, di un più oculato investimento a garanzia di professionalità.
 - Al fine di evitare code e risposte affrettate, si indirizza al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione la richiesta, avanzata da dipendenti, di una maggiore apertura e presenza del funzionario dell'Ufficio imposte in qualità di consulente per la dichiarazione dei redditi. A seguito di dettagliata risposta del Coordinatore, si fa' ulteriormente rilevare che, senza una maggior presenza, le finalità del servizio rischiano di essere vanificate.
 - Al fine di collaborare a superare incongruenze ancora riscontrate nell'applicazione delle L.r. n. 19/94 e n. 39/95 e succ. mod., siamo tornati, con il Direttore delle Politiche sociali dell'Assessorato della Sanità, Salute e Politiche sociali, sulla Relazione dell'Assistente sociale competente per territorio, sulla necessità di effettuare articolata
- ment étant limitée aux fonctions et aux profils professionnels visés à l'art. 16 de la L. n° 56/1987, nous recommandons aux collectivités locales limitrophes d'éviter que les calendriers des épreuves des concours se chevauchent, car cela entraîne l'exclusion de candidats au détriment, entre autres, de la communauté elle-même.
- En application des dispositions les plus récentes sur la formation professionnelle des handicapés et dans le cadre d'une collaboration efficace avec l'Agence de l'emploi en matière d'information, nous proposons de programmer un suivi approprié pour les jeunes souffrant de troubles mentaux lors de la recherche d'un emploi ou de leurs débuts dans le monde du travail.
 - Suite à des instances relatives aux difficultés d'obtenir de l'Agence de l'emploi des renseignements précis et/ou une orientation appropriée au sujet des *Formulaires officiels d'actes de candidature à lecture optique*, nécessaires aux fins de la participation aux concours lancés par la Communauté européenne, nous soulignons l'opportunité d'assurer sur place, ainsi qu'il arrive dans d'autres Provinces autonomes caractérisées par des spécificités linguistiques, les formulaires nécessaires en vue, surtout, de la protection des travailleurs et des sujets économiquement faibles.
 - Suite à une instance et au sujet d'une adjudication pour l'organisation d'un cours de langue, nous avons demandé au directeur du Développement organisationnel du Département du Personnel et de l'Organisation de la Présidence du Gouvernement régional, de tenir compte à l'avenir non seulement du volet économique, mais également du fait que des classes nombreuses ne permettent pas une interaction efficace des enseignants et des élèves.
 - Par rapport, entre autres, à la traduction du Rapport annuel du médiateur, nous demandons aux présidents du Conseil et du Gouvernement régionaux de vouloir prendre en considération l'opportunité de doter le Service de Promotion de la Langue française et/ou Services analogues de traducteurs spécialisés, entre autres, dans l'interprétation et dans la terminologie juridique et administrative et ce, dans l'optique d'un bilinguisme réel, d'une compression des dépenses ou, à tout le moins, d'un investissement plus réfléchi assurant le professionnalisme.
 - Afin d'éviter les queues et réponses précipitées, nous adressons au coordinateur du Département du Personnel et de l'Organisation la requête, formulée par des salariés, de prolongation de l'horaire du fonctionnaire des contributions agissant en qualité d'agent-conseil pour la déclaration des revenus. Suite à une réponse détaillée du coordinateur, nous soulignons encore que, sans cela, le but de ce service risque de ne pas être atteint.
 - Afin de collaborer à l'élimination des incohérences relevées dans l'application des L.r. n° 19/1994 et n° 39/1995 et modifications subséquentes nous avons réexaminé, avec le directeur des Politiques sociales de l'assessorat de la Santé, du Bien-être et des Politiques sociales, le rapport de l'assistante sociale territorialement compétente, la

verifica delle situazioni, nonché sui tempi di richiesta di documentazione aggiuntiva e/o risposta di diniego a firma del Capo servizio organizzazione e amministrazione attività socio-assistenziali, a garanzia di effettiva gravità e urgenza e di una corretta discrezionalità.

- Alla luce di sentenze del Tribunale civile di Torino confermant l'illegittimità della richiesta da parte degli Enti pubblici di contributi economici ai parenti di assistiti maggiorenni presso strutture pubbliche, si è chiesto all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di valutare l'opportunità di modificare l'attuale pratica amministrativa per cui, all'atto del ricovero, si richiede l'impegno dei parenti al pagamento della retta.
- Si constata con favore che la nuova normativa regionale E.R.P. - L.r. n. 35/98 - e sua applicazione, come da richieste del Difensore civico risulta più garante dell'imparzialità anche per i Cittadini di origine extracomunitaria. Si è chiesto peraltro al Presidente Giunta regionale, all'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, al Sindaco del Comune di Aosta e al Presidente dell'A.R.E.R. che la legge regionale sia applicata non solo ai casi di emergenza abitativa, ma anche ai casi di disagio effettivo, comprovato da dettagliata relazione dell'Assistente sociale, a garanzia di imparzialità. In riferimento, poi, ad istanze presentate da Cittadini destinatari di alloggi E.R.P. privi di riscaldamento, si è chiesto al Presidente della Giunta e al Sindaco di Aosta di considerare la possibilità di concedere a tali soggetti contributi economici speciali, con esito di proficua incentivazione, da parte del Presidente della Giunta regionale, di quanto previsto dall'art. 5 della L.r. n. 19/94.
- Preso atto delle discrepanze esistenti nei bandi di concorsi per assistente domiciliare e dei servizi tutelari banditi da Regione, Comuni e Comunità montane, essendo dalla R.A.V.A. richiesta anche la qualifica conseguita a seguito di corso formativo specifico, preso atto altresì del fatto che appare giusta la richiesta dell'attestato di qualifica in un'ottica di elevazione delle qualità del servizio, per non penalizzare chi già lavora a tempo determinato ed è iscritto alle liste di collocamento con la qualifica di Assistente sociale, si è chiesto al Presidente della Giunta e all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di valutare l'opportunità di organizzare dei corsi serali. In relazione, poi, all'inserimento fra i requisiti per la partecipazione al concorso dell'attestato di qualifica conseguito a seguito di corso formativo specifico, si propone di considerare la possibilità di equiparazione dell'attestato di frequenza a corsi di aggiornamento per Assistenti domiciliari e tutelari realizzati dall'Agenzia del Lavoro.

nécessité d'un contrôle approfondi des situations et les délais de la demande de documentation supplémentaire et/ou de la réponse négative du chef du Service de l'Organisation et de la Gestion des activités d'aide sociale, afin de garantir la gravité et l'urgence réelles et l'usage correct du pouvoir discrétionnaire.

- A la lumière de jugements du tribunal civil de Turin sanctionnant l'illégalité de la requête de versement de contributions adressée par les collectivités publiques aux familles des assistés majeurs accueillis dans des structures publiques, nous avons demandé à l'assesseur à la Santé, au Bien-être et aux Politiques sociales de considérer l'opportunité de modifier le procédé administratif actuel suivant lequel, lors de l'accueil, il est demandé à la famille de s'engager à payer la pension.
- Nous constatons avec satisfaction que les nouvelles dispositions régionales en matière de logements sociaux - L.r. n° 35/1998 - et leur application assurent, ainsi que l'avait demandé le médiateur, davantage d'impartialité même pour les citoyens d'origine extracomunitaire. Nous avons par ailleurs demandé au président du Gouvernement régional, à l'assesseur régional au Territoire, à l'Environnement et aux Ouvrages publics, à l'assesseur régional à la Santé, au Bien-être et aux Politiques sociales, au syndic de la commune d'Aoste et au président de l'A.R.E.R. (Agence Régionale pour le Logement), que la loi régionale soit appliquée non seulement aux cas de nécessité impérieuse de logement, mais aussi aux cas de malaise réel, étayé d'un rapport détaillé de l'assistante sociale, en gage d'impartialité. En outre, sur la base d'instances présentées par des citoyens destinataires de logements sociaux dépourvus de chauffage, nous avons demandé au président du Gouvernement régional et au syndic d'Aoste d'examiner s'il était possible de leur octroyer des aides économiques spéciales: il s'en est suivi, de la part du président du Gouvernement régional, une application spéciale des dispositions de l'art. 5 de la L.r. n° 19/1994.
- Ayant pris acte des discordances existantes dans les avis de concours pour aides à domicile et dans les établissements publics lancés par la Région, par les communes et par les communautés de montagne, du fait que la R.A.V.A. exige aussi une qualification obtenue à la suite d'un cours de formation spécifique; ayant pris acte également du fait que l'attestation obligatoire de qualification paraît juste dans l'optique d'une amélioration des qualités du service, pour ne pas pénaliser ceux qui travaillent déjà à temps défini et sont inscrits sur les listes de placement avec la qualification d'assistant social, nous avons demandé au président du Gouvernement régional et à l'assesseur à la Santé, au Bien-être et aux Politiques sociales d'envisager la possibilité d'organiser des cours du soir. Par ailleurs, à propos de l'introduction de l'attestation de qualification délivrée à la fin d'un cours de formation spécifique au nombre des qualités requises pour la participation au concours, nous suggérons d'examiner la possibilité d'égaliser cette attestation et celle d'assiduité aux cours de recyclage pour aides à domicile et dans les établissements publics organisés par l'Agence de l'emploi.

- Nell'evidenziare la positiva soluzione dell'erogazione dell'assegno di studio universitario a tutti gli aventi titolo per l'anno acc. 1997-98, si ribadisce l'opportunità di oculata comunicazione scritta per non incentivare infondate aspettative. A tutela dell'equità in un settore primario quale il diritto allo studio, si è chiesto altresì all'Assessore dell'Istruzione e Cultura che lo studente che non abbia superato tutti gli esami richiesti per il primo anno possa presentare domanda per il secondo anno se, nel frattempo, si è posto in regola.
- A seguito di istanze, si chiede un miglioramento amministrativo specifico per ovviare ai ritardi con cui il Servizio stato giuridico, reclutamento, dotazioni organiche della Sovrintendenza agli Studi emette i decreti, causando difficoltà al personale nel far valere i propri interessi legittimi.
- Su richiesta di genitori interessati e in riferimento ai questionari inviati alle scuole quale misurazione dell'indice di qualità degli alunni disabili, si propone di considerare soluzioni intermedie che meglio possano rispecchiare il reale disagio.
- Attesa la scarsità del numero di fisioterapisti con conseguenti disagi e/o mancanza di servizio, in rapporto anche al diritto allo studio per soggetti diversamente abili, si è chiesto ai vari ambiti amministrativi interessati di intraprendere ogni iniziativa atta a garantire la presenza di personale idoneo e sufficiente.
- Sia pure tenuto conto del lavoro aggiuntivo, a garanzia del diritto al lavoro e di effettiva imparzialità per categorie deboli, si chiede di valutare l'opportunità che le graduatorie bidelli, da utilizzare ai sensi dell'art. 6 della L.r. n. 29/99, anziché valere per due anni scolastici, vengano rinnovate ad ogni anno.
- Come per i settori *ticket*-esenzioni, diritto allo studio, concorsi (di cui alle precedenti Relazioni), si raccomanda per l'ambito altrettanto primario dei mutui per la prima casa una particolare attenzione, da parte dei funzionari addetti, in ordine alle risposte da fornire o da non fornire agli Utenti, a garanzia di imparzialità e legittime aspettative e a tutela della stessa Pubblica Amministrazione.
- A seguito di lamentele per il ritardo accumulato da treni sulla tratta Aosta-Chivasso, si è chiesto alla Direzione Trasporti dell'Assessorato del Turismo, Sport, Commercio e Trasporti di volersi adoperare per migliorare il servizio mediante l'istituzione di treni diretti per Milano o, quantomeno, la previsione di orari che permettano di usufruire delle relative coincidenze: recependo in parte la proposta del Difensore civico, il Direttore, assicura che il servizio sarà migliorato, per ora, per quanto concerne i tempi di coincidenza.
- En soulignant la bonne issue du problème de l'octroi de l'allocation prévue pour les étudiants à tous les ayants droit pour l'année académique 1997-1998, nous réaffirmons la nécessité d'une communication écrite réfléchie qui n'engendre pas d'attentes infondées. Par souci d'équité dans un secteur primaire tel que celui du droit aux études, nous avons par ailleurs demandé à l'assesseur à l'Éducation et à la Culture que l'étudiant qui n'a pas réussi tous les examens prévus pour la première année, puisse présenter sa demande pour la deuxième année au cas où il aurait, entre temps, régularisé sa position.
- Suite à plusieurs instances, nous demandons l'introduction d'améliorations administratives susceptibles de combler le retard avec lequel le Service du Statut, du Recrutement et des Organigrammes de la Surintendance des écoles édicte les arrêtés, retard qui entraîne des difficultés pour le personnel qui voudrait faire valoir ses intérêts légitimes.
- À la demande de parents d'élèves concernés et au sujet des questionnaires transmis aux établissements scolaires en vue de l'évaluation de l'indice de qualité des élèves handicapés, nous proposons de prendre en considération des solutions intermédiaires susceptibles de mieux refléter le malaise réel.
- Étant donné le nombre insuffisant de physiothérapeutes et le malaise et/ou absence de service qui en découlent, compte tenu entre autres du droit aux études des handicapés, nous avons demandé aux différents services administratifs concernés d'entreprendre toute action susceptible d'assurer la présence de personnels compétents et suffisants.
- Compte tenu du travail supplémentaire, afin d'assurer le droit au travail et l'impartialité réelle pour les catégories faibles, nous demandons qu'on examine l'opportunité de renouveler chaque année, plutôt que tous les deux ans, les listes d'aptitude des agents de service des écoles, destinées à être utilisées aux termes de la L.r. n° 29/1999.
- Ainsi que nous l'avons fait pour les secteurs: exemption du ticket modérateur, droit aux études, concours (objets de nos Rapports précédents), nous demandons que même dans le domaine, tout aussi important, des prêts pour la résidence principale les préposés prêtent une attention particulière aux réponses à donner ou à ne pas donner aux usagers, afin que l'impartialité et les attentes légitimes soient sauvegardées tout comme l'Administration publique elle-même.
- Suite aux plaintes déposées au sujet du retard des trains sur la section Aoste-Chivasso, nous avons demandé à la Direction des Transports de l'assessorat du Tourisme, des Sports, du Commerce et des Transports de s'employer pour améliorer le service par l'institution de trains directs à destination de Milan ou, à tout le moins, pour établir des horaires qui respectent la correspondance pour Milan: en accueillant en partie la proposition du médiateur, le directeur assure que, pour le moment, ce service sera amélioré en ce qui concerne la correspondance.

- A seguito di istanze presentate all' Ufficio e al fine di rendere più chiara la norma inerente gli interventi a favore delle Società cooperative e dei loro Consorzi, si è chiesto all'Assessore all'Industria, Artigianato ed Energia di voler prendere in considerazione la possibilità di effettuare un'interpretazione autentica dell'art. 43, c. 1, lett. a) della L.r. n. 27/98: si constata con favore la disponibilità a tener conto della proposta del Difensore civico.

U.S.L.

- A seguito del Seminario di aggiornamento di Villeneuve (26.09.1998) sul tema *Tutela della riservatezza in ambito sanitario*, di cui alla precedente Relazione, e in linea con istanze di dipendenti, apprendiamo con favore che sono state impartite precise informazioni scritte concernenti l'applicazione della L. n. 675/96 in materia di rilascio di certificazioni sanitarie.
- Comunicata al Responsabile U.R.P. la disfunzione esistente nell'ambito del servizio telefonico per gli esami di *pap-test*, si apprende con favore dal Commissario str. che sono stati apportati miglioramenti di orario e adeguamenti tecnici, quali una linea esclusiva per il servizio e l'utilizzo di risponditore automatico, come da nostra richiesta di miglioramento.
- Anche in risposta a richiesta di miglioramento amministrativo a garanzia di imparzialità e trasparenza, di cui alle precedenti Relazioni, si constata con favore che i ricoveri presso la Casa di cura «S. Michele» di Albenga vengono strettamente limitati alle effettive possibilità di riabilitazione per patologie osseo-articolari.
- Attesa la scarsità di fisioterapisti e conseguenti disagi (in rapporto anche al diritto allo studio per soggetti diversamente abili), si è chiesto di intraprendere, in accordo con gli altri ambiti interessati, ogni possibile iniziativa volta ad assicurare personale sufficiente ed adeguatamente preparato.
- A seguito di istanze e vista la carenza di personale qualificato, in base alla recente normativa e giurisprudenza europea ed in analogia con quanto previsto dall'Amministrazione regionale (R. r. n. 6/96), si è proposto di considerare la possibilità di far partecipare ai concorsi anche giovani che abbiano conseguito la laurea in paesi della Comunità europea: il problema risulta in parte superato.
- Come da precedenti Relazioni e da prospettive progettuali regionali, si sollecita adeguato realizzo di necessarie strutture intermedie assistenziali e riabilitative (R.S.A., comunità alloggio, gruppi appartamento) rispondenti a pluralità di condizioni psico-patologiche e/o di cronicità.

- Sur la base d'instances présentées à notre Bureau et afin de rendre plus claire la disposition inhérente aux mesures en faveur des sociétés coopératives et de leurs consortiums, nous avons demandé à l'assesseur à l'Industrie, à l'Artisanat et à l'Energie d'envisager la possibilité de donner une interprétation authentique de l'art. 43, 1^{er} alinéa, lettre a) de la L.r. n° 27/1998: nous accueillons avec satisfaction l'intention de tenir compte de la proposition du médiateur.

U.S.L.

- Suite au séminaire de recyclage de Villeneuve (26 septembre 1998) sur le thème *Tutela della riservatezza in ambito sanitario*, mentionné dans notre Rapport précédent, et dans le sillon des instances de certains employés, nous apprenons avec satisfaction que des informations précises ont été transmises par écrit au sujet de l'application de la L. n° 675/1996 en matière de délivrance de certificats médicaux.
- Ayant communiqué au responsable U.R.P. (Relations publiques) le mauvais fonctionnement du système de rendez-vous téléphoniques pour le frottis vaginal, nous apprenons avec satisfaction du commissaire extraordinaire que l'horaire a été modifié et des adaptations techniques ont été apportées au service, à savoir une ligne téléphonique exclusive et un répondeur automatique, comme nous l'avions demandé.
- En réponse, entre autres, à notre demande de perfectionnement administratif aux fins de l'impartialité et de la transparence, mentionnée dans nos Rapports précédents, nous constatons avec satisfaction que les hospitalisations à la «*Casa di cura S. Michele*» de Albenga sont rigoureusement limitées aux possibilités réelles de rééducation en cas d'ostéopathie et d'affections articulaires.
- Compte tenu du nombre insuffisant de physiothérapeutes et des inconvénients qui en découlent (par rapport aussi au droit aux études des handicapés), nous avons demandé qu'en accord avec les autres organismes concernés il soit procédé à la mise en route de toute initiative visant à assurer un personnel suffisant et préparé.
- Suite à des instances à ce sujet et vu la carence de personnel qualifié, aux termes des dispositions législatives et de la jurisprudence européenne récentes et conformément aux dispositions de l'Administration régionale (R.r. n° 6/1996) nous avons suggéré d'examiner la possibilité d'admettre aux concours même les jeunes titulaires d'une maîtrise obtenue dans des pays de la Communauté européenne: ce problème paraît en partie résolu.
- Conformément à nos Rapports précédents et aux perspectives de projets régionaux, nous sollicitons la réalisation des structures intermédiaires nécessaires d'aide et de rééducation (R.S.A., communautés-logements, groupes-appartements) répondant à diverses conditions psychopathologiques et/ou chroniques.

A.R.E.R.

- Si è chiesto al Presidente Giunta regionale, all'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, al Sindaco del Comune di Aosta, al Presidente dell'A.R.E.R. che la L.r. n. 39/95 e succ. mod. sia applicata non solo ai casi di emergenza abitativa, ma anche ai casi di disagio effettivo, comprovato da dettagliata relazione dell'Assistente sociale, a garanzia di imparzialità.

COMUNE DI AOSTA

- Nello spirito della legge istitutiva del Difensore civico, si propone di inserire negli atti amministrativi anche l'indicazione della possibilità di rivolgersi al Difensore civico per soluzioni stragiudiziali, ex art. 2, c. 4, del T.u. delle Proposte di legge n. 619 e abb. (*Norme in materia di difensore civico*).
- Su segnalazione dell'A.N.M.I.C. di una nota del Ministero dei Lavori Pubblici concernente la sosta di autoveicoli per disabili nelle aree soggette a tariffazione, si è provveduto a chiederne riscontro al Comandante della Polizia municipale, con annuncio di incontro programmato con i Responsabili dell'Azienda gestore dei parcheggi per la soluzione del problema.
- A seguito di diverse lamentele di Cittadini in ordine ai pagamenti del canone dell'acqua, si è chiesto di conoscere se i competenti Uffici comunali potranno prevedere l'installazione di un contatore per alloggio al posto di uno per immobile.
- Si è chiesto al Presidente Giunta regionale, all'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, all'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali, al Sindaco del Comune di Aosta, al Presidente dell'A.R.E.R. che la L.r. n. 39/95 e succ. mod. sia applicata non solo ai casi di emergenza abitativa, ma anche ai casi di disagio effettivo, comprovato da dichiarazione dell'Assistente sociale, a garanzia di imparzialità. In riferimento, poi, ad istanze di destinatari di alloggi E.R.P. privi di riscaldamento, si è chiesto al Presidente della Giunta ed al Sindaco di Aosta di considerare la possibilità di concedere a tali soggetti contributi economici speciali, con attivazione speciale da parte del Presidente della Giunta regionale dell'art. 5 della L.r. n. 19/94.
- A seguito di istanze di Cittadini e come da precedenti Relazioni, si è provveduto a contattare il Comandante dei Vigili urbani e il dirigente dei Lavori pubblici per un incontro, con finalità preventive, sulla problematica dei passaggi pedonali, con esito positivo.
- In ordine a lamentele di Cittadini per presunti schiamazzi

A.R.E.R.

- Nous avons demandé au président du Gouvernement régional, à l'assesseur régional au Territoire, à l'Environnement et aux Ouvrages publics, à l'assesseur régional à la Santé, au Bien-être et aux Politiques sociales, au syndic de la commune d'Aoste et au président de l'A.R.E.R. que la L.r. n° 39/1995, modifiée, soit appliquée non seulement aux cas de nécessité impérieuse de logement, mais aussi aux cas de malaise réel, étayé d'un rapport détaillé de l'assistante sociale, afin d'assurer l'impartialité.

COMMUNE D'AOSTE

- Dans l'esprit de la loi portant institution du médiateur, nous proposons de mentionner dans les actes administratifs même la possibilité de s'adresser au médiateur en vue d'une solution extrajudiciaire, aux termes de l'art. 2, 4^e alinéa du T.u. des propositions de loi n° 619 et ass. (*Norme in materia di difensore civico*).
- Sur communication de l'A.N.M.I.C. à propos d'une note du ministère des Travaux publics concernant le stationnement de voitures pour handicapés dans les parkings payants, nous avons demandé des renseignements à ce propos au commandant de la police municipale: il nous a annoncé qu'une rencontre est prévue avec les responsables de l'organisme qui gère les parkings afin de résoudre ce problème.
- Suite aux plaintes de plusieurs citoyens au sujet du paiement de la redevance de l'eau, nous avons demandé si les bureaux compétents de la commune peuvent prévoir l'installation d'un compteur pour chaque appartement au lieu d'un seul compteur pour immeuble.
- Nous avons demandé au président du Gouvernement régional, à l'assesseur régional au Territoire, à l'Environnement et aux Ouvrages publics, à l'assesseur régional à la Santé, au Bien-être et aux Politiques sociales, au syndic de la commune d'Aoste et au président de l'A.R.E.R. que la L.r. n° 39/1995, modifiée, soit appliquée non seulement aux cas de nécessité impérieuse de logement, mais aussi aux cas de malaise réel, étayé d'un rapport détaillé de l'assistante sociale, afin d'assurer l'impartialité. Par ailleurs, suite aux instances présentées par des citoyens destinataires de logements sociaux dépourvus de chauffage, nous avons demandé au président du Gouvernement régional et au syndic d'Aoste d'examiner la possibilité d'octroyer à ces citoyens des aides économiques particulières, par le biais d'une application spéciale de l'art. 5 de la L.r. n° 19/1994 par le président du Gouvernement régional.
- Suite aux instances présentées par des citoyens et ainsi que nous l'avions annoncé dans nos Rapports précédents, nous avons contacté, avec un résultat positif, le commandant de la police municipale et le directeur des Travaux publics en vue d'une rencontre, dans un but de prévention, sur les problèmes des passages pour piétons.
- Compte tenu des plaintes portées par des citoyens au sujet

che si verificherebbero in locali pubblici aperti sino alle ore quattro del mattino, si chiede al Sindaco di voler considerare l'opportunità di rivedere l'orario di chiusura dei locali pubblici, specie se ubicati in condomini.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

- Nello spirito della legge istitutiva del Difensore civico, si propone di inserire negli atti amministrativi anche l'indicazione della possibilità di rivolgersi al Difensore civico per soluzioni stragiudiziali, *ex art. 2, c. 4, del T.u. delle Proposte di legge n. 619 e abb. (Norme in materia di difensore civico)*.

MINISTERI

- Riconoscendo il Direttore della sede regionale dell'I.N.A.I.L. la «concreta difficoltà da parte degli assicurati nel disporre di dati comprensibili e verificabili», si è chiesto di porre in essere ogni misura atta ad assicurare una migliore comprensibilità degli stessi.
- Come da petizione di Cittadini, inoltrata dal Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano e sostenuta dal Coordinamento dei Difensori civici regionali, si è proposto al Ministero della Sanità la modifica delle L.n. 21/92 e n. 238/97, aventi ad oggetto l'equo indennizzo per i danni alla salute provocati da vaccinazioni o trasfusioni.

du tapage nocturne qui se produirait dans des locaux publics ouverts jusqu'à quatre heures du matin, nous demandons au syndic d'examiner l'opportunité d'un changement de l'horaire de fermeture des locaux publics, notamment lorsqu'ils sont situés dans des immeubles en copropriété.

COMMUNE DE GRESSONEY-SAINT-JEAN

- Dans l'esprit de la loi portant institution du médiateur, nous proposons que la possibilité de s'adresser au médiateur pour des solutions extrajudiciaires soit indiquée dans les actes administratifs, aux termes de l'art. 2, 4^e alinéa, du T.u. des propositions de loi n° 619 et ass. (*Norme in materia di difensore civico*).

MINISTÈRES

- Le directeur du Bureau régional de l'I.N.A.I.L. ayant reconnu la «concreta difficoltà degli assicurati nel disporre di dati comprensibili e verificabili», nous avons demandé que toute mesure susceptible d'en assurer une meilleure compréhension soit prise.
- Sur la base d'une pétition de citoyens, transmise par le médiateur de la Province autonome de Bolzano et appuyée par le *Coordinamento dei Difensori civici regionali*, nous avons proposé au ministère de la Santé une modification des lois n° 21/1992 et n° 238/1997 portant indemnisation équitable des dommages provoqués à la santé par des vaccins ou par des transfusions.

STATISTICA UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO
1999-2000 (15.03.1999 - 10.03.2000)

STATISTIQUE BUREAU DU MEDIATEUR
1999-2000 (15 MARS 1999 - 10 MARS 2000)

	R.A.V.A. R.A.V.A.	Comuni V. communes V.	U.S.L. U.S.L.	A.R.E.R. A.R.E.R.	Comune Aosta Commune d'Aoste	Cressoney Cressoney	Ministeri Ministères	Incl. Generale Orient générale	TOTALI TOTALS
Citt.i valdostani / Citoyens valdôtains	145	107	50	47	33	3	70	42	503
Citt.e valdostane / Citoyennes valdôtaines	127	102	62	20	23	5	39	36	410
Citt.i aostani / Citoyens d'Aoste	142	13	68	33	120	2	68	72	516
Citt.e aostane / Citoyennes d'Aoste	135	9	77	48	130	0	73	76	548
Citt.i italiani / Citoyens italiens	22	2	1	0	14	0	19	16	74
Citt.e italiane / Citoyennes italiennes	27	2	5	0	4	0	14	16	68
Citt.i europei / Citoyens européens	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Citt.e europee / Citoyennes européennes	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Citt.i extracomunitari / Citoyens extracommunautaires	5	0	0	0	15	0	11	13	41
Citt.e extracomunitarie / Citoyennes extracommunautaires	3	0	0	0	6	0	6	5	19
TOTALE CITTADINI / TOTALS CITOYENS	606	235	263	148	345	10	301	279	2187

Sono state istruite n. 829 istanze di cui:

R.A.VA.	274
Comuni della Valle	97
U.S.L.	146
A.R.E.R.	44
Comune di Aosta	171
Comune di Gressoney	1
Ministeri	96

I CASI

Un baromètre des modalités d'application de la législation en vigueur
(G. DELBAUFFE)

Le contrôle de l'administration équitable a été confié à l'ombudsman (...). Le prolongement de cette mission explique d'ailleurs pourquoi, lorsque l'ombudsman doit constater que l'exécution d'une loi mène trop fréquemment à des situations d'iniquité heurtante, il a le pouvoir de recommander au législateur de modifier la loi en question ou de l'interpréter
(P.-Y. MONETTE)

Le médiateur de la Région (...) s'inscrit dans un souci des pouvoirs publics de favoriser la transparence administrative
(F. BOVESSE)

I casi sono stati raggruppati per settori di competenza, facendo peraltro rientrare in «R.A.V.A. generale» qualche istanza a tutela della privacy. La distinzione tra Cittadini aostani, valdostani, italiani, europei, extracomunitari risponde ad una pura logica statistica.

R.A.V.A.

Eccezion fatta per i Comuni di Aosta e Gressoney-Saint-Jean, gli interventi presso Comuni e Comunità montane si sono limitati alle competenze di cui alla L.r. n. 5/92 e succ. mod., salvo il sollecito di risposte inevase a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni.

a) Generale

In riferimento a svariate problematiche, trentatré Cittadine e trentasei Cittadini valdostani, trentaquattro Cittadine, due Ditte e trentasei Cittadini aostani, cinque Cittadine e quattro Cittadini italiani, tre Cittadini e quattro Cittadini extracomunitari chiedono di approfondire le competenze del

Les dossiers traités se chiffrent à 839, ainsi répartis:

R.A.V.A.	274
Communes de la Vallée d'Aoste	97
U.S.L.	146
A.R.E.R.	44
Commune d'Aoste	171
Commune de Gressoney	1
Ministères	96

LES CAS

Un baromètre des modalités d'application de la législation en vigueur
(G. DELBAUFFE)

Le contrôle de l'administration équitable a été confié à l'ombudsman (...). Le prolongement de cette mission explique d'ailleurs pourquoi, lorsque l'ombudsman doit constater que l'exécution d'une loi mène trop fréquemment à des situations d'iniquité heurtante, il a le pouvoir de recommander au législateur de modifier la loi en question ou de l'interpréter
(P.-Y. MONETTE)

Le médiateur de la Région (...) s'inscrit dans un souci des pouvoirs publics de favoriser la transparence administrative
(F. BOVESSE)

Les cas ont été réunis suivant le secteur auquel ils ressortissent; cependant certaines instances concernant la protection de la vie privée ont été insérées dans «R.A.V.A.-Cas généraux». La distinction entre citoyens d'Aoste, valdôtains, italiens, européens, extracomunitaires répond simplement à une logique statistique.

R.A.V.A.

Exception faite pour les communes d'Aoste et de Gressoney-Saint-Jean, les interventions auprès des communes et communautés de montagne ont été limitées aux compétences visées à la L.r. n° 5/1992, modifiée, sauf rappel en cas de demande en souffrance aux fins de la sauvegarde des Administrations publiques elles-mêmes.

a) Cas généraux

Au sujet de problèmes divers trente-trois citoyennes et trente-six citoyens valdôtains, trente-quatre citoyennes, deux entreprises et trente-six citoyens aostains, cinq citoyennes et quatre citoyens italiens, trois citoyennes et quatre citoyens extracomunitaires demandent des précisions au sujet des

Difensore civico, in rapporto alle altre forme di tutela; tre Coppie, sei Cittadini e un Sindacato valdostani, dodici Cittadini aostani e tre italiani, sei Cittadine aostane, quattro valdostane e tre italiane e una Coppia extracomunitaria competenze e modalità di intervento del Difensore civico regionale in rapporto ai Comuni. L'Associazione nazionale dei Revisori contabili (A.N.R.E.C.) chiede che, analogamente a quanto effettuato nella Regione Campania, si istituisca una Commissione regionale di indagine: non si aderisce alla proposta. Due Cittadine e tre Cittadini aostani e un'Associazione di categoria chiedono se esistono in Valle Associazioni di tutela dei diritti: vengono indirizzati. Ad un Rappresentante di categoria vengono indicate vie di tutela relativamente ad Ente privatistico gestore di servizi R.A.V.A.

Diciannove Cittadini e un Ordine professionale valdostani, diciotto aostani e tre italiani, ventidue Cittadine aostane, quattordici valdostane e otto italiane chiedono di essere informati su normativa e pratica del diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/90-L.r. n. 18/99; ventotto Cittadine valdostane e diciassette aostane, sedici Cittadini valdostani, venti aostani e tre italiani sulla R.R.R. e sulla pratica della R. a mano. Otto Cittadini aostani, sei valdostani e tre italiani, una Cittadina aostana, quattro valdostane e due italiane sulla pratica della semplificazione burocratica; otto Cittadine (di cui tre valdostane) e dieci Cittadini (di cui quattro valdostani) sull'autocertificazione; ventidue Cittadini (di cui dieci aostani) e sedici Cittadine (di cui undici aostane) su tempi e modalità di evasione delle richieste scritte.

Ad una Coppia e a due Cittadini valdostani si forniscono indicazioni riguardanti la normativa in materia di appalti e pubblici concorsi. In riferimento ad una vicenda riguardante la possibilità di partecipare ai concorsi indetti dalla Pubblica Amministrazione, un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, chiede di conoscere la procedura per ottenere la cittadinanza italiana; una Coppia valdostana le modalità di svolgimento e comunicazione della prova di francese in relazione a concorsi indetti dalla R.A.V.A. Sulla scorta di richieste del C.C.I.E., relative al problema lavorativo degli Extracomunitari in rapporto ai concorsi pubblici, si danno indicazioni e si propone il problema al P.I.T.-Servizi europeo. Una Cittadina valdostana chiede di approfondire il problema dell'equipollenza titoli in rapporto ad insegnamento e concorsi R.A.V.A.: viene informata anche sul Difensore civico competente per territorio e sul P.I.T.-Servizi europeo. Due Cittadine e due Cittadini aostani e una valdostana lamentano indicazioni imprecise da parte della R.A.V.A. in ordine a Concorsi europei: data l'urgenza, si contatta *le Conseiller pour les Affaires internationales du médiateur de la République de France*, con soluzione immediata del problema. Vengono lamentati, tramite lettera, illeciti di un Segretario comunale; un Cittadino aostano contesta per iscritto l'avvenuto licenziamento per giusta causa: non si interviene in assenza di specifiche istanze. Una Coppia e una Ditta aostane pongono il problema della regolarità di una deliberazione di Giunta

compétences du médiateur par rapport aux autres formes de défense; trois couples, six citoyens et un syndicat valdôtains, douze citoyennes aostaines et trois italiens, six citoyennes d'Aoste, quatre valdôtaines et trois italiennes et un couple extracommunautaire des précisions sur les compétences et les modalités d'action du médiateur régional pour ce qui est des communes. L'Association nationale des commissaires aux comptes (A.N.R.E.C.) demande qu'une commission régionale d'enquête soit créée, sur l'exemple de ce qu'a fait la Région Campanie: cette proposition n'est pas accueillie. Deux citoyennes et trois citoyens d'Aoste et une association de catégorie veulent savoir s'il existe en Vallée d'Aoste des associations de sauvegarde des droits: ils obtiennent des renseignements. Des voies susceptibles d'être empruntées pour la sauvegarde des droits à propos d'un organisme de droit privé gérant des services R.A.V.A. sont indiquées à un représentant de catégorie.

Dix-neuf citoyens et un ordre professionnel valdôtains, dix-huit aostains et trois italiens, vingt-deux citoyennes d'Aoste, quatorze valdôtaines et huit italiennes demandent à être renseignés sur la réglementation et la pratique du droit d'accès et sur l'indication obligatoire des motifs aux termes des L. n° 241/1990 - L.r. n° 18/1999; vingt-huit citoyennes valdôtaines et dix-sept aostaines, seize citoyens valdôtains, vingt aostains et trois italiens sur les lettres recommandées avec accusé de réception et sur celles remises en mains propres au destinataire. Huit citoyens d'Aoste, six valdôtains et trois italiens, une citoyenne d'Aoste, quatre citoyennes valdôtaines et deux italiennes sur la simplification bureaucratique; huit citoyennes (dont trois valdôtaines) et dix citoyens (dont quatre valdôtains) sur l'attestation sur l'honneur, vingt-deux citoyens (dont dix valdôtains) et seize citoyennes (dont onze valdôtaines) sur les délais et modalités d'expédition des requêtes écrites.

Un couple et deux citoyens valdôtains obtiennent des renseignements au sujet des dispositions en matière d'adjudication et de concours public. Un citoyen valdôtain d'origine extracommunautaire, demande à connaître la procédure nécessaire pour obtenir la citoyenneté italienne, compte tenu d'un événement concernant la possibilité de participer aux concours lancés par l'Administration publique; un couple valdôtain se renseigne sur les modalités du déroulement de l'épreuve de français et de la communication y afférente lors des concours lancés par la R.A.V.A.. Sur la base de questions posées par le C.C.I.E. au sujet des problèmes de travail des extracommunautaires par rapport aux concours publics, nous donnons des indications et soumettons le problème au P.I.T.-Services européen. Une citoyenne valdôtaine veut approfondir la question de l'équivalence des diplômes pour ce qui est de l'enseignement et des concours R.A.V.A.: elle est également renseignée sur le médiateur auquel appartient la compétence territoriale et sur le P.I.T.-Services européen. Deux citoyennes et deux citoyens d'Aoste et une citoyenne valdôtaine se plaignent d'avoir obtenu des renseignements imprécis de la R.A.V.A. au sujet de concours européens: étant donné l'urgence, nous prenons contact avec le conseiller pour les Affaires internationales du médiateur de la République de France et le problème est immédiatement résolu. Des actes illicites d'un secrétaire de mairie nous sont signalés par lettre; un citoyen d'Aoste conteste par écrit son licenciement pour

con cui si è provveduto, ai fini della partecipazione agli appalti, ad uno sdoppiamento non previsto in campo nazionale; una Ditta e due Cittadini aostani lamentano irregolarità per una licitazione: vengono indirizzati. Una Coppia e una Ditta valdostane chiedono di conoscere la procedura per presentare, tramite l'Amministrazione regionale, richiesta di concessione contributi stanziati dalla Comunità europea.

Una Coppia aostana, una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono di approfondire la disciplina in materia di responsabilità dei funzionari pubblici a seguito di condanne definitive; tre Dipendenti valdostani, di cui due Cittadine, diritti-doveri e legittime aspettative in ordine a contestazione di addebito; una Cittadina e tre Cittadini valdostani, a nome di una decina, diritti e legittime aspettative in ordine a richiesta di mobilità e presunta parzialità per contestazione di addebito. Nell'ambito di una richiesta di mobilità interessante una quindicina di persone, di cui alla precedente Relazione, un Cittadino aostano sottopone problematiche residuali. A seguito di richiesta pervenuta ad un dirigente di comunicare il proprio orario di lavoro, si esamina la problematica in riferimento alla riforma introdotta dalla L.r. n. 45/95 e succ. mod.. Un dirigente regionale lamenta la mancanza di organizzazione fra settori R.A.V.A., con conseguenti disagi per i Cittadini; un Dipendente aostano la mancata liquidazione per prestazione d'opera fuori servizio; un'Impiegata aostana l'assegnazione di mansioni inferiori al livello di assunzione: vengono indirizzati. In riferimento ad una vicenda riguardante un'Amministrazione comunale, un Cittadino europeo chiede di conoscere la normativa in materia di donazioni. Una Cittadina e due Cittadini italiani e un Movimento politico chiedono di approfondire le modalità di autenticazione firme per liste elettorali; in riferimento a situazione lavorativa, sei Cittadini valdostani la normativa vigente in materia di sicurezza nei cantieri: vengono indirizzati. Un Cittadino valdostano chiede delucidazioni sulla discrezionalità amministrativa per incarichi R.A.V.A.. In riferimento alla normativa regionale per l'assegnazione del salario di produzione, due Cittadine e tre Cittadini aostani e due Cittadine valdostane lamentano il mancato rispetto dell'imparzialità amministrativa e la tipologia di composizione della Commissione ricorsi: si interviene presso i Presidenti di Consiglio e Giunta, con esito di conferma delle irregolarità per due casi.

Quattro Cittadine e due Cittadini aostani, ventiquattro famiglie e una Coppia valdostane chiedono di conoscere le competenze A.R.P.A. in materia di inquinamento acustico e/o elettromagnetico; in relazione ad una complessa vicenda riguardante la tutela dell'ambiente, con particolare riferimento all'inquinamento elettromagnetico, una Coppia e una Cittadina valdostane la procedura da seguire per richiedere un sopralluogo al terreno di proprietà. Un Cittadino valdostano

juste cause: faute d'instances spécifiques le médiateur n'intervient pas. Un couple et une entreprise d'Aoste posent le problème de la régularité d'une délibération du Gouvernement régional qui a opéré, aux fins de la participation aux adjudications, un dédoublement non prévu à l'échelon national; une entreprise et deux citoyens d'Aoste déplorent des irrégularités au sujet d'une adjudication: ils sont orientés vers les bureaux compétents. Un couple et une entreprise valdôtains demandent à connaître la procédure à suivre pour présenter une demande d'octroi d'aides à la Communauté européenne par le biais de l'Administration régionale.

Un couple aostain, une citoyenne et un citoyen valdôtains veulent approfondir la question de la réglementation de la responsabilité des personnels de la Fonction publique suite à des condamnations définitives; trois employés valdôtains, dont deux citoyennes, les droits-devoirs et attentes légitimes à propos d'une imputation de faute; une citoyenne et trois citoyens valdôtains, au nom d'une dizaine d'autres, les droits et attentes légitimes au sujet d'une demande de mobilité et de partialité présumée pour imputation de faute. Dans le cadre d'une requête de mobilité concernant une quinzaine de personnes et mentionnée dans notre Rapport précédent, un citoyen aostain soumet à notre attention les problèmes résiduels. Suite à la requête adressée à un dirigeant pour qu'il communique son horaire de travail, nous examinons ce problème sur la base de la réforme introduite par la L.r. n° 45/1995, modifiée. Un dirigeant régional déplore l'absence de coordination entre les différents secteurs de la R.A.V.A., qui entraîne des dérangements pour les citoyens; un salarié d'Aoste de ne pas avoir touché d'indemnité de départ pour prestation effectuée en dehors de l'horaire de service; une employée valdôtaine de l'attribution de fonctions inférieures à celles du grade prévu lors de son engagement: ils reçoivent toute indication utile sur la voie à suivre. Un citoyen européen, se référant à un fait concernant une Administration communale, demande à connaître les dispositions afférentes aux donations. Une citoyenne et deux citoyens italiens et un mouvement politique veulent approfondir les modalités de légalisation de signature pour les listes des candidats et six citoyens valdôtains les dispositions de loi en vigueur en matière de sécurité sur les chantiers, compte tenu de leurs conditions de travail: ils obtiennent les informations nécessaires. Un citoyen valdôtain demande des éclaircissements au sujet du pouvoir discrétionnaire de l'Administration en cas d'attribution de fonctions R.A.V.A.. A propos des dispositions régionales pour l'attribution du salaire de fonction, deux citoyennes et trois citoyens d'Aoste et deux citoyennes valdôtains contestent la partialité administrative et la composition de la commission des recours: suite à l'intervention du médiateur auprès des présidents du Conseil et du Gouvernement régionaux, les irrégularités sont confirmées dans deux cas.

Quatre citoyennes et deux citoyens aostains, vingt-quatre familles et un couple valdôtain demandent à connaître les compétences de l'A.R.P.A. en matière de pollution acoustique et/ou électromagnétique; un couple et une citoyenne valdôtains la procédure à suivre pour demander une inspection sur le terrain qui leur appartient, dans le cadre d'un problème complexe concernant la protection de l'environnement, notamment par rapport à la pollution électromagnétique.

lamenta il mancato inserimento di documentazione nel fascicolo personale: si interviene presso il Direttore A.R.P.A., con esito di verifica della già avvenuta regolarizzazione. Un Rappresentante sindacale aostano lamenta la parziale invasione di accesso: si interviene presso il Direttore A.R.P.A., che provvede a fornire le spiegazioni del caso e ad approfondire la problematica.

b) Presidenza del Consiglio

Sempre con esito di collaborazione e per rispondere ad istanze senza gravare sugli Uffici, si provvede a richiedere copia dei resoconti consiliari sull'oggetto n. 16 dell'adunanza 10-11.03.1999 relativo alla semplificazione amministrativa; sull'oggetto n. 10 dell'adunanza 26-27.05.1999 circa l'indizione dei concorsi ordinari nelle scuole valdostane; sull'oggetto n. 7 dell'adunanza 26-27.05.1999 in riferimento a problematiche concernenti la validità dei titoli conseguiti nei Paesi dell'Unione europea; sull'adunanza 12-13.05.1999 per la possibile predisposizione di un testo coordinato in materia di interventi socio-assistenziali; sull'oggetto n. 677 dell'adunanza del 09.06.1999 per l'attuazione di un piano di azioni preliminari all'adozione delle nuove tipologie di accertamento della conoscenza della lingua francese; sull'oggetto n. 695 dell'adunanza 23.06.1999 per i criteri di conferimento di incarichi professionali R.A.V.A. Si chiede, altresì, copia della risposta alle interrogazioni con risposta scritta concernenti le graduatorie bidelli (28.07.1999) e i criteri per il distacco insegnanti (15.07.1999).

Una Responsabile di settore R.A.V.A. lamenta indebita ingerenza del Presidente nella procedura di assegnazione del salario di risultato: vengono richiamati diritti e doveri.

Il Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano chiede di conoscere se la normativa valdostana istitutiva del Difensore civico preveda qualche polizza assicurativa di responsabilità civile a favore dello stesso: si fornisce la collaborazione richiesta.

c) Presidenza della Giunta

Una Coppia aostana lamenta danni per illegittima concessione edilizia e invoca l'annullamento prefettizio, senza ricevere risposta; dopo solleciti, l'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche comunica che, non ostante la presenza di due pareri richiesti dall'Ufficio legale, non è ancora stata data risposta ai Cittadini: l'esito della vicenda presenta incongruenze tra illegittimità constatate dalla stessa R.A.V.A. e avallo della situazione da parte della Giunta. Una Cittadina aostana e due italiane chiedono di conoscere le competenze di Presidente della Giunta e Sindaci in rapporto al Ministero dell'Interno, nonché la procedura per l'autorizzazione alla raccolta firme *referendum*. Un Cittadino valdostano segnala pericoli derivanti da opere pubbliche: si chiedono informazioni al Presidente della Giunta e all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche (che risponde

tique. Un citoyen valdôtain se plaint qu'une certaine documentation n'a pas été insérée dans son dossier: suite à l'intervention du médiateur auprès du directeur de l'A.R.P.A., il est procédé au contrôle du dossier, qui a déjà été régularisé. Un représentant syndical d'Aoste conteste un droit d'accès partiel: le médiateur intervient auprès du directeur de l'A.R.P.A., qui fournit les explications nécessaires et approfondit le problème.

b) Présidence du Conseil régional

Pour répondre à des instances sans grever les bureaux et toujours avec le résultat d'une collaboration active, nous demandons copie des comptes rendus du Conseil sur l'objet n° 16 de la séance des 10-11 mars 1999 afférent à la simplification administrative; sur l'objet n° 10 de la séance des 26-27 mai 1999 concernant l'ouverture des concours ordinaires dans les écoles valdôtaines; sur l'objet n° 7 de la séance des 26-27 mai 1999 relatif aux problèmes concernant la validité des diplômes obtenus dans des pays de l'Union européenne; sur la séance des 12-13 mai 1999 sur la préparation éventuelle d'un texte coordonné en matière d'actions d'aide sociale; sur l'objet n° 677 de la séance du 9 juin 1999 concernant la mise en œuvre d'une série d'actions préalables à l'adoption des nouvelles formes d'évaluation de la connaissance du français; sur l'objet n° 695 de la séance du 23 juin 1999 au sujet des critères d'attribution de fonctions professionnelles au sein de la R.A.V.A.. Nous demandons, par ailleurs, copie de la réponse des questions avec réponse écrite concernant les listes d'aptitude des agents de services des écoles (28 juillet 1999) et les critères adoptés pour le détachement du personnel enseignant (15 juillet 1999).

Une responsable de secteur R.A.V.A. se plaint de l'ingérence du président du Conseil dans la procédure d'attribution du salaire de résultat: nous rappelons les droits et les devoirs.

Le médiateur de la Province autonome de Bolzano s'informe si les dispositions valdôtaines portant institution du médiateur prévoient une police d'assurance sur la responsabilité civile du médiateur: il obtient la collaboration demandée.

c) Présidence du Gouvernement régional

Un couple d'Aoste porte plainte pour dommages découlant d'un permis de construire illégal dont il réclame l'annulation par le préfet, sans recevoir de réponse; après plusieurs rappels, l'assesseur au Territoire, à l'Environnement et aux Ouvrages publics nous communique que, bien qu'il existe, à ce sujet, deux avis demandés par le Bureau légal, aucune réponse n'a encore été donnée aux citoyens: il en ressort une incongruence entre les illégalités constatées par la R.A.V.A. elle-même et l'aval donné par le Gouvernement régional à cette situation. Une citoyenne d'Aoste et deux italiennes demandent à connaître les compétences du président du Gouvernement régional et des syndicats par rapport au ministère de l'Intérieur, ainsi que la procédure à suivre pour l'autorisation de recueillir les signatures en vue d'un référendum. Un citoyen valdôtain signale des dangers provenant d'ouvrages

inviando anche documentazione fotografica degli interventi). Quattro Cittadine e due Cittadini aostani, una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano il ritardo dei treni nella tratta Aosta-Chivasso, incidente sulle coincidenze: si interviene presso il Presidente della Giunta e il Direttore della Direzione Trasporti, che ne assicura evidenza in seno al Comitato paritetico di gestione F.S.. Una Cittadina valdostana, a nome di altre due e altri tre, chiede di conoscere le possibili vie di tutela danni per lavori autorizzati da un'Amministrazione e presunti in violazione delle norme di sicurezza. Ad una Cittadina, tre Cittadini, una Coppia (di origine extracomunitaria) e un Ente di assistenza aostani vengono date informazioni sulle modalità di attivazione particolare del contributo straordinario di cui all'art. 5 della L.r. n. 19/94 per acquisto stufe o installazione impianti di riscaldamento in edifici di E.R.P. privi di riscaldamento, come da indicazione del Presidente della Giunta a seguito di proposta di miglioramento amministrativo del Difensore civico. Sei Cittadine e quattro Cittadini aostani, cinque Cittadine e sei Cittadini valdostani chiedono chiarimenti circa la procedura di ricorso avverso sanzioni amministrative; in riferimento ad un provvedimento emanato dalla Questura, un Cittadino valdostano circa la procedura di ricorso gerarchico al Presidente della Giunta. Una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano l'inevasione di una lettera-ricorso (si interviene presso il Capo Servizio Sanzioni amministrative, con esito da definire); un Cittadino aostano le modalità di erogazione di una sanzione amministrativa (si chiede al Comandante della Polizia stradale di Aosta di effettuare gli accertamenti di competenza, con esito di conferma dell'*iter*, dopo sollecito). Una Cittadina italiana e un Cittadino aostano esprimono perplessità sull'interpretazione dell'art. 21 della L.r. n. 37/86 e relativi contributi: al fine di sollecitare una risposta alla richiesta scritta del Cittadino, si interviene presso il Presidente, che sollecita la Direzione Forestazione per una definizione della pratica, rimasta a lungo sospesa; dopo solleciti, il Difensore civico ottiene una documentata risposta, che peraltro non soddisfa i Cittadini. Due Cittadine valdostane lamentano complicità contrattuali per affitto di locali alla R.A.V.A.: vengono indirizzate, con esito positivo. Una Cittadina aostana e una valdostana lamentano la mancata istituzione di reparti detentivi presso luoghi di cura, ex art. 7 della L. n. 296/93: si interviene presso il Presidente della Giunta e il Commissario str. U.S.L., con esito di programmazione. Una Coppia valdostana lamenta l'inevasione di una lettera di richiesta di risarcimento danni inviata all'A.N.A.S., e al Servizio espropriazioni ed usi civici della Presidenza della Giunta: si chiedono informazioni, con esito da definire.

Una Società, un Ordine professionale e un Cittadino valdostani lamentano il rifiuto ingiustificato di accesso da parte di due Uffici della Presidenza della Giunta: senza intervenire,

publics: nous demandons des renseignements au président du Gouvernement régional et à l'assesseur au Territoire, à l'Environnement et aux Ouvrages publics (qui répond en envoyant la documentation photographique des travaux). Quatre citoyennes et deux citoyens aostains, une citoyenne et un citoyen valdôtains se plaignent du retard des trains sur la section Aoste-Chivasso, ayant des retombées sur les correspondances: nous intervenons auprès du président du Gouvernement régional et du directeur de la Direction des Transports, qui assure que cette question sera soumise au comité paritaire de gestion des chemins de fer. Une citoyenne valdôtaine, au nom de deux autres citoyennes et de trois citoyens, s'informe sur les voies éventuelles de défense à propos de dommages provoqués par des travaux autorisés par une Administration et violant vraisemblablement les dispositions de loi en matière de sécurité. Une citoyenne, trois citoyens, un couple (d'origine extracomunitaire) et un organisme d'aide sociale, tous d'Aoste, reçoivent des informations sur les modalités d'octroi de l'aide extraordinaire visée à l'art. 5 de la L.r. n° 19/1994 en vue de l'achat de poêles ou installations de chauffage pour des logements sociaux dépourvus de chauffage, conformément aux indications du président du Gouvernement régional suite à la proposition d'amélioration administrative faite par le médiateur. Six citoyennes et quatre citoyens aostains, cinq citoyennes et six citoyens valdôtains demandent des éclaircissements sur la procédure du recours contre des sanctions administratives; un citoyen valdôtain sur la procédure du recours hiérarchique au président du Gouvernement régional suite à un acte de la Préfecture de police. Une citoyenne et un citoyen valdôtains se plaignent de ne pas avoir reçu de réponse à leur lettre-recours (nous intervenons auprès du chef du Service des Sanctions administratives et attendons); un citoyen aostain des modalités d'une prise de sanction administrative (nous demandons au commandant de la police de la route d'Aoste d'effectuer les contrôles de son ressort et obtenons, après rappel, confirmation de la procédure). Une citoyenne italienne et un citoyen aostain expriment leur perplexité sur l'interprétation de l'art. 21 de la L.r. n° 37/1986 et subventions y relatives: afin de solliciter une réponse à la requête écrite d'un citoyen, nous intervenons auprès du président du Gouvernement régional, qui invite la Direction des Forêts à régler cette question, restée longtemps en suspens; après plusieurs rappels, le médiateur obtient une réponse documentée, qui par ailleurs ne satisfait pas les citoyens. Deux citoyennes valdôtaines protestent contre des complications à propos d'un contrat de location passé avec la R.A.V.A.: elles obtiennent les renseignements nécessaires sur la voie à suivre: et un résultat positif. Une citoyenne d'Aoste et une citoyenne valdôtaine déplorent que des sections de détention n'aient pas été créées dans des maisons de santé, aux termes de l'art. 7 de la L. n° 296/1993: notre action auprès du président du Gouvernement régional et du commissaire extraordinaire U.S.L. donne lieu à un plan programmatique. Un couple valdôtain se plaint de l'absence de réponse à une lettre de requête de dédommagement envoyée à l'A.N.A.S. et au Service des Expropriations et des Droits d'usage de la Présidence du Gouvernement régional: notre demande d'information n'a pas encore eu de réponse.

Une société, un ordre professionnel et un citoyen valdôtains se plaignent du refus injustifié que deux bureaux de la Présidence du Gouvernement régional ont opposé à leur

si illustra la normativa alla luce anche della giurisprudenza, con particolare riferimento al rapporto accesso-privacy. In relazione alla richiesta di deliberazioni di Giunta, si segnala la tempestiva collaborazione del Capo Servizio dei Servizi di Segreteria.

Con riferimento alle ultime nomine di Coordinatori, due Sindacati e diciannove Cittadine/i valdostani/aostani espongono perplessità: sollecitata nuovamente la trasmissione del preannunciato parere dell'Avvocatura di Stato, di cui alle precedenti Relazioni, nulla è pervenuto anche dopo convocazione del nuovo Coordinatore del Dipartimento legislativo e legale. Nell'ambito di una complessa vicenda previdenziale, una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano lamentano il mancato versamento contributivo: il Presidente della Giunta, dopo sollecito, fa` presente che non si è dato corso alla costituzione della rendita per carenza documentale; l'esito conclusivo e sollecitato, comprensivo di convocazione del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione e del Direttore Amministrazione del Personale, non scioglie le perplessità. Alcuni Dipendenti lamentano disagi per il poco tempo assegnato al funzionario dell'Ufficio imposte per la dichiarazione dei redditi: si formula al Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione la proposta di una maggiore apertura, rilevando, dopo dettagliata risposta, che le finalità del servizio rischiano di essere vanificate. A tre Cittadine e a tre Cittadini aostani si danno informazioni sui requisiti preventivi ed essenziali per l'assunzione di categorie protette e sull' Agenzia del Lavoro, verificandone la correttezza; un Cittadino aostano chiede informazioni su problematiche inerenti l'inserimento lavorativo di soggetti psicotici, lamentando non adeguato accoglimento da parte dell' Agenzia del Lavoro: viene indirizzato.

Nell'ambito di una controversia concorsuale, una Cittadina valdostana e una aostana chiedono di conoscere tempi e modalità di applicazione delle nuove disposizioni sull'esame preliminare di lingua francese; una Coppia valdostana e una aostana la normativa in materia di pubblici concorsi; due Cittadini valdostani chiedono chiarimenti per un bando di concorso, con particolare riferimento alle mansioni spettanti. Una Cittadina e due Cittadini aostani lamentano irregolarità in un concorso di V^a qualifica funz. e chiedono di conoscere i criteri di valutazione: si procede ad acquisire i verbali, che risultano precisi. In riferimento ad irregolarità contestate da oltre due anni, per un concorso di VII^a qualifica funz., il Coordinatore del Dipartimento legislativo e legale comunica di essere ancora in attesa del parere dell'Avvocatura distrettuale dello Stato. Un Cittadino italiano e uno aostano lamentano irregolarità nell'affido in economia di un corso di formazione: si provvede a richiedere al Direttore dello Sviluppo organizzativo del Dipartimento Personale e Organizzazione copia della relativa documentazione, con esito di formale correttezza, cui il Difensore civico fa` seguire raccomandazioni per il futuro. Quattro Cittadine e due Cittadini valdostani e cinque Cittadine aostane chiedono di conoscere modalità di stesura della graduatoria bidelli, con riferimento anche alpart-time e alle categorie protette: la documentazione inviata rivela irre-

demande d'accès: sans intervenir, nous illustrons les dispositions en vigueur à la lumière, entre autres, de la jurisprudence en nous référant, en particulier, au rapport accès-respect de la vie privée. Nous signalons la collaboration fructueuse du chef de service des Services du Secrétariat à propos de notre demande de délibérations du Gouvernement régional.

Deux syndicats et dix-neuf citoyen(enne)s valdôtains/aostains manifestent leur perplexité au sujet des dernières nominations de coordinateurs: malgré un rappel ultérieur à propos de la transmission (annoncée) de l'avis de l'Avvocatura di Stato ainsi que l'attestent nos Rapports précédents, rien ne nous est parvenu même après convocation du nouveau coordinateur du Département législatif et légal. Dans le cadre d'une question complexe en matière de sécurité sociale, une citoyenne aostaine et un citoyen valdôtain se plaignent que les cotisations n'ont pas été versées: suite à notre rappel, le président du Gouvernement régional fait remarquer qu'il n'a pas été procédé à la constitution de rente faute de documentation; après rappel, l'issue de cette question, avec convocation du coordinateur du Département du Personnel et de l'Organisation et du directeur de la Gestion du personnel, ne dissipe pas les perplexités. Quelques employés se plaignent des inconvénients découlant du temps réduit dont dispose le fonctionnaire du Bureau des Contributions pour la déclaration de revenus: nous suggérons au coordinateur du Département du Personnel et de l'Organisation une prolongation d'horaire, mais, suite à sa réponse détaillée, nous remarquons que ce service risque de rester sans effet. Nous renseignons trois citoyennes et trois citoyens d'Aoste sur les qualités préalables et essentielles pour le recrutement des catégories protégées et sur l'Agence de l'emploi, après en avoir vérifié l'exactitude; un citoyen aostain demande des informations sur des problèmes inhérents à l'insertion dans le monde du travail de sujets psychotiques et se plaint de l'accueil inadéquat de l'Agence de l'emploi: il est orienté vers les bureaux compétents.

Dans le cadre d'un différend au sujet d'un concours, une citoyenne valdôtaine et une aostaine demandent à connaître temps et modalités d'application des nouvelles dispositions sur l'examen préalable de français; deux couples, respectivement valdôtain et aostain, se renseignent sur les dispositions qui régissent les concours externes; deux citoyens valdôtains demandent des éclaircissements au sujet d'un avis de concours, notamment en ce qui concerne les fonctions du poste en question. Une citoyenne et deux citoyens aostains se plaignent des irrégularités lors d'un concours de 5^e grade et demandent à connaître les critères d'évaluation adoptés: ayant pris connaissance des procès-verbaux, nous constatons qu'ils s'avèrent corrects. A propos d'irrégularités contestées depuis plus de deux ans au sujet d'un concours de 7^e grade, le coordinateur du Département législatif et légal communique qu'il attend toujours l'avis de l'Avvocatura di Stato du district. Un citoyen italien et un citoyen aostain se plaignent des irrégularités constatées dans l'attribution en régie d'un cours de formation: nous demandons au directeur du Développement organisationnel du Département du Personnel et de l'Organisation copie de la documentation y relative, qui s'avère formellement correcte et formulons des recommandations pour l'avenir. Quatre citoyennes et deux citoyens valdôtains et cinq citoyennes d'Aoste demandent à connaître les

golarità, per cui si chiede, per autotutela, di riverificare l'intera graduatoria, con esito da definire. Si chiede conto della motivazione della decisione - assunta dopo lo svolgimento del concorso, per titoli ed esami, per il conferimento di incarichi e supplenze per V^a qualifica funz. nell'organico della Giunta - di non tener conto delle risposte fornite ad una domanda del questionario: risultando dai verbali che si è provveduto ad annullare la stessa per errata correzione, si chiede alla Commissione, per autotutela, di riscrivere la graduatoria, con esito da definire. Una Coppia aostana contesta la regolarità di un concorso di VI^a qualifica funz.: si interviene, con esito da definire. Su istanza di una Coppia valdostana, si chiede copia dei verbali concernenti una selezione per posti di IV^a qualifica funz. nell'ambito dell'organico della Giunta, con esito da definire.

Cinque Coppie, sette Cittadine e cinque Cittadini valdostani, tre Coppie, cinque Cittadine e quattro Cittadini aostani chiedono di approfondire la normativa sugli espropri, con riferimento a minori, attività agricola, tempi e modalità della procedura, ricorso avverso il decreto, pagamento dell'indennizzo, possibili vie di tutela; una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano di non aver ancora ricevuto l'ammontare, dopo anni dall'occupazione definitiva del terreno e non ostante lettere di sollecito (si chiedono informazioni, con esito da definire); su richiesta di una Cittadina e di un Cittadino valdostani ed in riferimento a grave situazione riguardante l'esproprio di un immobile da parte di un Comune non convenzionato, si chiedono informazioni al Capo Servizio Espropriazioni e Usi civici, con esito da definire.

d) Assessorato Agricoltura e Risorse Naturali

Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione di una lettera: si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Risorse naturali, con esito da definire.

Una Cittadina italiana e un Cittadino aostano esprimono perplessità sull'applicazione dell'art. 21 della L.r. n. 37/86: al fine di sollecitare una risposta alla richiesta scritta del Cittadino, si interviene presso il Presidente della Giunta, che chiede alla Direzione Forestazione di definire la pratica, rimasta a lungo sospesa; dopo nuovi solleciti, la documentata risposta non soddisfa i Cittadini, che, tramite il *médiateur*, chiedono un miglioramento delle condizioni poste, con esito di parziale accoglimento. Una Coppia valdostana lamenta disagi da posa di tubazioni irrigue da parte di un Consorzio regionale: l'intervento presso il Direttore della Direzione Promozione Sviluppo agricolo e il Presidente del Consorzio verifica irregolarità dell'*iter*. Vengono fornite indicazioni ad una Coppia valdostana che lamenta infiltrazioni da paratoia acqua di un Consorzio, come da verbale di constatazione di un Agente di

modalités d'établissement de la liste d'aptitude des agents de service des écoles, par rapport également au travail à mi-temps et aux catégories protégées: étant donné que la documentation envoyée révèle des irrégularités, nous invitons à un nouveau contrôle de la liste, aux fins de l'autorégulation: le résultat n'est pas encore défini. Nous demandons compte des motifs de la décision - prise après le déroulement du concours, sur titres et épreuves, pour la nomination de chargés de fonctions et de remplaçants du 5^e grade dans l'organigramme du Gouvernement régional - de ne pas tenir compte des réponses fournies à une demande du questionnaire: les procès-verbaux attestant que la décision a été annulée à cause d'erreurs faites lors de la correction des copies, nous demandons au jury d'examen, aux fins de l'autorégulation, de dresser une nouvelle liste, sans obtenir de résultat pour l'instant. Un couple d'Aoste conteste la régularité d'un concours du 7^e grade; le médiateur intervient: son action est restée jusqu'ici sans issue. Suite à l'instance d'un couple valdôtain, nous demandons copie des procès-verbaux d'une sélection pour des postes du 4^e grade de l'organigramme du Gouvernement régional, pour l'instant sans résultat.

Cinq couples, sept citoyennes et cinq citoyens valdôtains, trois couples, cinq citoyennes et quatre citoyens aostains veulent approfondir la question de la réglementation des expropriations, par rapport à mineurs, activité agricole, délais et modalités de la procédure, recours contre l'ordonnance d'expropriation, paiement de l'indemnité, éventuelles voies de défense; une citoyenne et un citoyen valdôtains se plaignent de ne pas avoir reçu d'indemnisation, plusieurs années après l'occupation définitive du sol et malgré leurs lettres de rappel (nous demandons des renseignements et attendons une réponse); à la demande d'une citoyenne et d'un citoyen valdôtains au sujet d'une grave situation concernant l'expropriation d'un immeuble par une commune non conventionnée, nous demandons des informations au chef du Service des Expropriations et des Droits d'usage et attendons sa réponse.

d) Assessorat de l'Agriculture et des Ressources naturelles

Un citoyen valdôtain se plaint de ne pas avoir reçu de réponse à sa lettre: nous intervenons auprès du coordinateur du Département des Ressources naturelles et attendons sa réponse.

Une citoyenne italienne et un citoyen aostain manifestent leur perplexité sur l'application de l'art. 21 de la L.r. n° 37/1986: pour solliciter une réponse à la requête écrite du citoyen, nous intervenons auprès du président du Gouvernement régional, qui demande à la Direction du Service des Forêts de définir cette question, depuis longtemps en suspens; après des rappels ultérieurs la réponse documentée ne satisfait pas les citoyens, qui demandent, par le biais du médiateur, de meilleures conditions: leur demande est partiellement accueillie. Un couple valdôtain se plaint des ennuis provoqués par la mise en œuvre de canaux d'irrigation par un consortium régional: notre intervention auprès du directeur de la Direction de la Promotion et de l'Essor agricole et du président du consortium met au jour des irrégularités dans la procédure. Nous donnons des indications à un

polizia municipale. Una Cittadina aostana lamenta disagi da spargimento di liquami: si interpella, per le vie brevi, la competente Stazione forestale, che precisa i limiti temporali consentiti. Un Cittadino e una Cittadina valdostani 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 resta da definire. Due Cittadine e due Cittadini valdostani chiedono di conoscere la normativa in materia di esproprio, con particolare riferimento a problematiche inerenti l'attività agricola e relativa tutela.

Dopo solleciti e a conclusione di istanza circa il salario di risultato, le risposte finali dell'ex Direttore della Forestazione chiariscono alcune perplessità, ma evidenziano altresì il rifiuto dei compiti del Difensore civico cui astringe la L.r. n. 5/92 e succ. mod.. Una Cittadina valdostana chiede di approfondire la normativa in materia di trasferimenti e distacchi del Corpo forestale, alla luce delle disposizioni sulla maternità e sull'imparzialità amministrativa.

e) Assessorato Bilancio, Finanze e Programmazione

All'interno di una vicenda di risarcimento danni, una Cittadina valdostana ha modo di apprezzare correttezza dell'*iter* per quanto riguarda le competenze regionali. Un Cittadino aostano lamenta il mancato rimborso di parte delle spese di trasferta, ma, esaminata la documentazione, se ne constata la regolarità.

f) Assessorato Industria, Artigianato ed Energia

Una Cittadina aostana contesta la denuncia dell'Amministrazione, ma esaminata la documentazione, la procedura risulta corretta; una Cittadina ed un Cittadino valdostani lamentano ingiusta notifica di sanzione amministrativa per l'uso indebito della «Carta Vallée», ma, effettuati i controlli, l'*iter* risulta corretto. Due Cittadine aostane lamentano il ritardo con cui è stata bloccata la «Carta Vallée» rubata: dalla risposta del Capo Servizio Contingentamento si verifica che nessuna illegittimità è stata commessa; un Cittadino aostano chiede informazioni relativamente al furto della «Carta Vallée», tempestivamente comunicato agli Uffici competenti: si contatta per le vie brevi l'Assessore, con esito di sollecito riscontro. Una Coppia aostana sottopone un problema di errore materiale, documentabile e rilevante per il rilascio della «Carta Vallée»; quattro Coppie aostane espongono problematiche legate all'interpretazione dell'art. 15 della L. r. n. 7/98, riguardante il rilascio della «Carta Vallée»: grazie all'intervento dell'Assessore i problemi si risolvono in tempi brevi. Un Cittadino aostano lamenta la procedura seguita per il carico buoni sulla «Carta Vallée»; due Cittadine e due Cittadini aostani lamentano il non rilascio della

couple valdôtain qui se plaint des infiltrations provenant de la vanne d'un consortium, comme il ressort du constat d'un agent de la police municipale. Une citoyenne aostaine se plaint des ennuis provoqués par l'épandage de purin: nous consultons directement le poste forestier compétent, qui précise les périodes autorisées. Un citoyen et une citoyenne valdôtains se plaignent des dommages provoqués par les sangliers à leurs voitures: en signalant ce grave problème, nous demandons à l'assesseur et aux postes forestiers compétents quelle sera l'issue des demandes de dédommagement, qui attend encore d'être définie. Deux citoyennes et deux citoyens valdôtains veulent connaître les dispositions en vigueur en matière d'expropriation, en particulier pour ce qui est des problèmes inhérents à l'activité agricole et à sa sauvegarde.

Après plusieurs rappels, les réponses par lesquelles l'ancien directeur du Service des Forêts met le point final à une instance au sujet du salaire de résultat, tirent au clair certaines perplexités, mais mettent en évidence le rejet des fonctions du médiateur, fonctions astreignantes aux termes de la L.r. n° 5/1992, modifiée. Une citoyenne valdôtaine demande à approfondir les dispositions en vigueur en matière de mutations et détachements du Corps forestier, à la lumière des normes réglementant la maternité et l'impartialité administrative.

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

Dans le cadre d'un dédommagement une citoyenne valdôtaine a l'occasion d'apprécier, pour ce qui est des compétences régionales, la procédure rigoureuse. Un citoyen aostain se plaint de ne pas avoir été remboursé d'une partie des frais de déplacement, mais l'examen de la documentation montre que tout est régulier.

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

Une citoyenne d'Aoste conteste la dénonciation de l'Administration à son égard, mais il ressort, de l'examen de la documentation, que la procédure est correcte; une citoyenne et un citoyen valdôtains se plaignent de la notification injuste d'une sanction administrative pour usage indu de la «Carte Vallée», mais, une fois les contrôles effectués, la procédure s'avère correcte. Deux citoyennes aostaines contestent le retard avec lequel la «Carte Vallée» qui leur avait été volée a été bloquée: la réponse donnée par le chef du Service des Produits contingentés prouve qu'aucune illégalité n'a été commise; un citoyen d'Aoste demande des informations au sujet du vol de sa «Carte Vallée», qu'il a communiqué en temps utile au bureau compétent: nous contactons directement l'assesseur et en obtenons une prompte réponse. Un couple aostain soumet à notre attention un problème d'erreur matérielle, documentable et de première importance pour l'attribution de la «Carte Vallée»; quatre couples d'Aoste exposent des problèmes liés à l'interprétation de l'art. 15 de la L.r. n° 7/1998, portant délivrance de la «Carte Vallée»: grâce à l'intervention de l'assesseur ces problèmes sont rapidement résolus. Un citoyen aostain se plaint de la procédure

«Carta Vallée»; un Cittadino valdostano l'ingiustificata decurtazione di buoni benzina dalla «Carta Vallée»: si verifica la documentata correttezza delle procedure. Una Coppia e due Cittadine aostane chiedono informazioni e propongono innovazioni relativamente alla «Carta Vallée» per invalidi al 100%: se ne dà comunicazione all'Assessore, che ne prende atto.

Una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano chiedono di essere indirizzati circa richiesta o diniego di contributo regionale per serramenti e lose. Un Cittadino e una Ditta italiani lamentano il diniego di contributi *ex* L.r. n. 27/98, ma, esaminata la documentazione, non risultano irregolarità (si procede, peraltro, alla richiesta di interpretazione autentica dell'art. 43, c. 1, lett. a) della L.r. n. 27/98, con esito di programmazione nell'ottica indicata). Una Coppia aostana lamenta l'illegittima cancellazione dall'Albo delle Imprese artigiane, ma, dall'esame della documentazione, l'*iter* risulta corretto.

g) Assessorato Istruzione e Cultura

Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, chiede di approfondire le competenze del Difensore civico, con particolare riferimento al bilinguismo reale e alla proficua interculturalità.

Un Cittadino aostano lamenta parzialità amministrativa e diniego di documentazione, richiesta *ex* L.n. 241/90-L.r. n. 18/99, da parte del Preside inc. della Scuola media Saint Roch, che la fornisce solo al Difensore civico, peraltro con *omissis* contrari alla legge istitutiva: il che si evidenzia anche a Sovrintendente e Assessore. Un Cittadino valdostano lamenta parzialità per progetti di attività parascolastiche: viene indirizzato. Due Cittadine e un Cittadino valdostani chiedono di valutare imparzialità e legittime aspettative nell'assegnazione cattedre: per le vie brevi si approfondiscono le relative problematiche con il Direttore Personale scolastico. Per rispondere ad alcuni Cittadini, si chiede alla Presidenza del Consiglio copia della risposta scritta all'interrogazione sui criteri per il distacco insegnanti dell'adunanza 15.07.1999. Un'Insegnante valdostana chiede informazioni circa la cessazione anticipata dal servizio, con esito positivo. Su richiesta di una Cittadina e quattro Cittadini aostani e con particolare riferimento ad imparzialità e *privacy*, si verifica il rapporto tra i collaboratori di una Rivista e l'Assessorato.

Si segue ancora l'istanza di tre Cittadine aostane e una valdostana che lamentano irregolarità nel rinnovo del Consiglio di Istituto del Liceo-Ginnasio per presentazione lista docenti dopo la scadenza perentoria: chiesti chiarimenti a Preside e Sovrintendente, con esito di conferma delle irregolarità, si propone una soluzione, ma il Sovrintendente, dopo

suivie pour enregistrer le contingent d'essence sur la «Carte Vallée»; deux citoyennes et deux citoyens aostains se plaignent de ne pas avoir reçu la «Carte Vallée»; un citoyen valdôtain de la réduction immotivée du contingent d'essence sur la «Carte Vallée»: nous contrôlons les procédures qui s'avèrent correctes. Un couple et deux citoyennes aostains demandent des informations et proposent des innovations au sujet de la «Carte Vallée» destinée aux invalides à 100%: nous en informons l'assesseur, qui en prend acte.

Une citoyenne aostaine et un citoyen valdôtain demandent à être informés sur la voie à suivre à propos de la requête et du refus des aides régionales pour portes, fenêtres et lauzes. Un citoyen et une entreprise italienne contestent le refus d'aides aux termes de la L.r. n° 27/1998, mais aucune irrégularité ne ressort de l'examen de la documentation (nous demandons, par ailleurs, une interprétation authentique de l'art. 43, 1^{er} alinéa, lettre a) de la L.r. n° 27/1998 avec le résultat d'une programmation dans l'optique indiquée). Un couple aostain se plaint d'avoir été rayé illégalement du Tableau des entreprises artisanales, mais, suite à l'examen de la documentation, la procédure s'avère correcte.

g) Assessorat de l'Education et de la Culture

Un citoyen valdôtain, d'origine extracomunitaire, désire approfondir les compétences du médiateur, notamment par rapport au bilinguisme réel et aux avantages d'une réalité interculturelle.

Un citoyen valdôtain porte plainte pour partialité administrative et refus du proviseur chargé de fonctions de l'Ecole moyenne Saint-Roch de fournir la documentation demandée aux termes des L. n° 214/1990 - L.r. n° 18/1999; le proviseur susmentionné fournit la documentation demandée exclusivement au médiateur avec, cependant, des omissions contraires à la loi : nous en informons le surintendant et l'assesseur. Un citoyen valdôtain se plaint d'un comportement partial à propos de projets d'activités parascolaires: il obtient les indications nécessaires sur la voie à suivre. Deux citoyennes et un citoyen valdôtains demandent que l'impartialité et les attentes légitimes à propos de l'attribution des postes soient évaluées: nous approfondissons les problèmes y relatifs avec le directeur du Personnel des écoles. Pour pouvoir répondre à quelques citoyens, nous demandons à la Présidence du Conseil une copie de la réponse écrite à la question présentée lors de la séance du 15 juillet 1999 sur les critères afférents au détachement des enseignants. Une enseignante valdôtaine demande des renseignements sur la cessation anticipée de fonctions et le résultat s'avère positif. A la demande d'une citoyenne et de quatre citoyens aostains et par rapport, notamment, à l'impartialité et au respect de la vie privée, nous contrôlons le rapport existant entre les collaborateurs d'une revue et l'assessorat.

Nous suivons aussi l'instance de trois citoyennes aostaines et d'une citoyenne valdôtaine qui déplorent des irrégularités à propos du renouvellement du Conseil d'établissement du Lycée-Gymnase à cause de la présentation de la liste des professeurs après l'expiration péremptoire des délais: étant donné que les éclaircissements demandés au proviseur

sollecito, attiva un'ispezione che si limita a verificare problemi interni all'Istituto: il che si evidenzia, in ordine soprattutto al peculiare dovere della scuola di rispetto delle regole, con comunicazione all'Assessore e, per quanto di competenza, al Ministro della Pubblica Istruzione. Due Cittadine aostane lamentano irregolarità nella non classificazione in alcune discipline: si convoca il Preside dell'Istituto d'Arte, con esito di sollecita collaborazione ma anche di conferma delle irregolarità. A seguito di istanza di una Coppia aostana, si provvede a chiedere al Preside della Scuola media Cerlogne i criteri adottati per l'iscrizione degli alunni al primo anno, con esito di sollecita collaborazione, caratterizzata però da scarsa conoscenza dell'Istituto del Difensore civico e delle garanzie del Cittadino. A nome di un consistente Comitato (quattrocentocinquanta), un Cittadino aostano lamenta la mancata formazione, per l'anno scolastico 1999-2000, di una classe elementare; si chiede a Sovrintendente, Assessore e Direttore se non si possa accedere alla richiesta, tenuto conto delle peculiarità specifiche; anche una Cittadina aostana, madre di alunno diversamente abile, lamenta difficoltà: l'esito conferma la decisione, peraltro formalmente corretta, con strani *distinguo* tra bilancio regionale e comunale. Una Coppia aostana chiede di approfondire il problema dell'*iter* per le gite di istruzione di minori extracomunitari. A seguito di nuova istanza, si chiede conto a Sovrintendente e Direttore del sostegno a minore inserito in ordine di scuola superiore contro il parere dei genitori, con esito di dettagliate relazioni direttive e di controllo, a scadenze, del servizio; nel frattempo si ottiene dall'U.S.L. un miglioramento del servizio per questo ed altri casi. Una Coppia extracomunitaria con figli, dimorante in autovettura, chiede aiuto anche per problemi inerenti la scuola. Una Cittadina lamenta l'esito negativo dell'esame di Stato del figlio diversamente abile; un Cittadino aostano, in rappresentanza di venti famiglie, il non adeguamento di edificio scolastico a disagio acustico accertato: vengono indirizzati. Due Cittadine e un Cittadino valdostani lamentano parzialità da parte della Segreteria dell'I.T.I. di Verrès: convocati il Direttore Personale scolastico e il Preside e verificata la sostanziale correttezza dell'*iter*, si prospettano miglioramenti amministrativi. Un Cittadino aostano necessita di diploma in lingua francese per iscrizione ad Università francofona: dopo problemi conseguenti a richiesta verbale, si consiglia la domanda scritta, con esito positivo. Una Cittadina aostana chiede di conoscere la normativa in materia di assistenza a minori gravati da problemi socio-sanitari, con particolare riferimento alle competenze di Presidi e Sovrintendente. Due Cittadine aostane segnalano il caso di minore inadempiente agli obblighi di istruzione per situazione familiare che lo avvierebbe al lavoro: si convocano il Preside di una Scuola media, il Sovrintendente e il Direttore delle Politiche sociali, con esito di collaborazione ma anche di verifica di inidonea severità, incertezza amministrativa e scollamenti di interventi, che il Difensore civico coopera a far superare, con la fattiva collaborazione dei Servizi sociali e, successivamente, dall'Ufficio inserimento alunni portatori di *handicap*. Una Coppia e due Cittadini aostani chiedono di approfondire un problema lavorativo di insegnante, rilevante anche sulle classi: viene convocato il Sovrintendente, a garanzia degli opportuni interventi, concordati e tutt'ora in corso. Una Coppia valdostana lamenta che, a seguito della compilazione di un questionario, non contemplante risposte intermedie, sia stata ridotta l'attività assistita al figlio, con conseguente peg-

et au surintendant confirment les irrégularités, nous proposons une solution; toutefois le surintendant, après rappel, organise une inspection qui se borne à l'examen des problèmes intérieurs de cet établissement scolaire, ce que nous soulignons par une communication écrite à l'assesseur et, pour ce qui est de son ressort, au ministre de l'Instruction publique, compte tenu surtout du devoir particulier de l'école de respecter les règles. Deux citoyennes aostaines signalent des irrégularités du fait qu'elles n'ont pas été classées dans certaines matières: nous convoquons le proviseur de l'Institut d'art, qui nous offre sa collaboration et les irrégularités sont confirmées. Suite à l'instance d'un couple aostain, nous demandons au proviseur de l'Ecole moyenne «Cerlogne» de nous indiquer les critères adoptés pour l'inscription des élèves en première: il en jaillit une prompte collaboration, caractérisée cependant par une connaissance insuffisante de l'institut du médiateur et des garanties du citoyen. Un citoyen, au nom d'un comité nombreux (quatre cent cinquante membres), se plaint de la non institution d'une classe de l'école élémentaire pour l'année scolaire 1999-2000; nous demandons au surintendant, à l'assesseur et au directeur s'il n'est pas possible d'accéder à cette requête, compte tenu de ses caractéristiques; une citoyenne d'Aoste, mère d'un élève à mobilité réduite, se plaint elle aussi des difficultés rencontrées: notre action aboutit à la confirmation de la décision prise, qui s'avère formellement correcte, mais présente d'étranges distinguos entre budget régional et budget communal. Un couple d'Aoste demande d'approfondir la procédure à propos des promenades scolaires de mineurs extracomunautaires. Suite à une nouvelle instance, nous demandons compte au surintendant et au directeur du soutien accordé à un mineur inséré dans une école de l'enseignement secondaire contre l'avis de ses parents: des rapports détaillés sur orientations et contrôles seront rédigés à échéances fixes; entre temps, nous obtenons de l'U.S.L. une amélioration du service pour ce cas ainsi que pour d'autres cas. Un couple extracomunautaire avec des enfants et vivant dans une voiture demande notre aide, entre autres, pour des problèmes concernant l'école. Une citoyenne se plaint du résultat négatif de l'examen d'Etat de son fils, personne à mobilité réduite; un citoyen d'Aoste, représentant vingt familles, fait remarquer qu'un édifice scolaire dont les problèmes acoustiques ont été attestés n'a pas été mis aux normes: nous leur indiquons les démarches nécessaires. Deux citoyennes et un citoyen valdôtains se plaignent de la partialité du secrétariat de l'I.T.I. de Verrès: après avoir convoqué le directeur du Personnel des écoles et le proviseur et vérifié que la procédure est essentiellement correcte, nous avançons des propositions visant une amélioration administrative. Un citoyen aostain nécessite un diplôme rédigé en français aux fins de son inscription à une université francophone: compte tenu des problèmes qui se sont présentés lors de sa requête verbale, nous lui conseillons de présenter une requête écrite: l'issue de sa démarche est positive. Une citoyenne aostaine demande à connaître les dispositions en vigueur en matière d'assistance à des mineurs confrontés à des problèmes médico-sociaux, par rapport notamment aux compétences des proviseurs et du surintendant. Deux citoyennes aostaines signalent le cas d'un mineur défaillant au sujet de l'instruction obligatoire à cause de sa situation familiale qui l'inciterait à travailler: nous convoquons le proviseur d'une école moyenne, le surintendant des écoles et le directeur des Politiques sociales, qui col-

gioramento: si interviene presso il Sovrintendente, con esito di conferma dell'iter e di proposta di miglioramento da parte del Difensore civico. Due Cittadine valdostane, a nome di numerose famiglie, lamentano le modalità di iscrizione degli alunni alle classi prime di Scuola media per l'a.s. 2000-2001, fissate con circolare del Sovrintendente: si chiedono informazioni al Direttore del personale scolastico, con esito di fattiva collaborazione che lascia peraltro aperti problemi di scelte discrezionali.

Una Cittadina aostana si informa sulle incompatibilità per membri di Commissione concorsi ordinari. Per rispondere ad istanze concernenti la lingua francese e i titoli conseguiti all'estero, si chiede copia del dibattito consiliare sull'oggetto n. 7 dell'adunanza 26-27.05.1999, nel quale si evidenzia il preciso impegno dell'Amministrazione regionale di applicare quanto previsto dall'art. 5 del R. r. n. 6/96 in materia di validità dei titoli conseguiti nei Paesi dell'Unione europea. Ai fini dell'equipollenza di laurea conseguita presso Università francese, una Cittadina valdostana lamenta che il Consolato abbia richiesto copia del permesso di soggiorno: viene indirizzata. Per istanza di quattro Cittadine aostane e una valdostana e di quattro Cittadini aostani (di cui un Rappresentante sindacale), si esaminano problematiche concernenti i concorsi ordinari e straordinari in Italia e in Valle e si procede a chiedere copia del dibattito consiliare sull'oggetto n. 10 dell'adunanza 26-27.05.1999. Nell'ambito di una vicenda riguardante l'ammissione ad un concorso pubblico, una Coppia valdostana chiede informazioni sulla normativa in materia di equipollenza titoli di studio medio-superiori; una Cittadina aostana, in precaria situazione socio-economica e con consistente invalidità accertata, sul titolo di studio minimo necessario per adire alle graduatorie riservate agli invalidi. Tre Cittadine aostane, una italiana e un Cittadino aostano, non iscritti a Sindacati, si rivolgono all'Ufficio per difficoltà a reperire un testo di Gazzetta Ufficiale relativo ai concorsi: si segnala la sollecita collaborazione del Servizio Consultazione della Biblioteca regionale. Una Cittadina aostana, una valdostana e due italiane, con diploma magistrale conseguito fuori Valle, chiedono se il superamento della prova preliminare di francese in un concorso R.A.V.A. possa evitare la prova di francese per l'ammissione all'anno propedeutico: si danno indicazioni, previo approfondimento con il competente Ufficio della Sovrintendenza e con l'Istituto magistrale del tipo di prova richiesta, con esito di sollecita collaborazione. Una Cittadina e un Cittadino aostani e una Cittadina valdostana lamentano che il Capo Servizio Stato giuridico,

laborent promptement; cette action conjointe met en lumière, cependant, une sévérité inappropriée, une hésitation administrative et des actions désunies, auxquelles il est remédié grâce à l'aide du médiateur et à la collaboration active des Services sociaux et, plus tard, du bureau chargé de l'insertion des élèves handicapés. Un couple et deux citoyens aostains désirent approfondir une question relative à la méthode de travail adoptée par un enseignant et ayant des retombées sur les classes: il est procédé à la convocation du surintendant des écoles afin de garantir les actions opportunes, actuellement en cours. Un couple valdôtain déplore que, suite à un questionnaire ne prévoyant pas de réponses intermédiaires, l'assistance à leur fils ait été réduite, ce qui a provoqué une aggravation de la situation: notre intervention auprès du surintendant des écoles débouche sur la confirmation de la procédure et sur la proposition, de notre part, d'une amélioration de la procédure. Deux citoyennes valdôtaines, au nom de nombreuses familles, contestent les modalités d'inscription aux classes de première de l'école moyenne pour l'année scolaire 2000-2001, établies par une circulaire du surintendant des écoles: nous demandons des informations au directeur du Personnel des écoles et obtenons une collaboration efficace, qui laisse cependant subsister des problèmes de choix discretionnaires.

Une citoyenne aostaine se renseigne sur les incompatibilités au sujet des membres des jurys des concours ordinaires. Pour répondre à des instances afférentes au français et aux diplômes obtenus à l'étranger, nous demandons copie du débat du Conseil régional sur l'objet n° 7 de la séance des 26-27 mai 1999, d'où il ressort que l'Administration régionale s'engage à appliquer les dispositions de l'art. 5 du R.r. n° 6/1996 en matière de validité des titres obtenus dans les pays de l'Union européenne. Aux fins de l'équivalence de la maîtrise décernée par une université française, une citoyenne valdôtaine déplore que le consulat lui ait demandé copie de la carte de séjour: elle obtient les informations nécessaires. Suite à l'instance de quatre citoyennes d'Aoste et d'une citoyenne valdôtaine et de quatre citoyens aostains (dont un représentant syndical), nous examinons des questions afférentes aux concours ordinaires et extraordinaires en Italie et en Vallée d'Aoste et nous demandons copie du débat du Conseil régional sur l'objet n° 10 de la séance des 26-27 mai 1999. Dans le cadre d'un fait concernant l'admission à un concours externe, un couple valdôtain demande des renseignements sur les normes en matières d'équivalence des diplômes de l'école secondaire du 2e degré; une citoyenne d'Aoste, ayant une situation socio-économique précaire et atteinte d'une grave invalidité certifiée, sur le diplôme minimum nécessaire pour être insérée dans les listes d'aptitude réservées aux invalides. Trois citoyennes aostaines, une italienne et un citoyen aostain n'adhérant pas à des syndicats, s'adressent au médiateur car ils ne trouvent pas une *Gazzetta Ufficiale* relative aux concours: nous tenons à signaler à ce propos la collaboration immédiate du Service de Consultation de la Bibliothèque régionale. Une citoyenne d'Aoste, une citoyenne valdôtaine et deux italiennes, titulaires d'un diplôme d'Ecole normale obtenu hors de la Vallée d'Aoste, demandent si la réussite de l'épreuve préliminaire de français relative à un concours de la R.A.V.A. permet d'éviter l'épreuve de français pour l'admission à l'année propédeutique: avec la collaboration active du bureau de la Surintendance des écoles compétent en la matière,

Reclutamento, Dotazioni organiche abbia comunicato l'obbligo di iscrizione alla prova di accertamento della piena conoscenza della lingua francese quattro giorni dopo la chiusura delle iscrizioni, segnalando, altresì, l'errata interpretazione di alcuni art. della L.r. n. 12/93 e un controllo poco attento delle domande; a seguito di altre istanze, si evidenziano i ritardi con cui lo stesso Servizio emette i decreti (con conseguente difficoltà degli interessati a far valere i legittimi interessi), chiedendo il miglioramento del servizio. Un Cittadino aostano chiede di approfondire punti del bando di concorso pubblico per il reclutamento di docenti da utilizzare nelle attività di tirocinio dell'Università valdostana, con particolare riferimento alla previsione delle prove scritte in italiano e orali in francese. Cinque Cittadine aostane e una valdostana, laureate presso Università francesi, lamentano l'impossibilità di accedere a concorsi, per problemi di equipollenza titolo: date indicazioni anche in riferimento al Difensore civico competente per territorio, si illustrano possibili sedi europee di tutela e si avanza a R.A.V.A. e U.S.L. proposta di miglioramento amministrativo, sulla scorta anche di pareri. Due Cittadine valdostane, a nome di altri quarantuno, lamentano l'esclusione dalla sessione riservata di esami di abilitazione all'insegnamento in diversi ordini di scuola: si approfondisce la problematica e si forniscono indicazioni per l'ammissione con riserva. Due Cittadine aostane e una italiana, una Cittadina, due Coppie e un Cittadino valdostani presentano problemi inerenti l'insegnamento e relativi concorsi, con specifico riferimento a limiti di età, esame di francese e procedure concorsuali specifiche. Tre Cittadine aostane e due valdostane lamentano, a nome di altri venti, modalità di svolgimento e risultanze del corso abilitante per scuole materne: si provvede a richiedere al Sovrintendente copia dei verbali e degli elaborati dei candidati non ammessi agli orali, con esito da definire. Per istanza di una Cittadina valdostana, si chiede copia dei verbali del concorso ordinario di inglese; si chiedono inoltre opportune verifiche circa lamentate irregolarità del Presidente nell'esplicazione concorsuale, con esito da definire.

Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono chiarimenti in merito all'interpretazione di punti del bando di concorso per l'attribuzione di assegno universitario per l'a. acc. 1997-98 (art. 5, 6 e 7 L.r. n. 30/89): verificata l'interpretazione dell'Ufficio competente, con esito di sollecita collaborazione, si provvede a comunicare i cambiamenti del bando 1998-99. Tre Cittadine valdostane e una aostana lamentano la mancata concessione di assegno di studio universitario, per difficoltà poste in essere dalla Direzione Politiche educative in riferimento alla certificazione: si interviene presso l'Assessore, chiedendo conto anche di presunti comporta-

re et de l'Ecole normale nous examinons ce problème et fournissons les indications demandées. Une citoyenne et un citoyen aostains et une citoyenne valdôtaine se plaignent du fait que le chef du Service du Statut légal, du Recrutement et des Organigrammes leur ait communiqué qu'ils devaient s'inscrire à l'épreuve d'évaluation de la pleine connaissance du français quatre jours après la clôture des inscriptions et signalent également une interprétation erronée de certains articles de la L.r. n° 12/1993 et un contrôle guère diligent des demandes; suite à d'autres instances, nous soulignons le retard avec lequel ledit Service édicte les arrêtés (ce qui entraîne, pour les intéressés, des difficultés pour faire valoir leurs intérêts légitimes) et demandons que ce service soit amélioré. Un citoyen d'Aoste demande à approfondir certains points de l'avis de concours externe pour le recrutement d'enseignants destinés à être utilisés dans les stages de l'Université valdôtaine, notamment en ce qui concerne les épreuves écrites et orales en français. Cinq citoyennes aostaines et une valdôtaine, titulaires de maîtrises obtenues dans des universités françaises, déplorent l'impossibilité d'accéder aux concours, pour un problème d'équivalence des titres universitaires: ayant donné des indications aux intéressées même au sujet du médiateur territorialement compétent, nous illustrons les organes européens susceptibles de défendre leurs intérêts et adressons à la R.A.V.A. et à l'U.S.L. une proposition d'amélioration administrative, étayée entre autres de différents avis. Deux citoyennes valdôtaines, au nom de quarante et une autres, se plaignent d'avoir été exclues de la session réservée de l'examen d'aptitude à l'enseignement dans différents ordres d'école: nous approfondissons cette question et fournissons des indications pour l'admission sous réserve. Deux citoyennes d'Aoste et une citoyenne italienne, une citoyenne, deux couples et un citoyen valdôtains soumettent à notre attention des problèmes concernant l'enseignement et les concours y afférents, notamment pour ce qui est des limites d'âge, de l'examen de français et des procédures spécifiques des concours. Trois citoyennes aostaines et deux valdôtaines se plaignent, au nom de vingt autres, des modalités du déroulement et des résultats du cours d'habilitation à l'enseignement dans les écoles maternelles: nous demandons au surintendant des écoles copie des procès-verbaux et des copies des candidats non admis à l'épreuve orale et attendons les résultats de notre démarche. Suite à l'instance d'une citoyenne valdôtaine, nous demandons copie des procès-verbaux du concours ordinaire d'anglais; nous demandons, par ailleurs, qu'il soit procédé aux contrôles nécessaires au sujet d'irrégularités qui auraient été commises par le président - d'après une contestation qui nous est parvenue - lors du déroulement du concours: notre action n'a pas encore eu de suite.

Une citoyenne et un citoyen d'Aoste demandent des éclaircissements au sujet de l'interprétation de certains points de l'avis de concours pour l'attribution d'allocations aux étudiants pour l'année académique 1997-1998 (art. 5, 6 et 7 L.r. n° 30/1989); ayant contrôlé l'interprétation donnée par le bureau compétent, qui collabore activement à cet effet, nous communiquons les changements intervenus dans l'avis pour 1998-1999. Trois citoyennes valdôtaines et une citoyenne d'Aoste se plaignent de ce qu'elles n'ont pas obtenu d'allocation au titre des études universitaires, à cause de difficultés soulevées par la Direction des Politiques de l'Education à

menti poco lineari da parte di funzionari, con esito di collaborazione e risultanza di formale correttezza dell'*iter*; a garanzia peraltro di equità, si interviene con una proposta di miglioramento per quanto concerne il bando, con particolare riferimento alla regolarità degli esami del I° anno rispetto alla successiva regolarizzazione. Una Cittadina valdostana lamenta l'esclusione dalle provvidenze economiche destinate a studenti universitari per l'a. acc. 1998-99: esaminata la documentazione, non risultano irregolarità (su richiesta, si provvede ad illustrare le procedure di ricorso). Si evidenzia con soddisfazione la positiva soluzione dell'erogazione dell'assegno a tutti gli aventi titolo per l'a. acc. 1997-98 e si ribadisce l'opportunità di un'oculata comunicazione scritta per non incentivare infondate aspettative. Una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano il collocamento in graduatoria borsa di studio per merito: si provvede a chiedere chiarimenti all'Assessore e al Direttore delle Politiche educative (che, dopo sollecito, risponde motivando adeguatamente).

Un Cittadino aostano lamenta parzialità amministrativa: si interviene presso il Soprintendente per i Beni culturali, che annuncia l'imminente approvazione di una specifica regolamentazione; restando dubbi per il progresso, si sollecitano ulteriori precisazioni, che confermano le perplessità, per cui si inoltra all'Assessore la relativa raccomandazione. In riferimento ad una lunga vicenda contrattuale inerente la Soprintendenza per i Beni culturali, oggetto della precedente Relazione, si interviene presso il Dipartimento legislativo e legale della Presidenza della Giunta, chiedendo lo stato della vicenda, con esito di aggiornamento dopo solleciti. A seguito di lamentela da parte di un Comitato per lavori in corso e tempi di realizzo, viene interpellato, per quanto di competenza, il Soprintendente per i Beni culturali, con esito di adeguato aggiornamento dopo solleciti. Una Coppia aostana vuole conoscere la procedura di verifica del rispetto delle norme di tutela dei centri storici. Una Coppia valdostana lamenta un'ingiunzione di demolizione da parte della Soprintendenza per i Beni culturali: si illustrano gli elementi normativi specifici. Una Coppia ed una Cittadina valdostane chiedono di conoscere la procedura per eventuale ricorso avverso provvedimento della Soprintendenza per i Beni culturali, in presenza di parere favorevole dell'Amministrazione comunale competente: si danno indicazioni, con esito positivo.

h) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali

Nel contesto di gravi problematiche socio-familiari, sei Coppie, quattro Cittadine e dodici Cittadini valdostani (di cui sei di origine extracomunitaria), tre Coppie, sedici Cittadine e dieci Cittadini aostani, sei Cittadine e cinque Cittadini italiani chiedono informazioni sulle L.r. n. 19/94, n. 39/95 e succ. mod. e n. 44/98. Ad una Coppia valdostana, di origine extracomunitaria, viene consigliato di adire alla L.r. n. 44/98,

propos des attestations requises: nous intervenons auprès de l'assesseur et demandons compte également des comportements vraisemblablement incohérents de certains fonctionnaires: il en jaillit une collaboration active et la procédure s'avère formellement correcte; par ailleurs, par souci d'équité, nous formulons une proposition d'amélioration pour ce qui est de l'avis de concours, notamment au sujet de la régularité des examens relatifs à la première année par rapport à la régularisation subséquente. Une citoyenne valdôtaine déplore son exclusion des aides économiques destinées aux étudiants pour l'a. a. 1998-1999: il ne ressort, de l'examen de la documentation, aucune irrégularité (à la demande de l'intéressée, nous illustrons la procédure du recours). Nous soulignons avec satisfaction la solution positive de l'octroi de l'allocation à tous les ayants droit pour l'a. a. 1997-1998 et nous insistons sur la nécessité d'une communication écrite réfléchie afin de ne pas susciter des attentes infondées. Une citoyenne et un citoyen valdôtains contestent leur classement pour une bourse d'études récompensant le mérite: nous demandons des éclaircissements à l'assesseur et au directeur des Politiques de l'Education (qui, après rappel, répond en alléguant des motifs valables).

Un citoyen d'Aoste signale un cas de partialité administrative: nous intervenons auprès du surintendant des Biens culturels, qui annonce l'approbation imminente d'une réglementation spécifique; étant donné qu'il reste des doutes au sujet du passé, nous demandons des précisions ultérieures, qui confirment nos perplexités; aussi adressons-nous une recommandation à ce propos à l'assesseur. A propos d'une question de longue date inhérente à la Surintendance des Biens culturels et ayant fait l'objet de notre précédent Rapport, nous intervenons auprès du Département législatif et légal de la Présidence du Gouvernement régional et demandons à être renseignée sur la situation actuelle; après plus d'un rappel nous obtenons une mise à jour de cette question. Suite aux plaintes d'un comité au sujet de travaux en cours et délais, nous nous adressons, pour ce qui est de son ressort, au surintendant des Biens culturels, qui décide une mise à jour après plusieurs rappels. Un couple aostain veut connaître la procédure de contrôle du respect des normes relatives à la sauvegarde des centres historiques. Un couple valdôtain se plaint d'un ordre de démolition provenant de la Surintendance des Biens culturels: nous illustrons les dispositions spécifiques à ce sujet. Un couple et une citoyenne valdôtains demandent à connaître la procédure en vue d'un recours éventuel contre un acte de la Surintendance des Biens culturels, en présence d'un avis favorable de l'Administration communale compétente: nous donnons les indications nécessaires avec un résultat positif.

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

Dans un contexte de graves problèmes socio-familiaux, six couples, quatre citoyennes et douze citoyens valdôtains (dont six d'origine extracomunitaire), trois couples, seize citoyennes et dix citoyens aostains, six citoyennes et cinq citoyens italiens demandent des informations sur les L.r. n° 19/1994, n° 39/1995, modifiée, et n° 44/1998. Nous conseillons à un couple valdôtain, d'origine extracommunau-

con riferimento anche alla reiezione di domanda di contributi *ex* L.r. n. 19/94, di cui si chiede conto al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali con esito di generica motivazione. Una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano reiterato rifiuto di contributo *ex* L.r. n. 19/94: si convoca il Direttore delle Politiche Sociali e si concorda sulla opportunità di documentare la ricerca di occupazione, con esito positivo. Una Cittadina aostana, in precaria situazione, viene seguita nell'*iter* di cui alla L.r. n. 19/94, con esito positivo. Un Cittadino valdostano lamenta un ritardo ingiustificato da parte dell'Amministrazione nell'esaminare la richiesta di contributo presentata *ex* L.r. n. 19/94: si interviene presso il Direttore delle Politiche Sociali, con esito positivo dopo sollecito. Una Cittadina valdostana chiede informazioni circa le modalità di concessione dei contributi previsti dalle L.r. n. 44/98 e n. 19/94 per la figlia ragazza madre; chiede inoltre aiuto per il figlio carcerato e afflitto da problemi psichiatrici. Ad una Cittadina e ad una Coppia aostane e ad una Coppia valdostana (di cui un'extracomunitaria) vengono illustrate specifiche procedure concernenti le L.r. n. 44/98 e n. 19/94, anche in rapporto all'E.R.P.; una Coppia e un Cittadino extracomunitari vengono indirizzati ai Servizi sociali di zona. Nell'ambito della possibile predisposizione di un testo coordinato sulla normativa regionale in materia di interventi socio-assistenziali, si provvede a chiedere copia del relativo dibattito consiliare dell'adunanza 12-13.05.1999. Con particolare riferimento alle competenze del Difensore civico e nell'ambito di quanto previsto dall'art. 22 della L.r. n. 44/98 circa il doveroso coordinamento degli interventi assistenziali, come da precedente Relazione si provvede a richiedere al Direttore delle Politiche sociali l'aggiornamento delle problematiche e dei dati elaborati dal Servizio preposto a svolgere le funzioni di Osservatorio permanente, con esito di collaborazione. Due Cittadine e un Cittadino aostani lamentano l'ingiustificato ritardo dell'Amministrazione nell'evadere la richiesta di contributo *ex* L.r. n. 19/94 e la generica motivazione della reiezione: si interviene presso il Direttore delle Politiche sociali, con esito di collaborazione anche per programmazione preventiva. Al fine di cooperare all'applicazione imparziale della L.r. n. 19/94, si è chiesto un incontro con il Direttore delle Politiche sociali, con particolare riferimento alla Relazione dell'Assistente sociale competente per territorio (a garanzia di effettiva gravità e urgenza) e alle risposte generiche di diniego a firma del Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di collaborazione (analoghe considerazioni sono state riservate all'E.R.P., con particolare riferimento alla verifica della situazione sul territorio). A seguito di istanza presentata da un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, si chiede conto al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali del lungo tempo intercorso tra l'inoltro della domanda da parte dell'Assistente sociale e la richiesta della documentazione integrativa, con esito negativo non adeguatamente documentato. Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, lamenta il lungo tempo intercorso tra la domanda per il minimo vitale e la richiesta di integrazione della documentazione: si chiedono informazioni al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito di puntuale riscontro dopo sollecito. A tre Cittadine e un Cittadino aostani (di cui una Coppia extracomunitaria) e ad un Ente di pubblica tutela vengo-

taire, de faire référence à la L.r. n° 44/1998, par rapport, entre autres, à une requête de subvention aux termes de la L.r. n° 19/1994, dont nous demandons compte au chef du Service de l'Organisation et de la Gestion des activités d'aide sociale, qui nous donne des explications vagues. Une citoyenne et un citoyen d'Aoste déplorent des refus réitérés d'aide aux termes de la L.r. n° 19/1994: nous convoquons le directeur des Politiques sociales et convenons de la nécessité que la recherche d'un emploi soit documentée: le résultat est positif. Nous aidons une citoyenne aostaine, dont la situation économique est précaire, au sujet de la procédure visée à la L.r. n° 19/1994, avec un résultat positif. Un citoyen valdôtain se plaint d'un retard injustifié de l'Administration pour ce qui est de l'examen de la demande d'aide qu'il a présentée au termes de la L.r. n° 19/1994: suite à notre intervention auprès du directeur des Politiques sociales et, après un rappel, sa démarche aboutit. Une citoyenne valdôtaine demande des informations sur les modalités d'octroi des subventions prévues par les L.r. n° 44/1998 et n° 19/1994 pour sa fille, mère célibataire; elle demande par ailleurs une aide pour son fils, en prison et souffrant de problèmes psychiatriques. Nous illustrons des procédures spécifiques au sujet des L.r. n° 44/1998 et n° 19/1994 à une citoyenne et à un couple d'Aoste et à un couple valdôtain (dont un extracommunautaire), pour ce qui est, entre autres, des logements sociaux; un couple et un citoyen extracommunautaires sont adressés aux Services sociaux compétents. Dans le cadre de la préparation éventuelle d'un texte coordonné sur les dispositions régionales en matière d'actions d'aide sociale, nous demandons copie du débat y relatif lors de la séance des 12-13 mai 1999 du Conseil régional. Faisant référence, notamment, aux compétences du médiateur et dans le cadre des dispositions de l'art. 22 de la L.r. n° 44/1998 à propos de la coordination nécessaire des actions d'aide, ainsi qu'il ressort de notre précédent Rapport, nous demandons au directeur des Politiques sociales la mise à jour des questions et des données élaborées par le Service préposé aux fonctions d'observatoire permanent, avec un résultat de collaboration. Deux citoyennes et un citoyen aostains déplorent le retard injustifié de l'Administration dans l'examen de leur demande d'aide aux termes de la L.r. n° 19/1994 et les raisons vagues alléguées pour la rejeter: nous intervenons auprès du directeur des Politiques sociales, avec le résultat d'en obtenir la collaboration même en vue d'une programmation préalable. Afin de coopérer à l'application impartiale de la L.r. n° 19/1994, nous avons pris rendez-vous avec le directeur des Politiques sociales, en particulier à propos du rapport de l'assistante sociale territorialement compétente (comme garantie de la gravité et urgence réelles) et des réponses vagues de refus portant la signature du chef du Service de l'Organisation et de la Gestion des activités d'aide sociale, rendez-vous qui a donné lieu à une collaboration active (les logements sociaux ont fait l'objet de considérations analogues, en particulier à propos du contrôle de la situation sur le territoire). Suite à l'instance d'un citoyen valdôtain d'origine extracommunautaire, nous demandons compte au chef du Service de l'Organisation et de la Gestion des activités d'aide sociale du long intervalle qui s'est écoulé entre la présentation de la requête par l'assistante sociale et la demande de documentation supplémentaire, avec un résultat négatif non suffisamment documenté. Un citoyen valdôtain d'origine extracommunautaire se plaint du laps de temps assez long qui s'est écoulé entre sa requête du minimum vital

no date informazioni sulle modalità di particolare attivazione di contributo straordinario, ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94, per l'acquisto di stufe o l'installazione di impianti in edifici E.R.P. privi di riscaldamento, come da indicazione del Presidente della Giunta a seguito di proposta di miglioramento amministrativo del Difensore civico. Una Cittadina aostana, in rappresentanza di Ente ausiliario regionale, chiede di approfondire la procedura seguita dall'Amministrazione per comunicare agli interessati la perdita di potestà sui figli minori; una Coppia valdostana, di cui un extracomunitario, problemi di tutela e affidamento dei figli minori; un Cittadino aostano e una Cittadina valdostana la possibile assistenza dei Servizi sociali per problemi familiari attinenti anche un minore; due Cittadine valdostane e una aostana il cambio dell'Assistente sociale; un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, problemi inerenti lo sfratto esecutivo in situazione socialmente precaria. Si segue ancora il caso della Coppia valdostana, di origine extracomunitaria e con minori malati, relativamente al grave problema di emergenza abitativa, che viene affrontato dai Responsabili di settore in modo efficace con successiva assegnazione E.R.P.. Una Coppia aostana, con figlio minore diversamente abile, informa i Vertici dell'U.S.L. e l'Assessore di carenze protratte nell'assistenza del figlio, inserito in ordine di scuola superiore a quella desiderata dai genitori: si interviene presso il Direttore didattico e il Commissario str. U.S.L., con esito di programmazione mirata nell'ambito della Commissione mista conciliativa, comprensivo di richiesta di miglioramento amministrativo. Una Cittadina aostana sottopone una grave problematica familiare relativa alle condizioni di salute del figlio, padre di minore affidato alla madre: si sottolinea la proficua collaborazione dei Servizi competenti e del Direttore delle Politiche sociali. Una Cittadina aostana lamenta negligenza del Servizio di assistenza per anziana malata e ricoverata in microcomunità (viene indirizzata); una Cittadina aostana la conferma dell'*équipe* socio-sanitaria di riferimento per la presa in carico del figlio minore (sentito il Direttore delle Politiche sociali, si verifica la correttezza della procedura). Una Coppia e una Cittadina valdostane e una aostana, con figli, in grave disagio socio-economico e abitativo, vengono indirizzate alle strutture regionali e al volontariato. Nell'ambito di situazioni socialmente precarie, dodici Cittadine e dieci Cittadini aostani, una Coppia, dieci Cittadine e otto Cittadini valdostani e dieci Cittadini extracomunitari chiedono informazioni per l'E.R.P., con particolare riferimento alle succ. mod. della L.r. n. 39/95. In una situazione di duplice sfratto e in presenza di minori, una Coppia valdostana chiede di verificare la correttezza e lo stato della richiesta di assegnazione E.R.P.: si interviene presso il Direttore delle Politiche sociali, con esito di sollecita collaborazione e di ridimensionamento della problematica. Un Cittadino valdostano e due Cittadine aostane chiedono di approfondire la normativa in materia di pagamento rette delle microcomunità nel caso in cui l'anziano non riesca a farvi fronte; una Cittadina aostana una problematica di contribuzione economico-assistenziale per ricovero in microcomunità e/o assistenza domiciliare di parente anziana invalida al 100%; due Cittadine aostane una problematica di affidamento, con risvolti di residenza e possibili abusi (si convoca il Direttore delle Politiche sociali, con esito di collaborazione). Due Cittadine valdostane espongono una problematica riguardante l'affidamento di minore: si interviene presso il Direttore delle Politiche socia-

et la requête d'un complément de documentation: nous demandons des informations au chef du Service de l'Organisation et de la Gestion des activités d'aide sociale et, après rappel, nous en obtenons une réponse ponctuelle. Trois citoyennes et un citoyen aostains (dont un couple d'extracommunautaires) et un organisme de protection du citoyen reçoivent des renseignements sur les modalités d'octroi particulier d'une aide extraordinaire aux termes de l'art. 5 de la L.r. n° 19/1994, pour l'achat de poêles ou la mise en place d'une installation de chauffage dans des logements sociaux dépourvus de chauffage, selon les indications du président du Gouvernement régional suite à une proposition d'amélioration administrative du médiateur. Une citoyenne d'Aoste, représentant un organisme auxiliaire régional, veut approfondir la procédure suivie par l'Administration pour communiquer aux intéressés la perte de l'autorité parentale sur les enfants mineurs; un couple valdôtain, dont un membre est extracommunautaire, se renseigne sur des problèmes de tutelle et placement des enfants mineurs; un citoyen aostain et une citoyenne valdôtaine sur l'aide éventuelle des Services sociaux en cas de problèmes familiaux concernant, entre autres, un mineur; deux citoyennes valdôtaines et une aostaine sur le changement de l'assistante sociale; un citoyen valdôtain d'origine extracommunautaire sur les problèmes inhérents à l'expulsion exécutoire en cas de situation sociale précaire. Nous continuons de suivre le cas d'un couple valdôtain d'origine extracommunautaire ayant des enfants mineurs malades et nécessitant un logement avec urgence: les responsables de ce secteur affrontent ce problème d'une manière efficace et, par la suite, un logement social est attribué au ménage. Un couple d'Aoste avec un enfant mineur à mobilité réduite informe les sommets de l'U.S.L. et l'assesseur de carences prolongées dans l'assistance prêté à leur enfant, inséré dans un ordre d'école supérieur par rapport à celui que les parents souhaitaient: nous intervenons auprès du directeur didattique et du commissaire extraord. de l'U.S.L. avec le résultat d'une programmation ciblée dans le cadre de la Commission mixte de conciliation, assortie d'une demande d'amélioration du volet administratif. Une citoyenne d'Aoste soumet à notre attention un problème grave concernant la santé de son fils, père d'un mineur confié à la mère: nous soulignons la collaboration efficace des Services compétents et du directeur des Politiques sociales. Une citoyenne aostaine dénonce la négligence du Service d'assistance au sujet d'une personne âgée malade et accueillie dans une microcommunauté (elle reçoit les indications sur la voie à suivre); une citoyenne aostaine le maintien de l'équipe médico-sociale de référence pour la prise en charge de son enfant mineur (le directeur des Politiques sociales entendu, nous contrôlons la régularité de la procédure). Un couple et une citoyenne valdôtains et une citoyenne aostaine avec enfants, qui se trouvent dans une situation de gêne tant du point de vue socio-économique que du point de vue du logement, sont adressés aux structures régionales et au bénévolat. Dans le cadre de situations précaires sous le profil social, douze citoyens extracommunautaires demandent des informations au sujet des logements sociaux, notamment en ce qui concerne la L.r. n° 39/1995. Un couple valdôtain, faisant état d'une double expulsion et d'enfants mineurs, nous demande de contrôler l'exactitude et la situation de sa demande d'octroi d'un logement social: nous intervenons auprès du directeur des Politiques sociales; il s'ensuit une prompte collaboration et une

li, con esito di fattiva collaborazione anche da parte dell'*équipe* competente per territorio e soluzione del caso. Una Cittadina valdostana espone una situazione di salute incidente sulla problematica di affidamento minore: non si interviene, in assenza di lamentele per quanto concerne i Servizi sociali. Due Cittadine valdostane segnalano due casi di minori che non sarebbero adeguatamente seguiti dagli Assistenti sociali; due Parroci aostani gravi situazioni socio-familiari: vengono indirizzati. Vengono indicate a due Cittadine e ad un Cittadino aostani, di origine extracomunitaria, ad una Cittadina italiana e ad una Coppia valdostana gli Enti ai quali rivolgersi per assistenza economica, ricerca lavoro ed E.R.P.. Si segue ancora, a richiesta di due Cittadini, un reitro di domanda contributo *ex L.r. n. 19/94*, con aggiunta di documentazione (richiesta, peraltro, in tempi non garantiti dell'efficienza e necessità dell'intervento), con esito positivo. Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, lamenta la mancata concessione di contributi economici *ex L.r. n. 19/94*: si interviene presso il Direttore delle Politiche sociali in riferimento ad una formula di rito, discutibile soprattutto per il caso specifico (come da Relazione dell'Assistente sociale), con esito negativo. Due Cittadine aostane segnalano il caso di minore presunto come inadempiente agli obblighi di istruzione per situazione familiare che lo avvierebbe al lavoro: si convoca il Preside, il Sovrintendente agli Studi e il Direttore delle Politiche sociali, con esito di collaborazione ma anche di verifica di incertezza amministrativa e scollamenti di interventi, che il Difensore civico coopera a far superare (si segnala la fattiva collaborazione del Capo Servizio sociale). Una Coppia valdostana chiede di approfondire un complesso problema di assistenza socio-sanitaria di familiare: si constata la piena collaborazione del Servizio sociale e del Primario di Psichiatria, con esito positivo. Una Coppia aostana viene indirizzata all'Assistenza sociale in presenza di grave patologia mentale del figlio, con riserva di intervento se del caso. Tre Cittadine aostane chiedono aiuto in rapporto alle modalità di fruizione e contribuzione di microcomunità; una Coppia valdostana per rimborso spese relative ad abbattimento barriere architettoniche domiciliari. Una Cittadina valdostana lamenta tre dinieghi di contributo *ex L.r. n. 19/1994*: si chiede copia delle relazioni dell'Assistente sociale, da cui si evince che è opportuno concedere un ulteriore contributo, quantomeno per far fronte ai bisogni della figlia minore. Nell'ambito di una complessa vicenda, una Coppia aostana chiede di conoscere meglio la normativa in materia di assistenza, con particolare riferimento alle competenze degli Assistenti sociali e ai minori in caso di divorzio: viene contattato il Direttore delle Politiche sociali, con esito di sollecitata collaborazione. Come da precedenti Relazioni e da prospettive progettuali regionali, si sollecitano le necessarie strutture intermedie assistenziali e riabilitative (R.S.A., comunità alloggio, gruppi appartamento) rispondenti a pluralità di condizioni psico-patologiche e/o di cronicità. In riferimento a grave situazione socio-economica e sanitaria di una Cittadina aostana, si interviene, a richiesta di una parente aostana, presso il Capo Servizio sociale, con esito di proficua collaborazione. Una Cittadina e due Cittadini valdostani sollevano il problema della mancata assistenza di soggetti economicamente deboli in cura con metodi alternativi alla vigente normativa: vengono indirizzati. Una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono aiuto per caso sociale riguardante un *ex* carcerato: si interviene presso il Capo Servizio sociale,

diminution des problèmes. Un citoyen valdôtain et deux citoyennes d'Aoste souhaitent connaître dans le détail les dispositions en matière de frais d'hébergement en microcomauté au cas où la personne âgée ne parviendrait pas à y faire face; une citoyenne aostaine s'informe sur l'aide économique et l'assistance en cas d'hébergement dans une communauté et/ou sur l'assistance à domicile d'une parente âgée et invalide à 100%; deux citoyennes aostaines sur un problème de placement familial avec des retombées sur la résidence et possibilités d'abus (nous convoquons le directeur des Politiques sociales et obtenons sa collaboration). Deux citoyennes valdôtaines exposent un problème concernant le placement familial d'un mineur: notre action auprès du directeur des Politiques sociales débouche sur une collaboration active même de l'équipe territorialement compétente et sur la solution du cas. Une citoyenne valdôtaine expose un cas où les conditions de santé ont des retombées sur le placement familial d'un mineur: faute de plainte au sujet des Services sociaux nous n'intervenons pas. Deux citoyennes valdôtaines signalent deux cas de mineurs qui ne seraient pas convenablement suivis par les assistants sociaux; deux curés d'Aoste des situations socio-familiales graves: ils sont adressés aux bureaux compétents. Nous indiquons à deux citoyennes et à un citoyen d'Aoste, d'origine extracomunautaire, à une citoyenne italienne et à un couple valdôtain les organismes auxquels ils doivent s'adresser en vue d'une aide économique, de la recherche d'un emploi et de l'attribution d'un logement social. Nous suivons, à la demande de deux citoyens, la présentation d'une deuxième demande d'aide aux termes de la L.r. n° 19/1994, assortie d'un complément de documentation (demandé, par ailleurs, dans des délais qui n'en assurent pas l'efficacité ni la nécessité), avec un résultat positif. Un citoyen valdôtain d'origine extracomunautaire se plaint de ne pas avoir obtenu les aides économiques visées à la L.r. n° 19/1994: nous intervenons auprès du directeur des Politiques sociales au sujet d'une formule d'usage discutable surtout en l'espèce (comme il ressort du rapport de l'assistante sociale): notre action n'aboutit pas. Deux citoyennes aostaines signalent le cas d'un mineur contrevenant, vraisemblablement, aux obligations en matière d'instruction à cause de sa situation familiale qui l'inciterait à travailler: nous convoquons le proviseur, le surintendant des écoles et le directeur des Politiques sociales; il en découle une collaboration efficace, mais aussi la mise en évidence d'une incertitude administrative et d'actions discordantes, que le médiateur aide à dépasser (à signaler la collaboration précieuse du chef du Service social). Un couple valdôtain demande à approfondir un problème complexe d'assistance médico-sociale d'un parent: le Service social et le médecin-chef de psychiatrie offrent toute leur collaboration et le problème est résolu positivement. Nous suggérons à un couple d'Aoste de s'adresser à l'Assistance sociale à cause d'une grave pathologie mentale de leur enfant, sous réserve d'intervention au besoin. Trois citoyennes aostaines demandent des renseignements sur modalités d'accueil et subventions à propos d'une microcomauté; un couple valdôtain à propos du remboursement des frais afférents à la démolition des barrières architecturales chez lui. Une citoyenne valdôtaine se plaint de trois refus au sujet des aides prévues par la L.r. n° 19/1994: nous demandons copie des rapports de l'assistante sociale, dont il ressort qu'il est opportun d'octroyer une aide ultérieure, à tout le moins pour faire face aux besoins de la fille cadette.

con esito di collaborazione. Nell'ambito di una grave problematica abitativa interessante una Coppia e tre Cittadini extracomunitari, si segnala il mancato intervento dell'Assistente sociale per specifica competenza al Capo Servizio sociale, che ne prende atto con efficace urgenza. Una Cittadina valdostana lamenta il mancato riscontro, sollecitato da mesi, alla domanda di assegno post natale ex L.r. n. 44/98: si chiedono informazioni al Capo Servizio Organizzazione e Amministrazione Attività socio-assistenziali, con esito da definire.

Nel contesto di gravi problematiche socio-familiari o lavorative, comprensive di licenziamenti per motivi di salute, otto Cittadine e cinque Cittadini valdostani, dieci Cittadine, e nove Cittadini aostani, di cui due di origine extracomunitaria, due Cittadine e due Cittadini italiani chiedono informazioni per revisione pensione di invalidità e assegno di accompagnamento; tre Cittadine aostane per diniego ripetuto di assegno di accompagnamento, in presenza di invalidità al 100%; per casi segnalati in precedenti Relazioni, si viene informati da una Cittadina e un Cittadino aostani, da una Cittadina e un Cittadino valdostani dell'ottenuto assegno di accompagnamento. Una Cittadina aostana, titolare di pensione di invalidità, chiede informazioni sulla necessità di trasferire la residenza in altra Regione, con particolare riferimento ai tempi; due Cittadine aostane sulla compatibilità della pensione lavorativa con pensione di invalidità e assegno di accompagnamento. Due Cittadine aostane lamentano il fatto che, a fronte di un certificato medico di aggravamento, la Commissione medica collegiale abbia confermato il grado di invalidità: ad una si danno indicazioni, per l'altra si chiede al Presidente di conoscerne i motivi, con esito di esauriente documentazione. Un Cittadino valdostano riferisce di aver ricevuto l'ingiunzione di restituire una somma percepita quale indennità di accompagnamento: si verifica la correttezza dell'*iter*.

Su richiesta di tre Cittadine e un Cittadino aostani, si provvede ad esaminare la documentazione relativa all'accertamento dei requisiti di una Cooperativa sociale e alla Con-

Dans le cadre d'une situation complexe, un couple d'Aoste demande à mieux connaître les dispositions en vigueur en matière d'assistance, notamment en ce qui concerne les compétences des assistants sociaux et les mineurs en cas de divorce: nous contactons le directeur des Politiques sociales, qui collabore promptement. Comme nous l'avions demandé dans nos précédents Rapports et sur la base des projets régionaux, nous sollicitons la mise en œuvre des structures intermédiaires pour l'assistance et la rééducation (R.S.A., communauté-logement, groupes-logement), susceptibles de répondre à une gamme de situations psycho-pathologiques et/ou chroniques. A propos de la situation socio-économique et médicale grave d'une citoyenne aostaine, nous intervenons, à la demande d'une parente d'Aoste, auprès du chef du Service social qui collabore efficacement. Une citoyenne et deux citoyens valdôtains soulèvent le problème de l'absence d'assistance aux sujets économiquement faibles qui suivent des traitements alternatifs par rapport aux dispositions en vigueur: ils sont orientés vers les bureaux compétents. Une citoyenne et un citoyen valdôtain demandent de l'aide pour un cas social concernant un ex-détenu: nous intervenons auprès du chef du Service social, qui prête sa collaboration. Dans le cadre de graves problèmes de logement d'un couple et de trois citoyens extracommunautaires, nous signalons la défaillance de l'assistante sociale compétente au chef du Service social, qui en prend acte avec l'urgence nécessaire. Une citoyenne valdôtaine se plaint de l'absence de réponse, malgré un rappel envoyé depuis des mois, à sa demande d'allocation postnatale aux termes de la L.r. n° 44/1998: nous demandons des informations au chef du Service de l'Organisation et de la Gestion des activités d'aide sociale et en attendons la réponse.

En présence de graves problèmes socio-familiaux ou d'emploi, y compris des licenciements pour raison de santé, huit citoyennes et cinq citoyens valdôtains, dix citoyennes et neuf citoyens aostains, dont deux d'origine extracommunautaire, deux citoyennes et deux citoyens italiens demandent des renseignements à propos de la révision de la pension d'invalidité et de la prime d'accompagnement; trois citoyennes aostaines à propos du refus réitéré de versement de la prime d'accompagnement en présence d'une invalidité à 100%; une citoyenne et un citoyen d'Aoste, une citoyenne et un citoyen valdôtain, dont nous avons signalé les cas dans nos Rapports précédents, nous informent qu'ils ont obtenu la prime d'accompagnement. Une citoyenne aostaine, titulaire d'une pension d'invalidité, demande des renseignements suite à la nécessité survenue de transférer sa résidence dans une autre Région, notamment pour ce qui est des délais; deux citoyennes aostaines se renseignent sur la compatibilité de pension de retraite, pension d'invalidité et prime d'accompagnement. Deux citoyennes aostaines déplorent qu'en présence d'un certificat médical d'aggravation, la Commission médicale collégiale ait confirmé le degré d'invalidité: nous donnons les renseignements nécessaires à l'une d'elles, alors qu'en ce qui concerne la deuxième nous demandons au président de connaître les motifs de la décision susmentionnée et en obtenons une documentation exhaustive. Un citoyen valdôtain nous consulte au sujet d'une injonction de restitution du montant perçu à titre de prime d'accompagnement: la procédure est correcte.

À la demande de trois citoyennes et d'un citoyen aostains, nous procédons à l'examen de la documentation relative au contrôle des qualités requises pour la constitution d'une

venzione con la Regione: non si riscontrano irregolarità. Una Cittadina e due Cittadini aostani, rappresentanti di Cooperative ed Enti di pubblico interesse, chiedono chiarimenti in merito alla procedura messa in atto per assegnare un servizio di collaborazione. Il Presidente della Consulta comunale Attività culturali di Aosta trasmette, p.c., la richiesta all'Assessore di delucidazioni in merito alla visita di idoneità al servizio civile, con particolare riferimento alle competenze specifiche della R.A.V.A.: nel chiedere di essere informati sugli esiti, si inoltra la risposta del Ministero della Difesa al Difensore civico. Una Dipendente aostana chiede di approfondire problemi di rapporto tra livello e mansioni, con esito positivo. Due Cittadine valdostane lamentano che nei concorsi A.D.E.S.T., indetti dalla Regione e dai Comuni, venga richiesto il possesso della qualifica conseguita a seguito di corso formativo: a garanzia di professionalità, si inoltra all'Assessore solo una richiesta di miglioramento amministrativo volto a tutelare chi lavora e può seguire solo corsi serali. Un Cittadino valdostano lamenta l'esclusione dal concorso A.D.E.S.T. per mancanza di qualifica, pur essendo di ruolo come addetto ai servizi di persone anziane ed inabili: verificata la correttezza dell'*iter*, si inoltra una proposta di miglioramento a garanzia delle acquisite professionalità. A seguito di istanza di una Coppia valdostana, si chiede conto di una lettera con cui il Capo Servizio sociale ha opposto un diniego, con esito di sollecita documentazione.

i) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche

A seguito di intervento dell'Ufficio, di cui alla precedente Relazione, viene assegnato un alloggio E.R.P. a Coppia valdostana, di origine extracomunitaria, con minori in condizioni di salute precaria. Nell'ambito di specifiche situazioni socialmente precarie un Sindacato, sedici Cittadine, tre Coppie e dodici Cittadini aostani, due Coppie, dieci Cittadine e nove Cittadini valdostani, quattro Cittadine e sette Cittadini extracomunitari chiedono informazioni per l'E.R.P., con particolare riferimento alle succ. mod. della L.r. n. 39/95. Per rispondere a perplessità avanzate dal Responsabile del C.C.I.E. circa l'applicazione dell'art. 10 della L.r. n. 35/98, si ottiene, per il tramite del Presidente della Giunta, un'interpretazione del dettato da parte del Capo Servizio E.R.P. Ad un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, vengono date informazioni per gravi problematiche relative a sfratto esecutivo in rapporto all'E.R.P. Nell'ambito dell'emergenza abitativa di nucleo familiare extracomunitario, si prende atto del licenziamento del capo famiglia e si forniscono indicazioni specifiche. In riferimento alla problematica del ricongiungimento familiare per Cittadini extracomunitari, segnalato dal C.C.I.E., si provvede a verificare normativa e interpretazione di «alloggio adeguato». Una Coppia e due Cittadine aostane, in gravi situazioni economico-sanitarie, chiedono di conoscere tempi e modalità di assegnazione degli alloggi in emergenza abitativa. Per un caso complesso di emergenza abitativa, positivamente risolto dopo anni, si approfondiscono con i Responsabili problemi contrattuali di particolare

coopérative sociale et à la convention passée avec la Région: il ne ressort aucune irrégularité. Une citoyenne et deux citoyens d'Aoste, représentant des coopératives et des organismes d'intérêt public, demandent des éclaircissements au sujet de la procédure adoptée pour le choix d'un collaborateur. Le président de la Conférence communale des activités culturelles d'Aoste nous transmet, p.i., la demande de renseignements adressée à l'assesseur sur la visite médicale certifiant l'aptitude au service civil par rapport notamment aux compétences spécifiques de la R.A.V.A.: nous transmettons la réponse du ministère de la Défense au médiateur en demandant d'être informée sur le résultat. Une salariée aostaine veut approfondir des questions relatives au rapport grade/fonctions, avec un résultat positif. Deux citoyennes valdôtaines se plaignent du fait que pour les concours A.D.E.S.T., lancés par la Région et par les communes, la qualification obtenue à la suite d'un cours de formation soit requise: par souci de garantie en matière de professionnalisme, nous adressons à l'assesseur compétent simplement une demande d'amélioration administrative destinée à sauvegarder ceux qui travaillent et peuvent suivre exclusivement des cours du soir. Un citoyen valdôtain déplore son exclusion du concours A.D.E.S.T. faute de qualification, bien qu'il soit titulaire d'un poste d'agent de service pour personnes âgées et inaptes au travail: ayant contrôlé la procédure suivie, nous proposons que des améliorations y soient apportées aux fins de la sauvegarde du professionnalisme acquis. Suite à l'instance d'un couple valdôtain, nous demandons compte d'une lettre par laquelle le chef du Service social a opposé une fin de non-recevoir et obtenons promptement la documentation y afférente.

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

Suite à l'intervention de notre Bureau mentionnée dans notre précédent Rapport, un logement social est assigné à un couple valdôtain d'origine extracomunitaire avec des enfants mineurs dont les conditions de santé sont précaires. Dans le cadre de situations sociales précaires un syndicat, seize citoyennes, trois couples et douze citoyens aostains, deux couples, dix citoyennes et neuf citoyens valdôtains, quatre citoyennes et sept citoyens extracomunitaires demandent des informations au sujet des logements sociaux, en particulier à propos des modifications apportées à la L.r. n° 39/1995. Pour répondre aux perplexités avancées par le responsable du C.C.I.E. sur l'application de l'art. 10 de la L.r. n° 35/1998, nous obtenons, par l'intermédiaire du président du Gouvernement régional une interprétation du texte de la loi par le chef du Service des Logements sociaux. Nous donnons des renseignements à un citoyen valdôtain d'origine extracomunitaire sur un grave problème relatif à une expulsion exécutoire concernant les logements sociaux. A propos d'un cas de nécessité impérieuse de logement concernant un ménage extracomunitaire, nous prenons acte du licenciement du chef de famille et fournissons des indications ciblées. Compte tenu des problèmes découlant du regroupement familial de citoyens extracomunitaires signalés par le C.C.I.E., nous procédons au contrôle des dispositions en vigueur et de l'interprétation de «logement approprié». Un couple et deux citoyennes aostaines dans de graves situations économiques et de santé demandent à connaître temps et

rilievo. Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, lamenta il ritardo ingiustificato nell'esame della richiesta di alloggio E.R.P.: si interviene presso il Capo Servizio E.R.P., con esito di corretta documentazione. Su istanza di una Cittadina e tre Cittadini aostani, nonché del C.C.I.E., si è chiesto per le vie brevi al Capo Servizio E.R.P. e all'Assessore di verificare una situazione di assegnazione di E.R.P. priva di riscaldamento, in presenza di malati e di minori, nonché di condizioni economiche particolarmente disagiate, con esito di collaborazione. A cinque Cittadine e a due Cittadini aostani, di cui una Coppia extracomunitaria, vengono date informazioni sull'E.R.P. e sulle modalità di attivazione particolare di contributo straordinario, ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94, per acquisto stufe o installazione impianti in edifici E.R.P. privi di riscaldamento, come da indicazione del Presidente della Giunta a seguito di proposta di miglioramento amministrativo del Difensore civico. Una Cittadina aostana lamenta comportamento negligente e informazioni inesatte da parte di addetti al Servizio concessione mutui: si interviene presso il Capo Servizio E.R.P. circa lo stato della pratica, con esito positivo dopo sollecito. Un Cittadino valdostano chiede di approfondire la normativa in materia di mutui regionali, lamentando irregolare applicazione del tasso di penalità per ritardato pagamento: la risposta documentata dal Capo Servizio E.R.P. garantisce la correttezza dell'iter. Una Cittadina aostana lamenta l'inevasione della domanda di contributo *ex* L.r. n. 36/68: effettuati gli accertamenti di competenza, il Capo Servizio E.R.P. precisa sia i motivi del diniego sia nuove prospettive di soluzione, con esito da definire, fatto salvo comunque il dovere di dare risposte ai Cittadini.

Una Coppia aostana lamenta disagi da rottura di un tubo irriguo posto al di sotto di una strada regionale: si forniscono indicazioni, con riserva di intervento se del caso. Un Cittadino valdostano segnala pericoli derivanti da opere pubbliche: si chiedono informazioni al Presidente della Giunta e all'Assessore, che risponde documentando gli interventi, ma il Cittadino si dichiara insoddisfatto e presenta ulteriori puntualizzazioni, di cui si fa semplice inoltro. Un Cittadino valdostano, a nome di altri nove, lamenta difficoltà nell'utilizzo delle acque da parte di una Consorzeria e mancato realizzo delle necessarie infrastrutture: si forniscono indicazioni. Una Coppia aostana lamenta danni da concessione edilizia illegittima e invoca l'intervento prefettizio per l'annullamento, senza ricevere risposta; dopo solleciti l'Assessore comunica che, non ostante la presenza di due pareri richiesti dall'Ufficio legale, non è ancora stata data risposta ai Cittadini: l'esito della vicenda rileva incongruenza tra illegittimità constatata dalla stessa R.A.V.A. e avallo della situazione da parte della Giunta. Vengono fornite indicazioni ad una Coppia valdostana che lamenta infiltrazioni d'acqua da manomissione di paratoia acqua di un Consorzio, come da verbale di contesta-

modalités d'attribution des logements en cas de nécessité impérieuse. A propos d'un cas de besoin impératif de logement, positivement résolu après des années, nous approfondissons avec les responsables de ce secteur des problèmes particulièrement importants en matière de contrats. Un citoyen valdôtain d'origine extracomunautaire déplore un retard injustifié dans l'examen de sa demande de logement social: nous intervenons auprès du chef du Service des Logements sociaux: la documentation est correcte. A la demande d'une citoyenne et de trois citoyens aostains, ainsi que du C.C.I.E., nous demandons verbalement au chef du Service des Logements sociaux et à l'assesseur de vérifier un cas d'attribution d'un logement social dépourvu de chauffage en présence de malades et de mineurs et d'une situation économique particulièrement défavorisée, avec le résultat d'une collaboration active. Cinq citoyennes et deux citoyens aostains, dont un couple extracomunautaire, reçoivent des informations sur les logements sociaux et sur les modalités d'octroi d'une aide extraordinaire, aux termes de l'art. 5 de la L.r. n° 19/1994, pour l'achat de poêles ou la mise en place d'une installation de chauffage dans des logements sociaux dépourvus de chauffage, d'après les indications du président du Gouvernement régional suite à une proposition d'amélioration administrative du médiateur. Une citoyenne d'Aoste se plaint du comportement négligent et des informations inexactes fournies par les préposés du Service d'Octroi des prêts: nous intervenons auprès du chef du Service des Logements sociaux au sujet de ce dossier avec un résultat positif, après rappel. Un citoyen valdôtain demande à approfondir les dispositions régissant les prêts régionaux et déplore l'application irrégulière de la pénalité pour retard de paiement: la réponse documentée du chef du Service des Logements sociaux permet de constater la régularité de la procédure. Une citoyenne d'Aoste se plaint de ne pas avoir reçu de réponse à sa demande d'aide aux termes de la L.r. n° 36/1968: après avoir effectué les contrôles nécessaires, le chef du Service des Logements sociaux indique les motifs du refus ainsi que de nouvelles possibilités de solution, dont les résultats ne sont pas encore définis, sans préjudice dans tous les cas du devoir de donner une réponse aux citoyens.

Un couple aostain se plaint des ennuis provoqués par la rupture d'un tuyau d'arrosage passant sous une route régionale: nous donnons les renseignements nécessaires, sous réserve d'intervenir au besoin. Un citoyen valdôtain signale des dangers découlant d'ouvrages publics: nous demandons des informations au président du Gouvernement régional et à l'assesseur compétent, qui répond en documentant les travaux effectués, mais le citoyen ne s'estime pas satisfait et présente des mises au point ultérieures, que nous pourrions simplement à transmettre. Un citoyen valdôtain, au nom de neuf autres, se plaint des difficultés d'une consorzeria à propos de l'exploitation des eaux du fait que les infrastructures nécessaires n'ont pas été réalisées: nous fournissons des indications. Un couple aostain se plaint des dommages découlant d'un permis de construire illégal et invoque l'intervention du préfet en vue de l'annulation de ce permis sans recevoir de réponse; après plusieurs rappels l'assesseur compétent communique que, bien qu'il existe deux avis du Bureau légal, il n'a pas encore été donné de réponse aux citoyens, ce qui révèle une incohérence entre l'illégalité constatée par la R.A.V.A. elle-même et l'aval de la situation existante par le Gouvernement régional. Nous donnons des indications à un couple valdôtain qui déplore

zione della Polizia municipale. Nell'ambito di una vicenda riguardante una trattativa pendente tra R.A.V.A.-Enti privati-A.N.A.S., due Cittadine valdostane chiedono di conoscere la normativa in materia di manutenzione e miglioramento delle strade di montagna. All'interno di una vicenda di risarcimento danni, una Cittadina valdostana ha modo di apprezzare la corretta applicazione, da parte dell'Assessorato di svariati punti delle L. n. 241/90 - L.r. n. 18/99, con particolare riferimento all'accesso.

Una Coppia e una Ditta aostane pongono il problema della regolarità di una deliberazione di Giunta con cui si è provveduto, ai fini della partecipazione ad appalti di settore, ad uno sdoppiamento di specializzazione non previsto in campo nazionale: si forniscono indicazioni.

l) Assessorato Turismo, Sport, Commercio e Trasporti

Un gruppo consistente di Cittadini/e valdostani, unitamente ad un Sindacato, chiede di sollecitare il ripristino del servizio autobus per le frazioni alte di un Comune, in presenza di anziani e disabili: si interviene presso l'Assessore, che rinvia, per competenza, al Sindaco, con esito positivo. Un Cittadino valdostano lamenta il cattivo funzionamento della Stazione ferroviaria di Pont-Saint-Martin, la cui biglietteria sarebbe chiusa anche in concomitanza con le partenze; alla luce della Convenzione stipulata dalla Regione si chiede all'Assessore di verificare la fondatezza della lamentela, con esito, dopo sollecito, di conferma e relativo avvio della procedura di sanzione nei confronti dell'Ente F. S.. A nome di altri settantasei, un Cittadino valdostano chiede che non sia soppressa una Stazione ferroviaria per la cui sopravvivenza sono già state inoltrate petizioni a Sindaco, Presidente della Giunta, Assessore, F.S. o, quanto meno, che siano assicurati servizi competitivi e similari: si interpella il Direttore della Direzione Trasporti, con esito di conferma delle decisioni assunte (comunicazione della problematica viene inoltrata anche al P.I.T.-Servizi europeo). Quattro Cittadine e due Cittadini aostani, una Cittadina e un Cittadino valdostani lamentano disagi per ritardo treni nella tratta Aosta-Chivasso, incidente sulle coincidenze: si interviene presso il Presidente della Giunta e il Direttore del Servizio Trasporti, che prontamente ne assicura evidenza in seno al Comitato paritetico di gestione del contratto con le F.S., con successiva comunicazione del recepimento della proposta del Difensore civico per quanto concerne le opportune coincidenze, escludendo, per motivi tecnici, la possibilità di istituire treni diretti per Milano.

m) Comuni e Comunità Montane

Quindici Cittadine, diciotto Cittadini e tre Sindaci valdostani e una Cittadina italiana chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico e la procedura di Convenzione o

des infiltrations d'eau suite à l'endommagement d'une vanne d'un consortium, comme en témoigne le constat de la police municipale. Dans le cadre d'une question afférente à des pourparlers pendants entre R.A.V.A. - Organismes privés - A.N.A.S., deux citoyennes valdôtaines demandent à connaître les dispositions régissant entretien et amélioration des routes de montagne. Dans le cadre d'un dédommagement, une citoyenne valdôtaine a la possibilité d'apprécier l'application correcte, par l'assessorat compétent, de plusieurs points des L. n° 241/1990 et L.r. n° 18/1999, notamment en matière d'accès.

Un couple et une entreprise d'Aoste posent le problème de la régularité d'une délibération du Gouvernement régional par laquelle il a été procédé, aux fins de la participation à des adjudications de secteur, à un dédoublement de la spécialisation non prévu à l'échelon national: nous donnons les indications nécessaires.

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

Un groupe nombreux de citoyen/ne/s valdôtain/e/s et un syndicat, nous demandent de solliciter le rétablissement du service de bus pour les hameaux en altitude d'une commune, en raison de la présence de personnes âgées et handicapées: nous intervenons auprès de l'assesseur qui nous renvoie au syndic, compétent en la matière, et le résultat est positif. Un citoyen valdôtain se plaint du mauvais fonctionnement de la gare de chemin de fer de Pont-Saint-Martin, dont la billetterie serait fermée même lors du départ des trains; à la lumière de la convention signée par la Région nous demandons à l'assesseur de vérifier le bien-fondé des plaintes; après lettre de rappel, les faits déplorés sont confirmés et la procédure de sanction à l'égard de l'Ente F.S. est entamée. Un citoyen valdôtain, au nom de soixante-seize autres personnes, demande qu'on ne supprime pas une gare de chemin de fer, dont le maintien a déjà été l'objet de pétitions adressées au syndic, au président du Gouvernement régional, à l'assesseur compétent et aux Chemins de fer ou, à tout le moins, que des services compétitifs et semblables soient assurés: nous consultons le directeur de la Direction des Transports, qui nous confirme les décisions prises (une communication sur ce problème est également envoyée au P.I.T. - Services européen). Quatre citoyennes et deux citoyens aostains, une citoyenne et un citoyen valdôtains exposent les inconvénients découlant du retard des trains sur le tronçon Aoste-Chivasso, qui a des retombées sur les correspondances: nous intervenons auprès du président du Gouvernement régional et du directeur du Service des Transports, qui assure promptement que cette question sera soumise au Comité paritaire de gestion du contrat avec les Chemins de fer; plus tard il nous sera communiqué que notre proposition au sujet des correspondances a été accueillie à l'exception, pour des raisons techniques, de l'institution de trains directs à destination de Milan.

m) Communes et communautés de montagne

Quinze citoyennes, dix-huit citoyens et trois syndics valdôtains et une citoyenne italienne veulent connaître les compétences du médiateur et la procédure de convention ou de

di decentramento del servizio; venti Cittadine e ventinove Cittadini valdostani di intervenire per casi riguardanti competenze proprie di Comuni non convenzionati: si provvede ad illustrare la normativa. Una Cittadina valdostana segnala una problematica connessa alla sdemanializzazione di strada comunale; da parte di un Comune viene richiesta al Difensore civico attività di arbitrato in riferimento ad un disciplinare; una Cittadina italiana chiede di redigere una perizia sulla pericolosità di una strada comunale; vengono segnalati presunti illeciti di un Segretario comunale: non si interviene, in ossequio della L.r. n. 5/92 e succ.mod.. Un Cittadino valdostano lamenta indebite sanzioni amministrative; una Cittadina valdostana mancato esonero tasse universitarie: vengono indirizzati anche al Difensore civico competente per territorio. Una Coppia valdostana lamenta l'addebito dell'intero ammontare del consumo acqua condominiale, un'altra chiede delucidazioni sul canone per servizio fognatura e depurazione acque; un Cittadino valdostano chiede di conoscere normativa e discrezionalità in materia di tassa smaltimento rifiuti, con particolare riferimento ai *boxes* privati: vengono indirizzati. Una Coppia valdostana segnala, per iscritto, una supposta violazione del diritto di proprietà relativa a condotti fognari: si indicano i limiti di competenza e la necessità, comunque di formalizzare l'istanza.

In relazione a vicende riguardanti il rilascio di concessioni edilizie, l'accatastamento e l'esproprio, dodici Cittadine e sedici Cittadini valdostani chiedono di approfondire l'art. 97 della Costituzione e le L. n. 241/90-L.r. n. 18/99, con particolare riferimento alla possibilità di prendere visione di atti e pareri. Due Coppie valdostane e una Cittadina aostana chiedono chiarimenti sulle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99 circa la visione di elaborati concorsuali: vengono illustrate anche le disposizioni per l'accertamento conoscenza lingua francese. In riferimento a diniego comunale all'accesso a documentazione, un Cittadino valdostano chiede l'intervento del Difensore civico: si interpella il Sindaco, con esito di sollecita risposta ma di mancata evasione. Venti Cittadine e quindici Cittadini valdostani chiedono informazioni sulle inevasioni. Cinque Cittadini valdostani lamentano irregolarità da parte della Polizia municipale nel rilascio di autorizzazioni, nonché l'inevasione di lettera (si interviene presso il Sindaco con esito di corretta documentazione). Due Cittadini e una Cittadina aostani e quattro Cittadini valdostani lamentano l'inevasione di lettere inviate a Sindaci: si chiede conto, con esito positivo (in un caso dopo sollecito). Ad una Coppia valdostana si danno informazioni sull'obbligo di evasione di richieste scritte inviate ad un Sindaco, con esito positivo. Un Cittadino valdostano lamenta un'inevasione (dopo sollecito del Difensore civico solo formalistica); una Coppia valdostana lamenta l'inevasione di una lettera inviata ad un Comune: se ne chiede conto al Sindaco, con esito positivo dopo sollecito. Tre Cittadini valdostani e una Società sportiva lamentano inevasioni e mancato rispetto dell'imparzialità amministrativa: vengono indirizzati. Una Cittadina valdostana lamenta inevasione da parte di un Sindaco, ma, verificata la lettera, non risulta oggetto di evasione. Due Cittadine valdostane lamentano l'inevasione di una lettera da parte di un'Amministrazione: si interviene presso il Sindaco, che si rifiuta di col-

décentralisation de ce service; vingt citoyennes et vingt-neuf citoyens valdôtains sollicitent notre intervention dans des cas concernant les compétences de communes non conventionnées: nous illustrons les dispositions en vigueur. Une citoyenne valdôtaine signale un problème lié au déclassement d'une route communale appartenant auparavant au domaine de l'Etat; une commune demande au médiateur l'arbitrage au sujet d'un cahier de charges; une citoyenne italienne une expertise sur la situation dangereuse d'une route communale; des actes d'un secrétaire de mairie présumés illicites nous sont signalés: nous n'intervenons pas, conformément à la L.r. n° 5/1992, modifiée. Un citoyen valdôtain conteste des sanctions administratives indues; une citoyenne valdôtaine de ne pas avoir été exemptée des taxes universitaires: nous les adressons aussi au médiateur auquel appartient la compétence territoriale. Un couple valdôtain se plaint de ce que le montant global de la consommation d'eau de toute la maison lui ait été attribué, un autre demande des éclaircissements au sujet de la redevance due pour les égouts et l'épuration des eaux; un citoyen valdôtain demande à connaître les dispositions et le pouvoir discrétionnaire en matière de taxes pour l'enlèvement des ordures, par rapport notamment aux garages privés: nous les renseignons. Un couple valdôtain signale, par écrit, une violation présumée du droit de propriété relative aux canalisations des égouts: nous illustrons les limites de nos compétences et l'invitons, dans tous les cas, à présenter sa demande en bonne et due forme.

Par rapport à des faits concernant délivrance de permis de construire, inscription au cadastre et expropriation, douze citoyennes et seize citoyens valdôtains veulent approfondir l'art. 97 de la Constitution, la L. n° 241/1990 et la L.r. n° 18/1999, notamment au sujet de l'accès aux actes et avis. Deux couples valdôtains et une citoyenne aostaine demandent des éclaircissements sur la L. n° 241/1990 et sur la L.r. n° 18/1999 en ce qui concerne l'accès aux copies des concours: nous illustrons également les dispositions en matière d'évaluation de la connaissance du français. Un citoyen valdôtain demande l'intervention du médiateur à propos du refus d'accès à la documentation opposé par une commune: nous contactons le syndic et obtenons une réponse prompte qui n'est cependant pas suivie d'une solution concrète du problème. Vingt citoyennes et quinze citoyens valdôtains se renseignent sur des dossiers en souffrance. Cinq citoyens valdôtains déplorent des irrégularités commises par la police municipale lors de la délivrance d'autorisations, de même que l'absence de réponse à une lettre (nous intervenons auprès du syndic et obtenons une documentation correcte). Deux citoyens et une citoyenne d'Aoste et quatre citoyens valdôtains se plaignent de ce que des lettres envoyées au syndic soient restées sans réponse: nous en demandons compte, avec une issue positive (en un cas après rappel). Nous donnons des informations à un couple valdôtain sur l'obligation de réponse aux demandes écrites adressées à un syndic, avec un résultat positif. Un citoyen valdôtain se plaint d'une non-exécution (après rappel du médiateur, exclusivement du point de vue de la forme); un couple valdôtain se plaint du manque de réponse à une lettre envoyée à une commune: nous en demandons compte au syndic, avec issue positive après rappel. Trois citoyens valdôtains et une société sportive déplorent le manque de réponse et le non respect de l'impartialité administrative: ils reçoivent les indications nécessaires. Une citoyen-

laborare contestando la competenza del Difensore civico. Due Cittadine valdostane lamentano l'inevasione di una lettera da parte di un'Amministrazione comunale: si interviene presso il Sindaco, con esito di pronta collaborazione. Un Cittadino aostano e uno valdostano lamentano l'inevasione di lettere da parte di due Amministrazioni comunali: si interviene presso i rispettivi Sindaci, con esito di evasione dopo sollecito. Due Cittadine e un Cittadino valdostani lamentano ripetute invasioni da parte di un Comune: vengono informati, con riserva di intervento se del caso.

Una Cittadina valdostana lamenta la non osservanza della normativa sulla *privacy* da parte di un Sindaco: viene indirizzata. Una Cittadina valdostana chiede informazioni circa i permessi per lo svolgimento di funzione elettiva, con riferimento anche alla normativa nazionale. Per una complessa vicenda riguardante costruzione di immobili, quattro Cittadine e sette Cittadini valdostani lamentano negligenze e parzialità amministrative, in rapporto altresì alla procedura per richiesta danni. Una Coppia e un Cittadino valdostani chiedono di approfondire l'imparzialità amministrativa in ordine ad un appalto comunale, con riferimento a specifiche caratteristiche che rendono alquanto ristretto l'ambito delle Ditte interessate. Tre Cittadine valdostane e tre Cittadini italiani chiedono informazione sulla normativa in materia di appalto piscine, con particolare riferimento agli orari di apertura e chiusura. Un Cittadino valdostano lamenta disagi per mancato adeguamento dell'Amministrazione al piano regolatore approvato dalla Regione: dopo sollecito, il Sindaco comunica che è in elaborazione la variante per la soluzione del problema. Una Coppia e un Cittadino valdostani chiedono di conoscere procedure e vie di tutela per presunti abusi edilizi, con riferimento anche ai condoni e all'imparzialità amministrativa. Una Coppia e una Cittadina valdostane chiedono di conoscere la procedura per impugnare ordinanza o deliberazioni: vengono indirizzate. Quattro Cittadine e due Cittadini valdostani lamentano accertamenti d'ufficio per tassa smaltimento rifiuti; una Coppia valdostana indebita richiesta di contributi comunali: vengono indirizzati, con conferma della correttezza dell'*iter*. Un Cittadino valdostano lamenta un comportamento irregolare da parte di un'Amministrazione comunale, ma le sue affermazioni non lo provano.

Un Cittadino italiano, due aostani e due valdostani sottopongono problematiche relative al cambio residenza (si constata la positiva discrezionalità di un Sindaco). Un Cittadino aostano presenta un problema di anagrafe, relativo al primo nome, interessante il rapporto fra un Comune e quello di origine ed incidente sui diritti previdenziali (si segnala la collaborazione di un Comune italiano).

ne valdôtaine se plaint de ne pas avoir reçu de réponse par un syndic, mais il ne ressort, de la lecture de la lettre, aucun objet nécessitant une réponse. Deux citoyennes valdôtaines déplorent qu'une Administration communale n'ait pas répondu à leur lettre: nous intervenons auprès du syndic, qui refuse de collaborer et conteste la compétence du médiateur. Deux citoyennes valdôtaines se plaignent de l'absence de réponse à une lettre envoyée à une Administration communale: notre intervention auprès du syndic est suivie d'une prompte collaboration. Un citoyen d'Aoste et un citoyen valdôtain déplorent que leurs lettres n'aient pas fait l'objet de réponse par deux Administrations communales: nous intervenons auprès des syndicats concernés, qui répondent aux questions posées, après rappel. Deux citoyennes et un citoyen valdôtains qui se plaignent de manques de réponse réitérés de la part d'une commune, reçoivent les informations nécessaires, sous réserve d'intervention du médiateur au besoin.

Une citoyenne valdôtaine conteste l'inobservation des dispositions sur le respect de la vie privée par un syndic: elle obtient les renseignements nécessaires. Une citoyenne valdôtaine demande des renseignements sur les autorisations d'absence en cas d'exercice des fonctions d'élue, pour ce qui est, entre autres, des dispositions nationales. A propos d'une question complexe concernant la construction d'immeubles, quatre citoyennes et sept citoyens valdôtains déplorent négligence et partialité administrative, par rapport aussi à la procédure de demande de dédommagement. Un couple et un citoyen valdôtains veulent approfondir la question de l'impartialité administrative au sujet d'une adjudication communale à propos, notamment, de caractéristiques particulières qui réduisent remarquablement le cercle des entreprises concernées. Trois citoyennes valdôtaines et trois citoyens italiens demandent des informations sur les dispositions en vigueur en matière d'adjudication des piscines, en ce qui concerne en particulier les horaires d'ouverture et de fermeture. Un citoyen valdôtain dénonce des inconvénients, du fait que l'Administration communale n'a pas suivi les indications du plan d'aménagement approuvé par la Région: après rappel, le syndic communique que la variante pour la solution du problème dénoncé est en cours d'élaboration. Un couple et un citoyen valdôtains demandent à connaître les procédures et voies de défense en cas de construction abusive présumée par rapport, entre autres, aux mesures de légalisation et à l'impartialité administrative. Un couple et une citoyenne valdôtaine se renseignent sur la procédure à suivre pour attaquer ordonnances ou délibérations: nous leur donnons les informations requises. Quatre citoyennes et deux citoyens valdôtains déplorent des contrôles d'office au sujet de la taxe d'enlèvement des ordures; un couple valdôtain la requête indue de contributions communales: ils reçoivent les indications nécessaires ainsi que la confirmation de la régularité de la procédure. Un citoyen valdôtain se plaint du comportement irrégulier d'une administration communale, mais ses affirmations ne le prouvent pas.

Un citoyen italien, deux citoyens d'Aoste et deux valdôtains soumettent à notre attention des problèmes concernant le changement de résidence (nous constatons l'exercice du pouvoir discrétionnaire du syndic). Un citoyen valdôtain nous soumet le problème des retombées sur son droit à la sécurité sociale du fait qu'un de ses prénoms figure en premier au registre de l'état civil, ce qui découle du rapport entre une commune et sa commune d'origine (nous signalons la collaboration active d'une commune italienne).

Si segue ancora il caso della Coppia valdostana, di origine extracomunitaria e con minori malati, relativamente al grave problema di emergenza abitativa, che viene affrontato dal Sindaco con efficacia. Facendo seguito a quanto segnalato nella precedente Relazione, una Cittadina valdostana lamenta la reiterata non esecuzione di lavori conseguenti a perizia U.S.L. in alloggio E.R.P.: viene indirizzata, con esito positivo.

Ventidue Dipendenti di VIII^a qualifica (di cui dieci Cittadine) inviano, p. c., un comunicato indirizzato al Presidente della Giunta e concernente punti contestati della preintesa per il nuovo contratto: se ne prende atto; successivamente, tre Cittadine e tre Cittadini valdostani, quattro Cittadine e tredici Cittadini aostani segnalano l'insoddisfazione derivante dall'esame della bozza del contratto collettivo regionale di lavoro elaborata dall'A.R.S.S. Nell'ambito di una vicenda riguardante l'ammissione ad un concorso, una Coppia valdostana chiede di conoscere la normativa in materia di equipollenza dei titoli di studio. Una Cittadina valdostana lamenta il fatto che, pur risultando vincitrice di concorso, è stata esclusa dalla graduatoria per mancata presentazione di documenti: si interviene, invano, in ossequio all'imparzialità rispetto ad altra Cittadina, con conseguente ricorso al T.A.R.. Una Cittadina aostana lamenta irregolarità concorsuali: viene indirizzata. Due Cittadini valdostani lamentano la mancata ammissione ad un concorso per inadempimento degli obblighi di leva: si illustra la regolarità dell'*iter*. Due Cittadine aostane lamentano l'impossibilità di sostenere due concorsi causa il sovrapporsi delle date di alcune prove: si interviene presso Sindaco e Presidente di Comunità, con esito di collaborazione e conferma delle perplessità per il Comune (il che si stigmatizza per futuro miglioramento). Una Dipendente valdostana chiede di approfondire la normativa in materia di sanzioni disciplinari, con particolare riferimento alla possibilità di essere assistita da un legale o da un rappresentante sindacale. Due Cittadine valdostane lamentano che nei concorsi A.D.E.S.T. venga richiesto il possesso della qualifica conseguita a seguito di corso formativo: si spiega che tale previsione è a garanzia di professionalità. Una Cittadina valdostana chiede di approfondire la normativa in materia di pubblici concorsi, con particolare riferimento alla pubblicazione del bando.

In riferimento a controversie sorte con Amministrazioni comunali, quattro Coppie e tre Cittadini valdostani chiedono di conoscere la normativa in materia di esproprio e permuta. Una Cittadina e una Coppia valdostane chiedono chiarimenti circa il risarcimento danni causati da lavori conseguenti ad esproprio. Una Coppia aostana lamenta mancata trasparenza di un Comune nei procedimenti di esproprio: viene informata. Su richiesta di una Cittadina ed un Cittadino valdostani si illustra la procedura di opposizione avverso decreto di esproprio.

Nell'ambito di controversie sorte con Amministrazioni comunali, due Cittadine e un Cittadino valdostani chiedono di conoscere la procedura per tutela e risarcimento danni.

Nous suivons encore le cas du couple valdôtain d'origine extracommunautaire nécessitant urgemment un logement, problème affronté efficacement par le syndic. Faisant suite à un problème déjà signalé dans notre précédent Rapport, une citoyenne valdôtaine se plaint de la non-exécution des travaux jugés nécessaires suite à une expertise de l'U.S.L. dans un logement social: elle obtient les informations demandées avec un résultat positif.

Vingt-deux salariés du 8^e grade (dont dix citoyennes) nous transmettent, p.i., un communiqué adressé au président du Gouvernement régional au sujet de points contestés de l'entente préliminaire en vue du nouveau contrat: nous en prenons acte; plus tard, trois citoyennes et trois citoyens valdôtains, quatre citoyennes et treize citoyens aostains, après avoir examiné l'ébauche de la convention collective régionale élaborée par l'A.R.S.S., se déclarent insatisfaits. Dans le cadre d'une question concernant l'admission à un concours, un couple valdôtain demande à connaître les dispositions en matière d'équivalence des diplômes. Une citoyenne valdôtaine, lauréate d'un concours, déplore d'avoir été exclue de la liste d'aptitude faute de présentation de certains documents: nous intervenons, en vain, par respect pour l'impartialité vis-à-vis d'une autre citoyenne, avec recours subséquent au T.A.R.. Une citoyenne dénonce des irrégularités lors d'un concours: elle est renseignée sur la voie à suivre. Deux citoyens valdôtains se plaignent de ne pas avoir été admis à un concours pour non-accomplissement des obligations militaires: nous illustrons la régularité de la procédure. Deux citoyennes valdôtaines déplorent l'impossibilité de participer à deux concours du fait que les dates de certaines épreuves se chevauchent: nous intervenons auprès du syndic et du président de la communauté et il en découle une collaboration utile et la confirmation des perplexités en ce qui concerne la commune (ce que nous signalons en vue d'une amélioration future). Une employée valdôtaine demande à approfondir les dispositions en matière de sanctions disciplinaires, par rapport notamment à la possibilité d'être assistée par un avocat ou par un représentant syndical. Deux citoyennes valdôtaines déplorent que la qualification obtenue suite à un cours de formation soit requise pour les concours A.D.E.S.T.: nous expliquons que c'est à titre de garantie de professionnalisme. Une citoyenne valdôtaine veut approfondir les dispositions en vigueur en matière de concours publics, par rapport en particulier à la publication de l'avis de concours.

À cause de différends avec des Administrations communales, quatre couples et trois citoyens valdôtains veulent connaître les dispositions en matière d'expropriation et d'échange. Une citoyenne et un couple valdôtains demandent des éclaircissements à propos de l'indemnisation des dommages provoqués par des travaux effectués à la suite d'une expropriation. Un couple d'Aoste déplore l'absence de transparence dans les procédures d'expropriation d'une commune: il reçoit les indications nécessaires sur la voie à suivre. A la demande d'une citoyenne et d'un citoyen valdôtain nous illustrons la procédure d'opposition à une ordonnance d'expropriation.

Dans le cadre de différends qui les opposent à des Administrations communales, quatre couples et trois citoyens valdôtains demandent à connaître la procédure en matière de

Una Coppia valdostana lamenta disagi da posa di tubazioni irrigue da parte di un Consorzio: a seguito dell'intervento presso il Direttore della Direzione Promozione Sviluppo agricolo e il Presidente del Consorzio, non risultano illegittimità. Un Cittadino valdostano, a nome di altri nove, lamenta difficoltà nell'utilizzo delle acque da parte di una Consorzeria e la mancata realizzazione delle necessarie infrastrutture: si forniscono indicazioni, così come ad una Coppia valdostana che lamenta infiltrazioni da manomissione di paratoia acqua di un Consorzio, come da verbale di constatazione della Polizia municipale. In relazione ad una precedente istanza, una Cittadina valdostana lamenta che i terreni assoggettati a lavoro da parte di un Consorzio di miglioramento fondiario non siano stati rimessi in pristino: una successiva verifica del Sindaco documenta dichiarazioni scritte non rispondenti al vero da parte del Consorzio. Come da precedente Relazione, due Cittadine valdostane e due aostane lamentano lo stato di pericolo stradale causato da una pietraia: si interviene presso Sindaco e Assessore competente, con esito di proficua collaborazione a tutela anche dell'Ente pubblico e dell'impatto ambientale. Una Cittadina valdostana lamenta inadempimento di assicurazione scritta: date indicazioni, il caso si risolve. In merito ad una vicenda riguardante la costruzione di un immobile, una Cittadina valdostana, a nome di altre due Cittadine e tre Cittadini, chiede di conoscere le vie di risarcimento danni derivanti da lavori autorizzati da un'Amministrazione, a suo dire in violazione delle norme di sicurezza. Nel constatare una lettera indebita di un'Amministrazione comunale, inerente rapporti tra privati, si forniscono a due Cittadine e ad un Cittadino valdostani prospettive di soluzione. Una Coppia valdostana lamenta danni per esecuzione lavori difforme dalla concessione edilizia rilasciata da un'Amministrazione: si interviene presso il Sindaco, con esito di sollecita collaborazione comprovante il reclamo. Una Coppia valdostana lamenta un'ingiunzione di demolizione da parte della Soprintendenza per i Beni Culturali e del Sindaco (si illustrano gli elementi normativi specifici), un'altra l'ordinanza del Sindaco di demolizione di un manufatto di proprietà (ma, esaminata la pratica, si constata la correttezza dell'iter), un'altra viene indirizzata per rimborso relativo all'abbattimento delle barriere architettoniche.

A nome di altri settantasei, un Cittadino valdostano chiede che non sia soppressa una Stazione ferroviaria per la cui sopravvivenza sono già state inoltrate petizioni a Sindaco, Presidente della Giunta, Assessore regionale al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e F.S. o, quanto meno, che siano assicurati servizi competitivi e similari: si interpella il Direttore Trasporti dell'Assessorato del Turismo, con esito di conferma delle decisioni assunte (comunicazione della problematica viene inoltrata anche al P.I.T.-Servizi europeo, con esito di collaborazione da parte della Direzione Relazioni esterne delle F.S.). Un gruppo consistente di Cittadini/e valdostani, unitamente ad un Sindacato, chiede di sollecitare il ripristino del servizio autobus per le frazioni alte di un Comune, in presenza di anziani e disabili: si interviene presso

défense et de dédommagement. Un couple valdôtain se plaint des ennuis provoqués par la mise en place de canaux d'arrosage par un consortium: suite à notre intervention auprès du directeur de la Direction de la Promotion et du Développement agricole et du président du consortium aucune illégalité n'apparaît. Un citoyen valdôtain, au nom de neuf autres, se plaint des difficultés d'exploitation des eaux par une consorzerie et du fait que les infrastructures nécessaires n'ont pas été réalisées: nous lui fournissons des indications, tout comme à un couple valdôtain qui déplore des infiltrations d'eau suite à l'endommagement d'une vanne d'un consortium, comme il ressort du constat dressé par la police municipale. En faisant référence à une instance précédente, une citoyenne valdôtaine déplore que les terrains objet des travaux d'un consortium d'amélioration foncière n'aient pas été remis en état: plus tard, un contrôle effectué par le syndic démontre la fausseté des déclarations écrites du consortium. Ainsi que nous l'avions déjà relaté dans un Rapport précédent, deux citoyennes valdôtaines et deux citoyennes d'Aoste signalent le danger qui incombe sur une route à cause de la présence d'un clapier: nous intervenons auprès du syndic et de l'assesseur compétent avec le résultat d'une collaboration utile en vue de la sauvegarde, entre autres, de l'organisme public et de l'impact sur l'environnement. Une citoyenne valdôtaine se plaint de l'inexécution d'une promesse écrite: nous lui donnons les indications nécessaires et cette question est résolue. Une citoyenne valdôtaine, au nom de deux autres et de trois citoyens, se référant à un fait relatif à la construction d'un immeuble, veut connaître les voies d'indemnisation des dommages découlant de travaux autorisés par une Administration en violation, à son avis, des normes de sécurité. En présence d'une lettre indue provenant d'une administration communale et inhérente à des rapports entre privés, nous fournissons à deux citoyennes et à un citoyen valdôtains des possibilités de solution. Un couple valdôtain conteste des dommages dus à l'exécution de travaux non conformes au permis de construire délivré par une Administration: nous intervenons auprès du syndic avec le résultat d'une prompte collaboration prouvant le bien-fondé de la réclamation. Un couple valdôtain déplore une injonction de démolition provenant de la Surintendance des Biens culturels et du syndic (nous illustrons les normes spécifiques), un autre l'ordonnance du syndic relative à la démolition d'un ouvrage qui lui appartient (cependant, ayant examiné le dossier, nous constatons que la procédure est correcte), un troisième est adressé aux bureaux compétents en vue de l'indemnisation pour démolition des barrières architecturales.

Au nom de soixante-seize autres citoyens, un citoyen valdôtain demande qu'il ne soit pas procédé à la suppression d'une gare de chemin de fer, dont le maintien a déjà fait l'objet de pétitions au syndic, au président du Gouvernement régional, à l'assesseur régional au Tourisme, aux Sports, au Commerce et aux Transports et aux Chemins de fer ou, à tous le moins, que des services compétitifs et semblables soient assurés: nous contactons le directeur des Transports de l'assessorat du Tourisme, qui confirme les décisions prises (une communication est adressé à ce sujet même au P.I.T.-Services européen, avec le résultat d'une collaboration active de la Direction des Relations extérieures des Chemins de fer). Un groupe consistant de citoyen/nne/s valdôtains et un syndicat nous demandent de solliciter le rétablissement du service

l'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti, che rinvia, per competenza, al Sindaco, con esito positivo dopo sollecito.

U.S.L.

Un Sindacato e sette cittadini valdostani, diciannove Cittadini aostani e uno italiano, dodici Cittadine aostane, nove valdostane e quattro italiane chiedono di approfondire competenze e modalità di intervento del Difensore civico in rapporto alla tutela giurisdizionale e all'U.R.P.-Commissione mista conciliativa. Soprattutto per lamentele inerenti il diritto di accesso (con particolare riferimento alle cartelle cliniche), contenuti e modalità di risposta, vengono inoltrati all'U.R.P. sette Cittadine e sei Cittadini aostani, sette Cittadine e sei Cittadini valdostani e una Cittadina italiana. A due Cittadini valdostani vengono date informazioni sulla Commissione mista conciliativa, dopo risposte dell'U.R.P. non ritenute soddisfacenti. Due Cittadine aostane e due valdostane lamentano lesioni meniscali di una minore, a seguito di cure presso l'Ospedale regionale: si opera congiuntamente all'U.R.P., con risposta sollecita, ma non a cura del responsabile dell'U.B. (il che viene ottenuto, unitamente all'inoltro del caso alla Commissione mista conciliativa, con esito di programmazione di possibili soluzioni). Una Cittadina valdostana espone una vicenda riguardante una richiesta di risarcimento danni rimasta inevasa: vengono illustrate le competenze del Difensore civico e della Commissione mista conciliativa. In riferimento a minore, diversamente abile, si provvede a comunicare alla famiglia la possibilità di attivare la Commissione mista conciliativa, con esito di concreta programmazione. Quattro Cittadine aostane, laureate presso Università francesi, lamentano l'impossibilità di accedere a concorsi U.S.L.: date le indicazioni del caso, si illustrano le funzioni di U.R.P.-Commissione mista conciliativa, dove successivamente si discute del problema, con esito di risposta positiva per le convenzioni e prospettive normative per l'intera problematica. Un Cittadino valdostano chiede all'U.R.P. copia della cartella clinica di un familiare: la risposta negativa risulta corretta e motivata. Una Coppia e dieci Cittadine valdostane lamentano disfunzioni in un Reparto Maternità: si interviene presso il Commissario str., anche in sede di Commissione mista conciliativa, con esito di proficua collaborazione da parte del Responsabile di U.B.. Una Cittadina aostana, ritenuta insufficiente la risposta ricevuta dall'U.R.P. in relazione a decesso di congiunto, vuole attivare la Commissione mista conciliativa: viene indirizzata.

Tre Cittadine e un Cittadino valdostani e un Cittadino aostano chiedono informazioni sulle invasioni. Un Dipendente valdostano lamenta doppia invasione di richiesta chiarimenti e documentazione da parte dei Vertici aziendali: si interviene presso il Commissario str., con esito di non accoglimento, ampiamente motivato, di una delle richieste; per la

de bus pour les hameaux en altitude d'une commune, où vivent des personnes âgées et handicapées: nous intervenons auprès de l'assesseur au Tourisme, aux Sports, au Commerce et aux Transports, qui nous renvoie au syndic auquel cette compétence appartient, avec un résultat positif, après rappel.

U.S.L.

Un syndicat et sept citoyens valdôtains, dix-neuf citoyens d'Aoste et un citoyen italien, douze citoyennes aostaines, neuf valdôtaines et quatre italiennes veulent approfondir compétences et modalités d'action du médiateur par rapport à la tutelle juridictionnelle et à l'U.R.P. (Bureau des Relations publiques)-Commission mixte de conciliation. Pour des plaintes ayant trait principalement au droit d'accès (notamment au sujet des dossiers médicaux), aux contenus et aux modalités des réponses, nous adressons à l'U.R.P. sept citoyennes et six citoyens aostains, sept citoyennes et six citoyens valdôtains et une citoyenne italienne. Suite à des réponses de l'U.R.P. jugées non satisfaisantes nous donnons des informations sur la Commission mixte de conciliation à deux citoyens valdôtains. Deux citoyennes d'Aoste et deux valdôtaines nous soumettent le cas d'une mineure qui présente des lésions du ménisque suite aux soins reçus à l'Hôpital régional: nous agissons conjointement avec l'U.R.P. et obtenons une prompte réponse qui ne provient pas, cependant, du responsable de l'U.B. (nous l'obtiendrons plus tard et, parallèlement, le cas sera soumis à la Commission mixte de conciliation, avec le résultat de la mise au point de différentes solutions possibles). Une citoyenne valdôtaine expose un fait concernant une requête de dédommagement restée sans réponse: nous illustrons les compétences du médiateur et de la Commission mixte de conciliation. Dans le cas d'un mineur à mobilité réduite nous informons sa famille de la possibilité de faire appel à la Commission mixte de conciliation, avec le résultat d'une programmation concrète. Quatre citoyennes aostaines, titulaires d'une maîtrise délivrée par des universités françaises, se plaignent de ne pas pouvoir participer aux concours de l'U.S.L.: après avoir donné les informations nécessaires, nous illustrons les fonctions de l'U.R.P.-Commission mixte de conciliation qui, après avoir examiné ce problème, donne une réponse positive au sujet des conventions et envisage une réglementation de toute la matière. Un citoyen valdôtain demande à l'U.R.P. copie du dossier médical d'un parent: la réponse négative s'avère correcte et motivée. Un couple et dix citoyennes valdôtaines déplorent le mauvais fonctionnement d'un Service de la maternité: nous intervenons auprès du commissaire extraordinaire, entre autres, au sein de la Commission mixte de conciliation, avec le résultat de la collaboration du responsable de l'U.B.. Une citoyenne d'Aoste, estimant insuffisante la réponse que lui a donnée l'U.R.P. au sujet du décès du conjoint, veut faire appel à la Commission mixte de conciliation: elle reçoit les informations nécessaires.

Trois citoyennes et un citoyen valdôtains et un citoyen aostain demandent des renseignements au sujet de dossiers en souffrance. Un employé valdôtain déplore que deux demandes d'éclaircissement et de documentation n'aient pas eu de réponse des sommets de l'organisme auprès duquel il travaille: nous intervenons auprès du commissaire extraord.:

seconda si viene a sapere che è in fase di revisione l'intera problematica e che sarà successivamente cura dell'U.S.L. informare il Cittadino. Nell'ambito di una vicenda riguardante controlli sanitari, un Cittadino aostano lamenta l'inevasione di una lettera: si interviene presso il Responsabile del Servizio di igiene pubblica, che provvede a fornire convincenti spiegazioni. In relazione ad una complessa vicenda riguardante l'organizzazione dei turni di guardia medica, trentasei Dipendenti lamentano l'inevasione di una lettera indirizzata e sollecitata all'Azienda: si interviene presso il Commissario str. e il Direttore sanitario ospedaliero, con esito positivo. Una Cittadina valdostana lamenta la mancata risposta ad una richiesta di accesso formulata da Legale: si sollecita il Commissario str., con esito di risposta pronta ma corredata da motivazione che non giustifica la precedente inevasione, né soddisfa l'Istante.

Un Dipendente aostano chiede informazioni sul diritto di accesso e lamenta parzialità amministrativa a favore di assenteisti: viene indirizzato. A seguito di accertamenti specialistici attestanti l'inabilità ad effettuare turni di servizio notturni, una Dipendente aostana chiede l'esenzione dagli stessi, ottenendo un rifiuto dalla Commissione medica interna: vengono interessati il Direttore generale e il Responsabile U.R.P.; in sede di Commissione mista conciliativa, si decide di comunicare alla Cittadina la possibilità di adeguata sistemazione a breve termine; permanendo la situazione invariata dopo mesi, si provvede a chiedere notizie al Commissario str., con esito di puntualizzazione della problematica sindacale. Una Cittadina aostana chiede di approfondire problemi di mobilità; un Cittadino valdostano evidenzia una problematica legata alla inevasa richiesta di mobilità e al peso dei turni in relazione alle condizioni di salute: il Commissario str. comunica che si è provveduto ad operare il trasferimento; una Coppia valdostana chiede di approfondire un complesso problema di mobilità legato a presunte vessazioni fra pari e diversi livelli; analoghi problemi presentano due altre Dipendenti, con complicanze di salute: vengono indirizzati. Quattro Dipendenti aostane sottopongono problematiche concernenti i turni di reperibilità, con inevasione di chiarimenti da parte della Direzione generale e presunte responsabilità in ordine alla *privacy*: comunicata la disponibilità dell'Azienda a discutere unitamente ai Sindacati, il Commissario str. preannuncia il lavoro di una Commissione tecnica per l'intero Dipartimento (il che si sollecita successivamente, anche nell'ambito della Commissione mista conciliativa, con esito di istituzione sperimentale di un servizio di guardia attiva dipartimentale); per la tutela della *privacy*, trasmette le disposizioni emanate. Nell'ambito di una vicenda contrattuale, una Dipendente aostana lamenta un trattamento parziale ma, dai controlli effettuati in collaborazione con il Commissario str., nessuna illegittimità risulta commessa. Per problemi specifici inerenti la *privacy*, vengono informati cinque Cittadine e un Dipendente aostani. Una Dipendente aostana lamenta la richiesta del certificato medico in originale, da cui risulta il tipo di malattia: si verificano le disposizioni impartite sulla *privacy* e relativa circolare, che risultano corrette. Ad una Cittadina e ad un Cittadino valdostani, ad un Cittadino aostano e ad un Gruppo associato italiano, si illustrano le procedu-

il en découle une fin de non-recevoir, largement motivée, d'une requête; quant à la deuxième, nous apprenons que tout le problème fait l'objet d'un réexamen et que l'U.S.L. pourra, plus tard, à en informer le citoyen concerné. Dans le cadre d'un fait concernant des contrôles médicaux, un citoyen d'Aoste se plaint de ne pas avoir reçu de réponse à sa lettre: nous intervenons auprès du responsable du Service de l'Hygiène publique, qui fournit des explications convaincantes. Par rapport à une question complexe concernant l'organisation des permanences médicales par roulement, trente-six salariés déplorent le manque de réponse à une lettre et à un rappel adressés à l'organisme dont ils dépendent: nous intervenons auprès du commissaire extraord. et du directeur sanitaire de l'hôpital avec un résultat positif. Une citoyenne valdôtaine déplore l'absence de réponse à une demande d'accès formulée par un avocat: nous nous adressons au commissaire extraord., dont la réponse est prompte, mais assortie de motifs qui ne justifient pas l'absence de réponse antérieure et que l'intéressée ne juge pas satisfaisante.

Un salarié aostain demande des informations sur le droit d'accès et conteste la partialité administrative en faveur d'absentéistes: il est adressé aux bureaux compétents. Suite à des contrôles de spécialistes attestant son inaptitude à effectuer des roulements de nuit, une salariée aostaine demande d'en être exemptée, mais obtient un refus de la Commission médicale intérieure: le directeur général et le responsable de l'U.R.P. sont invités à s'occuper de ce cas; lors de la réunion de la Commission mixte de conciliation, il est décidé de communiquer à la citoyenne susmentionnée qu'un aménagement de l'horaire est possible et sera mis au point dans de brefs délais; après plusieurs mois, la situation demeurant inchangée, nous demandons des nouvelles à ce sujet au commissaire extraord. avec le résultat de la définition du problème sous le profil syndical. Une citoyenne d'Aoste veut approfondir des problèmes de mobilité; un citoyen valdôtain nous soumet son problème, lié à une demande de mutation restée sans réponse et au poids des roulements par rapport à ses conditions de santé: le commissaire extraord. communique que la mutation a eu lieu; un couple valdôtain demande d'approfondir un problème complexe de mutation liée à des vexations présumées entre grades égaux et différents; deux autres salariées présentent des problèmes analogues, avec des retombées sur leur santé: elles reçoivent tout renseignement utile. Quatre salariées d'Aoste soumettent à notre attention des problèmes concernant les astreintes par roulement, l'absence d'éclaircissements par la Direction générale et des responsabilités présumées au sujet du respect de la vie privée: l'U.S.L. s'étant déclarée disposée à discuter ce problème avec les syndicats, le commissaire extraord. annonce qu'une commission technique examinera cette question pour tout le Département (cela est sollicité par la suite même au sein de la Commission mixte de conciliation, avec le résultat de l'institution expérimentale d'une permanence active départementale); quant à la protection de la vie privée, les dispositions y relatives sont transmises. Dans le cadre d'un contrat une salariée aostaine déplore un traitement entaché de partialité, mais aucune illégalité ne ressort des contrôles effectués en collaboration avec le commissaire extraord.. Cinq citoyennes et un salarié aostains reçoivent des informations au sujet du respect de la vie privée. Une salariée d'Aoste conteste la demande de l'original du certificat médical, qui mentionne le type de maladie:

re di opposizione a deliberazioni presunte illegittime. Un Dipendente valdostano ipotizza l'illegittimità di due deliberazioni U.S.L., che sarebbero in contrasto con precise disposizioni del C.C.N.L.: il Commissario str. precisa i limiti delle disponibilità del fondo, ma l'Istante chiede l'attivazione della Commissione mista conciliativa, con esito di approfondita programmazione a tutela di imparzialità, legittime aspettative e qualità del servizio. Una Dipendente aostana chiede di approfondire problemi di diritto contrattuale. Per una problematica concernente il diritto di una Dipendente ad aspettativa per motivi di studio, si contatta il Primario di Cardiologia, con esito di collaborazione; una Cittadina aostana paventa la mancata concessione di aspettativa non retribuita per gravi motivi di famiglia: si chiede conto al Commissario str. e al Direttore sanitario ospedaliero, con esito positivo. A seguito di istanza presentata da un Medico aostano, a nome di altri dieci, in ordine ad incongruenze nell'attribuzione del salario di risultato tra Medici e Laureati di ruolo speciale, si chiedono informazioni al Commissario str. in sede di Commissione mista conciliativa, anche alla luce di sentenze amministrative, con esito di puntualizzazione della problematica, che, peraltro, non soddisfa gli Istanti (si provvede a chiedere ulteriori informazioni, con esito da definire). Una Cittadina valdostana lamenta che un Primario chieda la sua sostituzione: avendo il Direttore ospedaliero invitato il Primario ad esporre le motivazioni, si chiede conto dell'inevasione al nuovo Direttore sanitario, che solo dopo sollecito assolve al ruolo di superiore. Due Cittadine e un Cittadino aostani chiedono di approfondire problemi relativi a graduatorie e consulenze, con riferimento anche al diritto d'accesso. A seguito di istanza presentata da un numero consistente di Medici, si chiede nuovamente al Commissario str. la situazione della Guardia interdivisionale medica notturna e festiva, con riferimento alla qualità del servizio e alla responsabilità legata a situazioni logistiche presunte come inadeguate, con esito di collaborazione. Con un Dipendente aostano si approfondiscono problemi relativi a convenzioni, *part-time*, rapporti gerarchici. Una Cittadina e due Cittadini aostani, rappresentanti di Cooperative ed Enti di pubblico interesse, chiedono chiarimenti in merito alla procedura messa in atto dall'U.S.L., per assegnare un servizio di collaborazione. Due Cittadine e un Cittadino aostani chiedono di approfondire un problema di graduatorie per incarichi, con riferimento anche all'accesso e alle forme di tutela; un Cittadino aostano un complesso problema di servizio ambulatoriale e ospedaliero, con riferimento a diritto di lavoro e carriera.

Un Cittadino valdostano lamenta la mancanza di pannello illustrativo delle attività intramurali al Beaugard e di foresteria nel reparto prenatale: si chiedono chiarimenti al Commissario str., che preannuncia la soluzione della foreste-

nous contrôlons les dispositions données à propos du respect de la vie privée et la circulaire y afférente, qui s'avèrent correctes. Nous illustrons les procédures d'opposition à des délibérations supposées illégales à l'intention d'une citoyenne et d'un citoyen valdôtains, d'un citoyen aostain et d'un groupe associé italien. Un salarié valdôtain suppose l'illégalité de deux délibérations de l'U.S.L., qui contrasteraient avec des dispositions bien définies du C.C.N.L.: le commissaire extraord. précise les limites des disponibilités du fonds, mais le plaignant demande la mise en œuvre de la Commission mixte de conciliation, avec le résultat d'une programmation approfondie comme garantie de l'impartialité, des attentes légitimes et de la qualité du service. Une salariée d'Aoste veut approfondir des problèmes de droit en matière de contrats. A propos d'un problème concernant le droit de mise en disponibilité pour des raisons d'études, nous contactons le médecin-chef de cardiologie et obtenons sa collaboration; une citoyenne aostaine craint de ne pas être mise en disponibilité sans salaire pour de graves motifs de famille: nous en demandons compte au commissaire extraord. et au directeur sanitaire de l'hôpital, avec un résultat positif. Suite à une instance présentée par un médecin d'Aoste, au nom de dix autres, au sujet d'incohérences dans l'attribution du salaire de résultat entre médecins et titulaires d'une maîtrise insérés dans des cadres spéciaux, nous demandons des informations ultérieures au commissaire extraord. lors de la réunion de la Commission mixte de conciliation, à la lumière, entre autres, d'arrêts administratifs. Il en découle une mise au point de la question, qui ne satisfait pas cependant les plaignants (nous demandons des informations ultérieures et attendons la réponse). Une citoyenne valdôtaine déplore qu'un médecin-chef demande qu'elle soit remplacée: le directeur de l'hôpital ayant invité le médecin-chef à en exposer les motifs, nous demandons compte du manque de réponse au nouveau directeur sanitaire, qui ne remplit son rôle de supérieur hiérarchique qu'après rappel. Deux citoyennes et un citoyen d'Aoste veulent approfondir des problèmes concernant listes d'aptitudes et fonctions du consultant, par rapport, entre autres, au droit d'accès. Suite à une instance présentée par un nombre considérable de médecins, nous demandons de nouveau au commissaire extraord. des informations sur la situation de la permanence médicale intersectorielle la nuit et les jours fériés du point de vue de la qualité du service et de la responsabilité liée à des situations logistiques estimées inappropriées, avec le résultat d'une collaboration active. Nous approfondissons avec un salarié aostain des questions relatives aux conventions, au travail à mi-temps, aux rapports hiérarchiques. Une citoyenne et deux citoyens aostains, représentant des coopératives et des organismes d'intérêt public, demandent des éclaircissements au sujet de la procédure suivie par l'U.S.L. pour attribuer un poste de collaborateur. Deux citoyennes et un citoyen d'Aoste demandent d'approfondir un problème de liste d'aptitude pour attribution de fonctions, par rapport aussi à l'accès et aux moyens de sauvegarde des droits; un citoyen d'Aoste, un problème complexe de service au dispensaire et à l'hôpital, par rapport au droit à l'emploi et à la carrière.

Un citoyen valdôtain se plaint de l'absence d'un panneau illustrant les activités à l'intérieur de l'hôpital Beaugard et d'un service d'hébergement dans le service prénatal: nous demandons des renseignements au commissaire extraord., qui

ria nell'ambito della ristrutturazione dei reparti e il reperimento di spazi idonei per l'attività libero-professionale. Tre Cittadini valdostani lamentano l'inadeguata attrezzatura di un ambulatorio: dopo sollecito, risponde il Commissario str., che, non avendo rilevato disfunzioni, chiede ulteriori precisazioni, ma il Cittadino non le fornisce. Un Cittadino aostano lamenta un comportamento scorretto di personale infermieristico ospedaliero: si provvede a chiedere all'U.R.P. copia della relazione sul caso, dalla quale non emergono responsabilità. Un Cittadino valdostano lamenta le modalità di svolgimento delle visite mediche per il rilascio del certificato di idoneità fisica all'esercizio della professione di guida alpina: chiesti al Commissario str. i controlli di competenza, dopo sollecito viene inviata dettagliata relazione del Medico interessato a documentazione della correttezza dell'iter, riconfermato anche in sede di incontro col Difensore civico (con l'occasione si segnalano possibili miglioramenti del servizio e si evidenziano al Cittadino doveri specifici, con esito di superamento della frattura Azienda-Utente). Due Cittadine aostane lamentano carenze deontologiche da parte di Operatori del Pronto Soccorso e dell'U.B. di Geriatria: vengono informate sulle competenze dell'U.R.P. e della Commissione mista conciliativa, sul diritto di accesso e sulle procedure assicurative. Un Cittadino aostano lamenta di aver dovuto pagare per la certificazione di idoneità al servizio civile: si chiedono precisazioni al Commissario str. per le prestazioni specialistiche; a seguito poi di istanza di altri Cittadini, Enti e Associazioni di pubblico interesse, si pone il problema al Ministro della Difesa, con esito di sollecita collaborazione. Una Coppia aostana, con figlio diversamente abile, informa i vertici dell'U.S.L. e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali di carenze protratte nell'assistenza del figlio, inserito in ordine di scuola superiore a quella desiderata dai genitori: si interviene presso il Commissario str. e il Direttore di area territoriale, che inviano specifiche relazioni, comprovanti sia i rilievi degli Istanti che fattiva collaborazione. Una Cittadina e tre Cittadini aostani chiedono chiarimenti sulla procedura di effettuazione prelievi. Per il tramite di una Cittadina valdostana e di un Cittadino aostano e poi direttamente, una Cittadina italiana lamenta di aver corso pericolo di vita a seguito di diagnosi superficiale e di trasferimento ad altro Presidio ospedaliero senza assistenza medica; pur non risultando illegittimità formali, al fine di contribuire al miglioramento del servizio si chiede conto delle condizioni in cui è avvenuto il consenso informato: il Commissario str., dopo sollecito, provvede a trasmettere l'istanza al Primario competente, che fornisce puntuali i chiarimenti. In riferimento a richiesta di cambio Medico pediatra con generico, una Cittadina valdostana vuole verificare il parere negativo espresso dal Comitato competente, che risulta corretto. Per istanza di una Coppia aostana e al fine di esaminare le motivazioni del diniego, si chiede copia della documentazione relativa a domanda di cura presso Clinica convenzionata, con esito di risposta esaustiva da parte del Primario di Ortopedia. Su segnalazione di una Cittadina valdostana si provvede a comunicare al Responsabile U.R.P. la disfunzione del servizio telefonico per *pap-test*: il Commissario str. risponde preannunciando una linea esclusiva e l'utilizzo di risponditore automatico. Una Cittadina valdostana e una aostana vogliono avere ulteriori chiarimenti circa criteri e limiti di reddito per il rimborso di occhiali da vista, con esito di risposta esaustiva. Il Difensore civico della Provincia autonoma di

annonce la mise en place du service d'hébergement dans le cadre du réaménagement des services et la mise à disposition de locaux appropriés pour l'exercice libre de la profession médicale. Trois citoyens valdôtains déplorent l'équipement inadéquat d'un dispensaire: après rappel, le commissaire extraord. répond et, n'ayant pas découvert de mauvais fonctionnement, il demande des précisions ultérieures, mais le citoyen ne les fournit pas. Un citoyen aostain se plaint d'un comportement incorrect des infirmiers de l'hôpital: nous demandons à l'U.R.P. copie du rapport sur ce cas, dont il ne ressort aucune responsabilité. Un citoyen valdôtain conteste les modalités de déroulement des visites médicales en vue du certificat d'aptitude physique à l'exercice de la profession de guide alpin: ayant demandé au commissaire extraord. de procéder aux contrôles de son ressort, après rappel nous recevons un rapport détaillé du médecin compétent, qui documente la régularité de la procédure suivie, confirmée par ailleurs lors de la rencontre avec le médiateur (à cette occasion nous signalons la possibilité d'améliorer ce service et soulignons, à l'intention du citoyen, les devoirs spécifiques: la cassure U.S.L.-usager est réparée. Deux citoyennes d'Aoste se plaignent des carences déontologiques de certains opérateurs du Service des urgences et de l'U.B. de gériatrie: elles sont informées sur les compétences de l'U.R.P. et de la Commission mixte de conciliation, sur le droit d'accès et sur les procédures d'assurance. Un citoyen aostain déplore d'avoir dû payer pour obtenir le certificat d'aptitude au service civil: nous demandons des précisions au commissaire extraord. au sujet des consultations des spécialistes; ensuite, à la demande d'autres citoyens, organismes et associations d'intérêt public, nous soumettons ce problème au ministre de la Défense, avec le résultat d'une prompte collaboration. Un couple d'Aoste ayant un enfant à mobilité réduite informe les sommets de l'U.S.L. et l'assesseur régional à la Santé, au Bien-être et aux Politiques sociales de carences prolongées dans l'assistance à leur fils, inséré dans un ordre d'école supérieur à celui qu'ils souhaitaient: nous intervenons auprès du commissaire extraord. et du directeur de zone qui nous transmettent des rapports spécifiques témoignant, d'une part, des critiques des plaignants et, d'autre part, d'une collaboration active. Une citoyenne et trois citoyens d'Aoste demandent des éclaircissements sur la procédure relative aux prises de sang. Par le biais d'une citoyenne valdôtaine et d'un citoyen aostain et, ensuite, personnellement, une citoyenne italienne se plaint d'avoir risqué la mort suite à un diagnostic superficiel et au transfert dans un autre établissement hospitalier sans assistance médicale; malgré l'absence d'illégalité formelle, afin de contribuer à l'amélioration du service nous demandons compte des conditions dans lesquelles le consentement éclairé a été donné: le commissaire extraord., après rappel, envoie l'instance au médecin-chef compétent, qui fournit des précisions ponctuelles. A propos d'une demande de remplacement du pédiatre par un médecin généraliste, une citoyenne valdôtaine veut contrôler l'avis négatif exprimé par le comité compétent, avis qui s'avère correct. A la demande d'un couple aostain et dans le but d'examiner les motifs du refus, nous demandons une copie de la documentation relative à une demande d'hospitalisation dans une clinique conventionnée, et obtenons une réponse exhaustive du médecin-chef d'orthopédie. Une citoyenne valdôtaine nous ayant signalé le mauvais fonctionnement du service de renseignement par téléphone pour le frottis vaginal, nous le communiquons au responsable de l'U.R.P.: le commissaire extraord. répond et

Bolzano trasmette copia della petizione inoltrata alla Camera dei Deputati per la modifica delle L. n. 21/92 e n. 238/97, aventi ad oggetto l'equo indennizzo per i danni alla salute provocati da vaccinazioni o trasfusioni: l'iniziativa viene approfondita e sostenuta in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali. A seguito di istanza e per le evidenti conseguenze, si chiede di verificare se i programmi informatici per le macchine della coagulazione siano o meno affidabili: il Commissario str., per il tramite del Primario di Immunoematologia, ne assicura la funzionalità. Due Cittadine e un Cittadino aostani lamentano il mancato rimborso di un'operazione eseguita all'estero, non ostante le assicurazioni precedentemente fornite dal Responsabile del servizio: si interviene presso il Commissario str., con esito di verifica della correttezza formale dell'*iter*; a richiesta, si forniscono indicazioni di tutela relativamente ad urgenza documentata da uno specialista di Otorino. Due Cittadine aostane e due Cittadini valdostani lamentano diagnosi di Medici ospedalieri, che sarebbero state smentite da specialisti di altre Regioni: vengono indirizzati. Un Cittadino valdostano chiede di conoscere la risposta della Commissione di II^a istanza circa il rimborso di ricovero ospedaliero in forma indiretta: si interviene presso il Presidente della Commissione, con esito da definire. Una Cittadina valdostana chiede informazioni sulla normativa in materia di esenzione del pagamento di farmaci particolarmente costosi; due Cittadine aostane in merito all'esenzione del pagamento del *ticket* per cure specifiche; una Cittadina e due Cittadini valdostani sollevano il problema della mancata assistenza per soggetti economicamente deboli, in cura con metodi alternativi: vengono indirizzati. Una Cittadina aostana lamenta il mancato rimborso di prestazione medica effettuata all'estero: il Commissario str. precisa che nessuna irregolarità è stata commessa e che è stata comunque attivata la Commissione di II^a istanza, il cui esito conferma la correttezza dell'*iter*. Su richiesta di una Cittadina e di un Cittadino aostani e con la collaborazione del Primario di Psichiatria, si prende in esame una delicata situazione personale e familiare, con specifico riferimento alle prospettive di assistenza e riabilitazione in Valle. Una Cittadina aostana e una valdostana lamentano la mancata attuazione di reparti detentivi presso luoghi esterni di cura: si interviene presso il Presidente della Giunta e il Commissario str., con esito di sollecitata programmazione. In riferimento a segnalazioni di gravi difficoltà infermieristico-assistenziali, con particolare riferimento all'U.B. di Rianimazione, si chiedono informazioni aggiornate al Commissario str., con esito da definire. Ventidue Cittadine aostane e quattordici valdostane, sei Cittadini aostani e tre valdostani lamentano che il Commissario str. abbia indetto un pubblico concorso per collaboratori amministrativi senza il previo espletamento delle selezioni interne, ai sensi del C.C.N.L.: si chiede di esplicitare le motivazioni, con esito da definire.

annonce la mise en œuvre d'une ligne exclusive et l'utilisation d'un répondeur automatique. Une citoyenne valdôtaine et une aostaine veulent avoir des éclaircissements ultérieurs sur les critères et le plafond des revenus pour le remboursement des lunettes de vue et obtiennent une réponse exhaustive. Le médiateur de la Province autonome de Bolzano nous transmet copie de la pétition adressée à la Chambre des députés aux fins de la modification des lois n° 21/1992 et n° 238/1997 portant indemnisation équitable des séquelles des vaccinations ou transfusions: cette initiative est approfondie et soutenue par le *Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali*. Suite à une instance et compte tenu des conséquences évidentes, nous demandons qu'il soit procédé au contrôle de la fiabilité ou non des programmes informatiques pour les appareils de coagulation: le commissaire extraord., par l'intermédiaire du médecin-chef d'immuno-hématologie, en assure le bon fonctionnement. Deux citoyennes et un citoyen d'Aoste se plaignent de ne pas avoir obtenu de remboursement pour une opération effectuée à l'étranger, malgré l'assurance préalable du responsable du Service; nous intervenons auprès du commissaire extraord.: il ressort, du contrôle, que la procédure est formellement correcte; à la demande de l'intéressé, nous fournissons des indications sur la protection du citoyen par rapport à une urgence documentée par un spécialiste d'oto-rhino-laryngologie. Deux citoyennes aostaines et deux citoyens valdôtains contestent des diagnostics de médecins de l'hôpital qui auraient été démentis par des spécialistes d'autres Régions: ils sont orientés vers les bureaux compétents. Un citoyen valdôtain demande à connaître la réponse de la Commission de II^e instance au sujet d'une hospitalisation payante: nous intervenons auprès du président de la Commission et attendons sa réponse. Une citoyenne valdôtaine demande des informations au sujet des dispositions en matière d'exemption du paiement de médicaments particulièrement coûteux; deux citoyennes aostaines au sujet de l'exemption du paiement du ticket pour soins spécifiques; une citoyenne et deux citoyens valdôtains soulèvent le problème de l'absence d'assistance aux sujets économiquement faibles sous traitement alternatif: ils sont renseignés. Une citoyenne d'Aoste se plaint de ne pas avoir été remboursée des dépenses pour prestation médicale à l'étranger: le commissaire extraord. précise qu'aucune irrégularité n'a été commise et que la Commission de II^e instance, lors de sa réunion, a confirmé l'exactitude de la procédure. A la demande d'une citoyenne et d'un citoyen aostains et avec la collaboration du médecin-chef de psychiatrie, nous examinons une situation personnelle et familiale délicate, par rapport notamment aux perspectives d'assistance et de rééducation en Vallée d'Aoste. Une citoyenne aostaine et une valdôtaine déplorent que des sections de détention n'aient pas été aménagées dans des maisons de soins de l'extérieur: nous intervenons auprès du président du Gouvernement régional et du commissaire extraord., avec le résultat d'une prompte programmation. De graves difficultés au sujet du personnel infirmier et de l'assistance nous ayant été signalées, en particulier dans l'U.B. de réanimation, nous demandons au commissaire extraord. des informations mises à jour: jusqu'ici rien ne nous est parvenu. Vingt-deux citoyennes aostaines et quatorze valdôtaines, six citoyens aostains et trois valdôtains se plaignent du fait que le commissaire extraord. a lancé un concours externe pour collaborateur administratif sans avoir procédé au préalable aux selections intérieures, aux termes du C.C.N.L.: nous demandons d'en connaître les motifs, jusqu'ici sans résultat.

Una Coppia valdostana chiede di approfondire un problema di assistenza socio-sanitaria relativo a familiare: si convoca, per opportuni approfondimenti, il Primario di Psichiatria, che sollecitamente collabora per la positiva soluzione del caso. Una Coppia aostana viene indirizzata all'assistenza sanitaria in presenza di grave patologia mentale del figlio, con riserva di intervento se del caso. Una Cittadina valdostana chiede aiuto per il figlio, attualmente in carcere e afflitto da problemi psichiatrici: viene indirizzata. Una Cittadina aostana sottopone una problematica familiare relativa alle condizioni di salute del figlio, padre di minore affidato alla madre: si sottolinea la proficua collaborazione dell'*équipe* di Psichiatria. In riferimento ad una vicenda riguardante un sopralluogo effettuato presso l'abitazione di un'Istante aostana, si chiede all'Ufficiale sanitario del Comune di Aosta di illustrare i criteri normativi in materia di verbale di accertamento per civile abitazione: vengono fornite puntuali risposte.

Due Cittadini aostani, in rappresentanza di ventiquattro famiglie, chiedono di conoscere le competenze dell'U.S.L. in materia di inquinamento acustico ed elettromagnetico. In relazione ad una vicenda riguardante la tutela dell'ambiente, con particolare riferimento all'inquinamento elettromagnetico ed elettrico, una Coppia valdostana chiede di conoscere la procedura per sopralluogo a terreno di proprietà; un'altra lamenta immissioni da rumore superiori al consentito: vengono indirizzate. Un Cittadino valdostano lamenta disagi per le cattive condizioni igieniche del terreno adiacente alla proprietà: si interviene presso il Responsabile del Servizio Igiene e Sanità pubblica, con esito da definire.

A.R.E.R.

Nell'ambito di situazioni socialmente precarie, dodici Cittadine e dieci Cittadini aostani, una Coppia, dieci Cittadine e otto Cittadini valdostani e sei Cittadini extracomunitari chiedono informazioni per l'E.R.P., con particolare riferimento alle succ. mod. della L.r. n. 39/95. Nell'ambito di istanze di cui alla precedente Relazione, si provvede a controllare la graduatoria definitiva per l'assegnazione alloggi E.R.P. *ex* bando del gennaio '96. Tre Coppie e tre Cittadine aostane, risultate in graduatoria, chiedono di conoscere tempi e modalità di assegnazione degli alloggi: si interpella il Presidente, con esito di sollecita e puntuale collaborazione. In riferimento alle disposizioni di vendita del patrimonio immobiliare dell'Ente, *ex* L.r. n. 35/98 e n. 40/95, una Cittadina aostana, per conto di altri venti, chiede chiarimenti circa l'accessibilità a finanziamento regionale: si forniscono indicazioni. In riferimento a controversia sorta con lo I.A.C.P., un Cittadino valdostano chiede informazioni sulla L.r. n. 39/95 e succ. mod., con particolare riferimento all'art. 43. Due Cittadine aostane chiedono di conoscere la normativa in materia di vendita di alloggi riscattati dallo I.A.C.P., con particolare riferimento al diritto di prelazione. Con la fattiva collaborazione del Presidente si verifica la possibilità di dare corso alla richiesta di mobilità di due Cittadine e di un Cittadino aostani, così come la posizione di graduatoria di una Coppia aostana. In relazione ad istanze presentate, si chiedono informazioni circa tempi e modi dell'approvazione dei criteri per

Un couple valdôtain demande à approfondir un problème d'assistance médico-sociale relatif à un personne de sa famille: nous convoquons, pour les approfondissements nécessaires, le médecin-chef de psychiatrie, qui collabore promptement pour la solution positive de ce cas. Un couple aostain est adressé à l'assistance sanitaire à cause d'une grave pathologie mentale de son fils, sous réserve d'intervention si besoin est. Une citoyenne valdôtaine demande à être aidée au sujet de son fils, actuellement détenu et atteint de troubles psychiatriques: elle est renseignée. Une citoyenne d'Aoste nous soumet un problème familial relatif aux conditions de santé de son fils, père d'un mineur confié à la mère: nous signalons la collaboration très utile de l'équipe de psychiatrie. Faisant référence à l'inspection de l'habitation d'une plaignante aostaine, nous demandons au médecin communal de nous illustrer les critères qui réglementent les procès-verbaux de contrôle des habitations civiles: des réponses ponctuelles nous sont fournies.

Deux citoyens d'Aoste, représentant vingt-quatre familles, demandent à connaître les compétences de l'U.S.L. en matière de pollution acoustique et électromagnétique. Se référant à un fait concernant la protection de l'environnement, notamment par rapport à la pollution électromagnétique et électrique, un couple valdôtain demande à connaître la procédure à suivre pour l'inspection d'un terrain lui appartenant; un autre dénonce des bruits dépassant le seuil de tolérance: ils sont orientés vers les bureaux compétents. Un citoyen valdôtain déplore des ennuis découlant des mauvaises conditions hygiéniques du terrain adjacent à sa propriété: nous intervenons auprès du responsable du Service de l'Hygiène et de la Santé publique, et attendons sa réponse.

A.R.E.R.

Dans le cadre de situations sociales précaires, douze citoyennes et dix citoyens aostains, un couple, dix citoyennes et huit citoyens valdôtains et six citoyens extracomunitaires demandent des informations au sujet des logements sociaux (E.R.P.), notamment pour ce qui est des modifications de la L.r. n° 39/1995. En nous référant à des instances mentionnées dans notre Rapport précédent, nous contrôlons le classement définitif pour l'attribution des logements sociaux sur la base de l'avis de janvier 1996. Trois couples et trois citoyennes d'Aoste rentrant dans le classement demandent à connaître délais et modalités d'attribution des logements: nous contactons le président, qui nous offre sa collaboration prompte et ponctuelle. Compte tenu des dispositions en matière de vente du parc de logements sociaux aux termes des L.r. n° 35/1998 et n° 40/1995, une citoyenne aostaine, pour le compte de vingt autres, demande des éclaircissements au sujet de la possibilité d'accéder au financement régional: nous la renseignons. Suite à un différend avec le I.A.C.P., un citoyen valdôtain s'informe sur la L.r. n° 39/1995, modifiée, par rapport notamment à l'art. 43. Deux citoyennes aostaines veulent connaître les dispositions en matière d'accession à la propriété au sujet des logements sociaux, en ce qui concerne notamment le droit de préemption. Avec la collaboration active du président nous contrôlons la possibilité de donner cours à la requête de changement de logement de deux citoyennes et d'un citoyen d'Aoste et le rang d'un couple

cambio alloggi in base a popolazione degli stessi, con esito di proficua e sinergica collaborazione. Su istanza di una Coppia e di una Cittadina aostane, si chiedono informazioni al Presidente e al Vice-Sindaco in ordine a collocazioni in graduatoria E.R.P., con esito di concreta programmazione. Alcuni Cittadini lamentano lo stato di manutenzione di uno stabile: anche alla luce di avvenute ispezioni, si chiedono aggiornamenti al Presidente, con esito di sollecita predisposizione e soddisfazione degli Istanti. Una Cittadina aostana lamenta l'assegnazione di alloggio E.R.P. non adeguato alle condizioni di salute: con la proficua collaborazione del Presidente, l'Ufficio casa del Comune di Aosta assicura che terrà in evidenza la situazione, con esito finale positivo. Ad una Coppia e ad una Cittadina aostana, anziana e sola, vengono date informazioni relativamente a E.R.P.: si segnala la collaborazione del Presidente in ordine a procedure e criteri, con esito positivo. Sempre con esito di sollecita collaborazione, si chiedono informazioni al Presidente per situazioni riguardanti una Coppia, quattro Cittadine e due Cittadini aostani ed una Coppia extracomunitaria. Su richiesta di una Coppia valdostana, di origine extracomunitaria, versante in grave situazione socio-economica, si contatta, anche come intervento d'ufficio, il Presidente, con sollecita collaborazione ed esito conclusivo da definire.

COMUNE DI AOSTA

Due Sindacati, venti Cittadine e diciotto Cittadini aostani, otto Cittadine, tre Ditte e nove Cittadini italiani e due Cittadini extracomunitari chiedono di approfondire competenze e modalità di intervento del Difensore civico in rapporto alla tutela giurisdizionale. Sempre con esito di collaborazione, al fine di rispondere ad istanze senza gravare sugli Uffici si provvede a richiedere copia di resoconti consiliari vari.

Quattro Coppie aostane, sei Cittadine e sette Cittadini aostani e due italiani chiedono di essere informati su normativa e pratica del diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/90-L.r. n. 18/99. Una Cittadina aostana chiede di conoscere la procedura dell'accesso, al fine di ottenere documentazione di suo interesse, con esito positivo. Una Cittadina aostana lamenta indebita richiesta di bollo nell'esercizio del diritto di accesso e non idonee informazioni sullo stesso: viene indirizzata.

Dodici Cittadine e dieci Cittadini aostani chiedono informazioni sulla pratica della semplificazione burocratica; dodici Cittadine e dodici Cittadini aostani sull'autocertificazione; quattro Cittadine e cinque Cittadini aostani e due Cittadine italiane su tempi e modalità di evasione delle richieste scritte. Una Cittadina aostana lamenta l'inevasione di una lettera relativa alla salvaguardia del centro storico: si interviene

d'Aoste dans le classement. Suite à des instances qui nous sont parvenues nous demandons des informations sur les délais et modalités d'approbation des critères pour le changement de logement sur la base du nombre des occupants: il en découle une collaboration avantageuse et synergique. A la demande d'un couple et d'une citoyenne d'Aoste, nous demandons des informations au président et au commissaire aux comptes adjoint à propos des rangs que les demandeurs occupent dans le classement des logements sociaux, avec le résultat d'une programmation concrète. Quelques citoyens déplorent l'entretien d'un immeuble: à la lumière, entre autres, des inspections effectuées, nous demandons au président une mise à jour de la situation, à laquelle il est procédé promptement à la satisfaction des usagers. Une citoyenne aostaine conteste l'attribution d'un logement social inapproprié à ses conditions de santé: avec la collaboration active du président, le Bureau des Logements de la commune d'Aoste assure qu'il prêtera toute son attention à ce cas, avec un résultat final positif. Un couple et une citoyenne d'Aoste, âgée et seule, sont renseignés sur les logements sociaux: nous signalons à ce propos la collaboration du président en matière de procédures et critères, avec un résultat positif. Toujours avec le résultat d'une collaboration fructueuse, nous demandons des informations au président sur des situations concernant un couple, quatre citoyennes et deux citoyens aostains et un couple extracommunautaire. A la demande d'un couple valdôtain d'origine extracommunautaire se trouvant dans une grave situation socio-économique, nous contactons, même d'office, le président, qui collabore promptement: le résultat, cependant, doit encore être défini.

COMMUNE D'AOSTE

Deux syndicats, vingt citoyennes et dix-huit citoyens d'Aoste, huit citoyennes, trois entreprises et neuf citoyens italiens et deux citoyens extracommunautaires veulent approfondir leurs connaissances à propos des compétences et modalités d'action du médiateur en matière de tutelle juridictionnelle. Afin de répondre aux instances sans surcharger de travail les bureaux concernés, nous demandons copie de différents comptes rendus du Conseil, toujours avec le résultat d'une collaboration active.

Quatre couples d'Aoste, six citoyennes et sept citoyens aostains et deux italiens demandent des informations sur les dispositions et la pratique du droit d'accès et sur l'indication obligatoire du motif visés aux L. n° 241/1990 et L.r. n° 18/1999. Une citoyenne aostaine demande à connaître la procédure de l'accès afin d'obtenir une documentation qui l'intéresse, avec un résultat positif. Une citoyenne aostaine conteste la demande indue de droit de timbre aux fins de l'exercice du droit d'accès et des informations non appropriées sur celui-ci: nous la renseignons.

Douze citoyennes et dix citoyens aostains demandent des informations sur la simplification bureaucratique; douze citoyennes et douze citoyens aostains à propos de l'attestation sur l'honneur; quatre citoyennes et cinq citoyens aostains et deux citoyennes italiennes sur les délais et modalités de réponse aux questions écrites. Une citoyenne d'Aoste se plaint de ne pas avoir reçu de réponse à sa lettre relative à la

presso il Sindaco, con pronta soluzione. Un Cittadino aostano lamenta l'invasione della richiesta di cambio alloggio E.R.P.: si interviene presso il dirigente dell'Ufficio casa, con esito positivo. Un Cittadino aostano lamenta l'invasione di una richiesta di notizia su di un procedimento: si interviene presso il Sindaco, con esito positivo.

Un Cittadino aostano e due italiani lamentano parzialità per sanzione in sanatoria da posa di inserzione: si verifica la prassi adottata con il dirigente del 4° Settore-sezione edilizia, che assicura i controlli sistemati proposti dal Difensore civico come miglioramento amministrativo; a seguito di ulteriori e circostanziate lamentele, si provvede a convocare il dirigente, che, dopo solleciti, risponde assicurando che la verifica è in corso: a distanza di mesi e dopo altri solleciti ne viene comunicato l'esito, che conferma le lamentele dei Cittadini. Sei Cittadini aostani lamentano parzialità nell'erogazione di sanzioni amministrative: si spiegano le motivazioni di intransigenza in riferimento a pericolo per terzi (oggetto di riunione congiunta, con la presenza dell'Ufficio Tecnico dell'Assessorato dei Lavori pubblici) e si apprezza la collaborazione del Comandante della Polizia municipale, cui si raccomanda peraltro di assicurare ogni possibile imparzialità. Una Cittadina aostana lamenta il comportamento di alcuni Agenti: il che si provvede a segnalare al Comandante. Un Cittadino italiano ed una Cittadina aostana segnalano la pericolosità di un tratto stradale urbano: si interviene presso il Comandante della Polizia municipale e il dirigente del Servizio Viabilità, con esito di puntuale verifica e soluzione radicale del problema. In riferimento ad una delicata vicenda riguardante una Coppia extracomunitaria e in collaborazione con il C.C.I.E., si esamina la normativa in materia di assistenza maternità. Per problematica di imparzialità interessante un grave caso socio-sanitario, si danno indicazioni ad una Cittadina aostana, con esito positivo.

Due Cittadine aostane e una Coppia valdostana chiedono di approfondire la normativa in materia di residenza, con particolare riferimento al trasferimento del nucleo familiare. Giunge a conclusione il difficile *iter* per il conseguimento della residenza a favore di una Coppia e di una Cittadina extracomunitarie con grave patologia da curare in Italia: si segnala l'efficace collaborazione dei Responsabili dell'Ufficio Anagrafe. Due Cittadini aostani sottopongono problematiche relative al cambio di residenza; il che si ripete per grave problematica relativa a Coppia extracomunitaria con quattro figli, con interpretazione della normativa a favore dei Cittadini più svantaggiati da parte dei Responsabili preposti. All'interno di una situazione socialmente precaria e in esecuzione di sentenza, una Cittadina aostana chiede informazioni per il trasferimento in altra Regione. Una Cittadina aostana vorrebbe mantenere sulla carta di identità il cognome del marito defunto: si forniscono le opportune spiegazioni. Per una Minore extracomunitaria, in regime di affidamento, vengono date informazioni sulla residenza a due Cittadine aostane legittimamente interessate. Un Cittadino aostano lamenta

savegarde du centre historique: nous intervenons auprès du syndic et ce problème est promptement résolu. Un citoyen aostain déplore le manque de réponse à sa demande de changement de logement social: nous intervenons auprès du directeur du Bureau des Logements, avec un résultat positif. Un citoyen aostain se plaint que sa demande d'information au sujet d'une démarche n'a pas reçu de réponse: nous intervenons auprès du syndic avec un résultat positif.

Un citoyen d'Aoste et deux italiens se plaignent de la partialité constatée à propos d'une sanction pécuniaire à titre de régularisation pour pose d'un panneau indicateur: nous contrôlons la procédure adoptée avec le dirigeant du 4^e secteur-Section du bâtiment, qui assure qu'il sera procédé aux contrôles systématiques proposés par le médiateur comme amélioration administrative; suite à des plaintes ultérieures et circonstanciées, nous convoquons le dirigeant; après plusieurs rappels, il répond que les contrôles sont en cours: plusieurs mois plus tard et suite à d'autres rappels il communique le résultat des contrôles qui confirme les plaintes des citoyens. Six citoyens d'Aoste contestent la partialité qui aurait été mise en œuvre à propos de sanctions administratives: nous expliquons cette intransigeance par la présence d'un danger pour les tiers (objet d'une réunion conjointe, à laquelle participe le Bureau technique de l'assessorat des Travaux publics) et apprécions la collaboration du commandant de la police municipale, auquel nous recommandons néanmoins d'assurer l'impartialité autant que possible. Une citoyenne d'Aoste se plaint du comportement de certains agents de ville: nous le signalons au commandant. Un citoyen italien et une citoyenne d'Aoste signalent le danger que présente un tronçon de rue: nous intervenons auprès du commandant de la police municipale et du directeur du Service de la voirie: il s'ensuit un contrôle et la solution radicale du problème. A propos d'une question délicate concernant un couple extracomunautaire et en collaboration avec le C.C.I.E., nous examinons les dispositions en vigueur en matière d'aide à la maternité. Nous donnons des indications, avec un résultat positif, à une citoyenne aostaine à propos d'un problème de partialité concernant un cas médico-social grave.

Deux citoyennes et un couple valdôtains demandent d'approfondir les dispositions en matière de résidence, en ce qui concerne notamment le changement de résidence de la famille. A propos d'une procédure complexe visant à attribuer la résidence à un couple et à une citoyenne extracomunautaires souffrant d'une grave pathologie qui nécessite un traitement en Italie, procédure couronnée de succès, nous signalons la collaboration efficace des responsables du Bureau de l'Etat civil. Deux citoyens d'Aoste soumettent à notre attention des questions relatives au changement de résidence, tout comme un couple extracomunautaire avec quatre enfants confronté à un grave problème: les responsables des bureaux compétents interprètent les dispositions en faveur des citoyens défavorisés. En exécution d'un arrêt une citoyenne aostaine, se trouvant dans une situation sociale précaire, demande des informations pour se transférer dans une autre Région. Une citoyenne aostaine voudrait garder sur la carte d'identité le nom de feu son mari: nous fournissons les explications nécessaires. Nous donnons à deux citoyennes aostaines légitimement intéressées des informations sur la

gli accertamenti di residenza: chieste informazioni, l'iter risulta corretto. Una Cittadina italiana lamenta ritardo nell'evasione di una richiesta di trasferimento in altra Regione, con rilevanza sull'erogazione della pensione d'invalidità: si interviene presso l'Ufficio Anagrafe, con esito positivo. Una Cittadina aostana lamenta tempi e tipologia di verifica in riferimento a cancellazione convivente e sottolinea la positiva soluzione della problematica grazie al dirigente Servizi istituzionali, Pubblica Istruzione, Cultura ed Economato del Comune. Un Cittadino di origine extracomunitaria chiede di essere indirizzato per controllo cancellazione residenza incidente su provvidenze economiche.

Una Coppia aostana lamenta immissioni provenienti da un camino presunto non regolare: il dirigente del 4° Settore comunica che un sopralluogo è stato fatto e che trattasi di struttura che non richiede atto preventivo; successivamente, anche la controparte - una Coppia aostana - prende contatto con il Difensore civico. Nell'ambito di una complessa vicenda, una Cittadina aostana lamenta irregolarità per il rilascio di concessione edilizia, ma, a seguito degli accertamenti effettuati dal dirigente dell'Ufficio Urbanistica, si constata che il problema è di natura privata. Due Coppie aostane lamentano un comportamento poco attento nell'esame di una lettera di inizio lavori, di fatto contenente irregolarità e incidente su interessi di terzi; tre Cittadine e due Cittadini aostani il mancato risarcimento assicurativo: non si interviene in quanto non risultano irregolarità. Un Cittadino italiano ed una Cittadina aostana segnalano la pericolosità di un tratto stradale urbano: si interviene presso il Comandante della Polizia municipale ed il dirigente del Servizio Viabilità, con esito di puntuale verifica e soluzione radicale del problema. A seguito di segnalazione, da parte di otto Cittadine e sette Cittadini aostani, di passaggi pedonali pericolosi e di incidenti, si contattano il Comandante della Polizia municipale e il dirigente dei Lavori pubblici per un incontro con finalità preventiva, con esito di fattiva collaborazione incidente su soluzioni radicali. Due Cittadine e un Cittadino aostani, in rappresentanza di altre quattordici Coppie, lamentano disagi da comportamento incivile degli avventori di due locali pubblici: si interviene presso il Comandante della Polizia municipale, con esito di proficua collaborazione e successiva proposta di miglioramento del Difensore civico per l'ora di chiusura. A seguito di inoltro, da parte di un Comitato, di una lettera concernente il disagio dovuto ai tempi di realizzo di lavori in corso, vengono interpellati il Sindaco e il Soprintendente regionale per i Beni culturali, con esito di collaborazione. Una Cittadina aostana lamenta irregolarità dell'Ufficio Urbanistico nel rilascio di autorizzazione per lavori a civile abitazione: si interviene presso il dirigente, con esito positivo. Una Cittadina e un Cittadino aostani chiedono informazioni in riferimento ad iter di concessione edilizia rilasciata a terzi. Un Cittadino aostano segnala l'inattività dell'Amministrazione a fronte di una sentenza del Consiglio di Stato: si interviene presso il Sindaco, con esito di definizione positiva. Un Cittadino aostano lamenta la mancanza protratta di determinazioni in esecuzione di sentenza di demolizione baracca: si interviene

résidence à propos d'une mineure extracomunautaire bénéficiant d'un placement familial. Un citoyen aostain se plaint des contrôles effectués au sujet de la résidence: nous demandons des informations et la procédure s'avère correcte. Une citoyenne italienne se plaint du retard avec lequel sa demande de changement de résidence a été examinée et qui a eu des retombées sur le paiement de sa pension d'invalidité: notre action auprès du Bureau de l'Etat civil donne des résultats positifs. Une citoyenne d'Aoste déplore les délais et modalités de contrôle à propos de la radiation de son état de famille d'une personne vivant sous le même toit et souligne l'issue positive de ce problème suite à l'intervention du directeur des Services institutionnels, Instruction publique, Culture et Economat de la commune. Un citoyen d'origine extracomunautaire demande des renseignements sur la voie à suivre afin de contrôler l'annulation de la résidence qui compromet des aides économiques.

Un couple d'Aoste se plaint de la propagation de fumée et de chaleur provenant d'une cheminée supposée irrégulière: le directeur du 4^e secteur communique qu'il a été procédé à une inspection et qu'il s'agit d'une structure qui ne nécessite aucun acte préalable; par la suite, la partie adverse aussi - un couple d'Aoste - contacte le médiateur. Dans le cadre d'une question compliquée, une citoyenne aostaine conteste des irrégularités dans la délivrance d'un permis de construire, mais il ressort, des contrôles effectués par le directeur du Bureau de l'Urbanisme, que le problème relève du droit privé. Deux couples d'Aoste déplorent un comportement superficiel lors de l'examen d'une lettre de commencement de travaux, contenant en fait des irrégularités et ayant des conséquences sur les tiers; trois citoyennes et deux citoyens aostains le non remboursement de l'assurance: nous n'intervenons pas, étant donné qu'aucune irrégularité n'apparaît. Un citoyen italien et une citoyenne aostaine signalent un tronçon de rue dangereux: nous intervenons auprès du commandant de la police municipale et du directeur du Service de la voirie: il s'ensuit un contrôle ponctuel et la solution radicale de ce problème. Huit citoyennes et sept citoyens aostains nous ayant signalé des passages piétons dangereux et des accidents, nous contactons le commandant de la police municipale et le directeur des Travaux publics pour une rencontre à des fins de prévention, et en obtenons une collaboration efficace débouchant sur des solutions radicales. Deux citoyennes et un citoyen aostains, représentant quatorze autres couples, se plaignent des ennuis provoqués par le comportement incivil des clients de deux établissements publics: nous intervenons auprès du commandant de la police municipale, avec le résultat d'une collaboration utile et la proposition du médiateur de changer l'heure de fermeture. Suite à l'envoi, par un Comité, d'une lettre dénonçant des ennuis dus aux délais de réalisation de travaux en cours, nous nous adressons au syndic et au surintendant régional des Biens culturels et obtenons leur collaboration. Une citoyenne d'Aoste se plaint des irrégularités commises par le Bureau de l'Urbanisme lors de la délivrance de l'autorisation de travaux dans une maison à usage d'habitation: nous intervenons auprès du directeur compétent, avec un résultat positif. Une citoyenne et un citoyen d'Aoste demandent des informations au sujet de la procédure d'octroi du permis de construire à un tiers. Un citoyen aostain signale l'inertie de l'Administration face à un arrêt du Conseil d'Etat: nous intervenons auprès du syndic et obtenons que la ques-

presso l'Assessore all'Urbanistica, con esito positivo dopo sollecito (ma una successiva richiesta di sospensiva al T.A.R. induce il Comune ad attenderne l'esito, per cui il caso risulta nuovamente sospeso). Una Cittadina aostana, a nome di quaranta, lamenta danni causati dai colombi, sottolineando che la problematica ha già formato oggetto di comunicazione verbale all'Ufficio igiene e di due lettere indirizzate all'Ufficio casa del Comune: si chiede conto dell'inevasione; nel frattempo il dirigente medico di I° livello dell'Ufficio d'igiene, a seguito di sopralluogo ispettivo, rappresenta la necessità di assumere provvedimenti (l'esito conclusivo resta da definire). Un Amministratore di condominio aostano lamenta, a nome di ventiquattro famiglie, l'abbattimento da parte del Comune di un pino sito in area condominiale: poiché nel corso di una riunione, indetta dall'Assessore alle Opere pubbliche, Viabilità ed Ambiente, il Comune si era impegnato a piantare un nuovo pino, si chiedono informazioni in merito al ritardo, con esito di puntuale riscontro. Una Cittadina e una Coppia aostane, a nome di altri cinque Cittadini, sottopongono un complesso caso sociale inerente pregressi affitti E.R.P. non regolarizzati: si verifica, sia per il passato che per la positiva soluzione, la fattiva disponibilità dell'Istruttore direttivo dell'Ufficio casa.

Per complesse problematiche di ricongiungimento familiare, in collaborazione con il C.C.I.E. si esaminano documentazioni provenienti anche da altre Regioni e si constata con favore che i nuovi criteri di idoneità dell'alloggio al nucleo sono più garanti di diritti e legittime aspettative dei destinatari. Una Cittadina aostana chiede di approfondire il problema del rapporto parenti-ospiti nei confronti di una struttura para-sanitaria. Una Cittadina e due Cittadini italiani, rappresentanti di Movimento politico, chiedono di approfondire le modalità di autenticazione firme per presentazione liste; una Cittadina aostana e due italiane l'autorizzazione alla raccolta firme per *referendum*; un Cittadino aostano la normativa in materia di costituzione dei seggi elettorali, con specifico riferimento al ruolo di scrutatore. In relazione al pagamento di sanzione amministrativa, un Cittadino aostano chiede di conoscere tempi e modalità di effettuazione di una voltura: con l'occasione si constata la funzionalità della Polizia municipale. Un Cittadino aostano segnala parcheggi abusivi: dopo contatti con il Difensore civico da parte del Vigile di zona, il Comandante precisa che i piazzali risultano di pertinenza delle palazzine, ma successivamente il dirigente dell'Ufficio Casa conferma la segnalazione e provvede alla rimozione dei veicoli. Una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano il comportamento poco attento di un Vigile nell'elevare una contravvenzione: data la peculiarità del caso, si attiva il Comandante per la verifica della procedura, ma i Cittadini si dichiarano insoddisfatti. Ad un Cittadino aostano viene data conferma della corretta erogazione di sanzione amministrativa. Due Cittadine e due Cittadini aostani lamentano la presenza della Polizia municipale durante l'esecuzione di un pignoramento: se ne verifica la correttezza. Due Cittadini aostani, in rappresentanza di ventiquattro famiglie, chiedono di approfondire normativa e competenze in

tion soit définie. Un citoyen aostain déplore l'absence prolongée de décision en exécution d'un arrêt de démolition d'une baraque: nous intervenons auprès de l'assesseur à l'Urbanisme, avec un résultat positif après rappel (toutefois le dossier est de nouveau en souffrance à cause d'une demande subséquente de suspension adressée au T.A.R., dont la commune attend l'issue). Une citoyenne d'Aoste, au nom de quarante autres, se plaint des dommages provoqués par les pigeons, et rappelle que ce problème a déjà fait l'objet d'une communication verbale au Bureau de l'Hygiène et de deux lettres adressées au Bureau des Logements de la commune: nous demandons compte de l'absence de réponse; entre temps le médecin-chef du Bureau de l'Hygiène, suite à une descente sur les lieux, signale que des mesures s'imposent (jusqu'ici ce problème n'a pas été résolu). Un syndic d'immeuble aostain déplore, au nom de vingt-quatre familles, l'abattage d'un pin situé sur une superficie appartenant à l'immeuble: étant donné que lors d'une réunion organisée par l'assesseur aux Ouvrages publics, à la Voirie et à l'Environnement, la commune s'était engagée à planter un nouveau pin, nous nous renseignons sur ce retard et obtenons une réponse ponctuelle. Une citoyenne et un couple aostains, au nom de cinq autres citoyens, exposent un cas social complexe inhérent aux loyers échus et impayés d'un logement social: nous constatons, aussi bien par rapport au passé qu'à propos de la solution positive de cette question, la disponibilité et l'empressement de l'instructeur de direction du Bureau des Logements.

Pour des problèmes complexes de regroupement familial, nous examinons, en collaboration avec le C.C.I.E., la documentation provenant aussi d'autres Régions et constatons avec satisfaction que les nouveaux critères de définition de «logement approprié» garantissent davantage les droits et les attentes légitimes des destinataires. Une citoyenne aostaine demande à approfondir le problème du rapport parents-hôtes à propos d'une structure paramédicale. Une citoyenne et deux citoyens italiens, représentant un mouvement politique, veulent approfondir les modalités d'authentification des signatures en vue de la présentation des listes; une citoyenne aostaine et deux italiennes l'autorisation de réunir des signatures pour un référendum; un citoyen aostain les dispositions en vigueur en matière de constitution des bureaux de vote, par rapport notamment aux fonctions de scrutateur. Se référant au paiement d'une sanction administrative, un citoyen veut connaître les temps et modalités d'inscription de changement de propriété: à cette occasion nous constatons l'efficacité de la police municipale. Un citoyen d'Aoste signale des parkings abusifs: suite aux rencontres du médiateur et de l'agent de ville du quartier, le commandant précise qu'il s'agit d'appartenances des immeubles, mais par la suite la directeur du Bureau des Logements confirme l'exactitude de l'indication du citoyen et pourvoit à l'enlèvement des véhicules. Une citoyenne et un citoyen d'Aoste déplorent le comportement superficiel d'un agent de ville lors d'une contravention: compte tenu de l'unicité de ce cas, nous demandons au commandant de contrôler la procédure suivie, mais les citoyens se déclarent insatisfaits. Nous confirmons à un citoyen aostain la régularité de la sanction administrative prise à son égard. Deux citoyennes et deux citoyens aostains se plaignent de la présence de la police municipale lors d'une saisie: nous en contrôlons la régularité. Deux citoyens d'Aoste, au nom de

materia di inquinamento acustico ed elettromagnetico, nonché prassi specifiche dell'Ufficio urbanistica. Quattro Cittadine e tre Cittadini aostani ed una Coppia aostana chiedono di approfondire la normativa in materia di I.C.I., con particolare riferimento a possibili dilazioni e alla responsabilità dei funzionari. Una Cittadina aostana, affittuaria di proprietà comunale, a seguito di preavviso di rilascio chiede informazioni di tutela. In riferimento ad una vicenda riguardante una controversia di natura privata, sorta a seguito di querela notificata ad un Cittadino aostano, si verifica la correttezza della procedura adottata dalla Polizia municipale nel tentare la conciliazione fra le parti. Un Cittadino aostano informa, tramite lettera, dell'esistenza di una controversia con l'Amministrazione: si precisa che le richieste devono essere formalizzate presso l'Ufficio. In riferimento ad una controversia sorta fra il Comune e una Cittadina aostana, si interviene presso il Sindaco, chiedendo che si prendano in esame soluzioni alternative o, quanto meno, di attenzione specifica, con esito di proficua collaborazione anche per quanto riguarda l'irregolare comunicazione di pratiche ai parenti da parte del dirigente dell'Ufficio Patrimonio. Una Cittadina aostana, in possesso del permesso di carico/scarico, lamenta l'impossibilità di parcheggiare per la presenza abusiva di auto in sosta: si chiede al Comandante della Polizia municipale di effettuare i controlli di competenza, con esito di sollecita collaborazione. Ventiquattro famiglie, per il tramite di un Amministratore di condominio, lamentano l'utilizzo di suolo privato per gestione di pubblico parcheggio: vengono indirizzati.

Nell'ambito di situazioni socialmente precarie, otto Coppie, ventidue Cittadine e venticinque Cittadini aostani, e sei Cittadini di origine extracomunitaria chiedono informazioni per l'E.R.P., con particolare riferimento alle succ. mod. della L.r. n. 39/95. Nell'ambito di istanze di cui alla precedente Relazione, si provvede a controllare la graduatoria definitiva per l'assegnazione degli alloggi di E.R.P.. Due Cittadine aostane chiedono di conoscere tempi e modalità di assegnazione degli alloggi; il Responsabile del C.C.I.E. delucidazioni in merito ad un articolo pubblicato *in loco* relativamente ai criteri di assegnazione degli alloggi di E.R.P.: si provvede a segnalare le opportune correzioni alla testata. Senza intervenire e con esito positivo, si segue il caso di una Cittadina aostana, priva di famiglia, alloggio e lavoro, sfrattata da Centri sociali: il dirigente del 2° Settore-Ufficio Casa provvede all'erogazione di contributo. Una Coppia extracomunitaria, dimorante con figli in autovettura, chiede aiuto per problemi inerenti la casa, l'assistenza, la scuola e la residenza, in presenza di attività lavorativa: si ottiene sollecita collaborazione dai Responsabili comunali, in particolare dal dirigente dei Servizi istituzionali, Pubblica Istruzione, Cultura ed Economato. Per un problema di E.R.P., interessante un nucleo familiare composto anche da extracomunitari, si sollecita l'adeguamento della residenza, prendendo contatti telefonici con il dirigente dei Servizi istituzionali, Pubblica Istruzione, Cultura ed Economato, con esito positivo. A conclusione di una complessa vicenda interessante l'E.R.P., per un nucleo fami-

vingt-quatre familles, veulent approfondir les dispositions législatives et les compétences en matière de pollution acoustique et électromagnétique, de même que des procédures particulières du Bureau de l'Urbanisme. Quatre citoyennes et trois citoyens aostains et un couple aostain se renseignent sur les dispositions en matière de I.C.I., par rapport notamment à la possibilité d'échelonner les paiements et à la responsabilité des fonctionnaires. Une citoyenne d'Aoste, locataire d'un logement propriété de la commune, suite au préavis d'expulsion demande des informations en matière de sauvegarde de ses droits. A propos d'un fait concernant un différend de droit privé et découlant de la notification à un citoyen aostain d'une plainte portée contre lui, nous contrôlons la régularité de la procédure adoptée par la police municipale dans sa tentative de conciliation entre les deux parties. Un citoyen aostain nous informe, par lettre, d'un différend qui l'oppose à l'Administration: nous précisons que les requêtes doivent être présentées officiellement à notre Bureau. A propos d'un différend entre la commune et une citoyenne aostaine, nous intervenons auprès du syndic en demandant que des solutions alternatives soient examinées ou, à tout le moins, qu'une attention particulière soit consacrée à ce problème et nous obtenons une collaboration positive même au sujet de la communication irrégulière de dossiers aux parents par le directeur du Bureau du Patrimoine. Une citoyenne d'Aoste, titulaire d'une autorisation de chargement-déchargement se plaint de ne pas pouvoir se garer à cause de la présence de voitures en stationnement abusif: nous demandons au commandant de la police municipale de procéder aux contrôles de son ressort et en obtenons une prompte collaboration. Vingt-quatre familles, par l'intermédiaire d'un syndic d'immeubles, contestent l'utilisation d'un terrain privé comme parking public: nous leur indiquons les démarches à entreprendre.

Dans le cadre de situations sociales précaires huit couples, vingt-deux citoyennes et vingt-cinq citoyens aostains et six citoyens d'origine extracomunautaire demandent des informations au sujet des logements sociaux, notamment à propos des modifications de la L.r. n° 39/1995. Dans le cadre d'instances mentionnées dans notre précédent Rapport, nous procédons au contrôle du classement définitif pour l'attribution des logements sociaux. Deux citoyennes aostaines veulent connaître délais et modalités d'attribution des logements; le responsable du C.C.I.E. demande des explications au sujet d'un article publié dans un journal local à propos des critères d'attribution des logements sociaux: nous signalons au journal intéressé les corrections qui s'imposent. Sans intervenir et avec un résultat positif, nous suivons le cas d'une citoyenne d'Aoste, sans famille, sans logement ni emploi, expulsée des centres sociaux: le dirigeant du 2° secteur - Bureau des Logements pourvoit à l'octroi d'une aide. Un couple extracomunautaire, vivant avec ses enfants dans une voiture, demande notre aide pour des problèmes inhérents au logement, à l'assistance, à l'école et à la résidence, compte tenu du fait qu'il a un emploi: nous obtenons la collaboration prompte des responsables communaux, notamment du dirigeant des Services institutionnels, de l'Instruction publique, de la Culture et de l'Economato. A propos d'un problème de logement social concernant un foyer composé, entre autres, d'extracomunautaires nous sollicitons l'attribution d'un logement approprié, en contactant par téléphone le dirigeant des Ser-

liare composto anche da extracomunitari si ottiene sollecita collaborazione dell'Azienda Pubblici Servizi. Con l'assistenza di una Volontaria, una Cittadina aostana, in graduatoria per l'assegnazione degli alloggi E.R.P., lamenta l'impossibilità di continuare a risiedere nel proprio alloggio per gravi carenze igieniche-sanitarie: si interviene presso il Vice-Sindaco, chiedendo copia del relativo verbale di sopralluogo, con esito di puntualizzazione della problematica. Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione della richiesta di trasferimento in alloggio adeguato al nuovo nucleo: si chiedono informazioni al dirigente Ufficio casa, con esito di collaborazione. Per una Coppia aostana si verifica con il Vice-Sindaco la posizione di graduatoria. In relazione a svariate istanze, si chiedono informazioni circa tempi e modi di approvazione dei criteri per cambio alloggi in base a popolazione degli stessi, con esito da definire. In riferimento ad istanza presentata da una Cittadina e da tre Cittadini aostani, destinatari di alloggi E.R.P. privi di riscaldamento, si è chiesto al Presidente della Giunta ed al Sindaco di considerare la possibilità di concedere contributi economici speciali: anche a Coppia aostana, di origine extracomunitaria, vengono date informazioni sulle modalità di attivazione particolare di contributo straordinario ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 19/94 per l'acquisto di stufe o l'installazione di impianti di riscaldamento, come da indicazione del Presidente della Giunta. Su richiesta di una Coppia valdostana si verifica, in collaborazione con l'A.P.S., la regolarità della procedura di assegnazione dell'alloggio definitivo, con riferimento anche alla presenza di extracomunitari nel nucleo. Ad un Cittadino aostano, di origine extracomunitaria, si forniscono indicazioni sulla titolarità E.R.P. Per istanza di due Coppie e di tre Cittadine aostane e di un Cittadino extracomunitario, si chiedono informazioni al Vice-Sindaco ed al Responsabile dell'Ufficio Casa, in ordine ad alloggio assegnato per emergenza abitativa e a collocazione in graduatoria, con esito di collaborazione. Su istanza di una Cittadina e tre Cittadini aostani, nonché del C.C.I.E., si è chiesto per le vie brevi al Capo Servizio E.R.P. e all'Assessore all'Edilizia, Urbanistica, Patrimonio, Casa di verificare un'assegnazione di alloggio privo di riscaldamento, non ostante la presenza di malati e minori, con esito di collaborazione. Una Cittadina aostana e un Cittadino di origine extracomunitaria lamentano che l'alloggio E.R.P. assegnato non sia adeguato alle condizioni di salute e al nucleo familiare: per un caso si danno indicazioni, per l'altro, l'Ufficio Casa ne assicura evidenza, con esito positivo.

Ventidue Dipendenti di VIII^a qualifica (di cui dieci Cittadine) inviano, p. c., un comunicato indirizzato al Presidente della Giunta regionale, concernente punti contestati della preintesa per il nuovo contratto; successivamente, tre Cittadi-

vices istituzionali, de l'Instruction publique, de la Culture et de l'Economat avec un résultat positif. Pour mener à bonne fin une question compliquée en matière de logements sociaux à propos d'une famille composée, entre autres, d'extracommunautaires, nous obtenons la collaboration prompte de l'Agence de Services publics (A.P.S.). Une citoyenne aostaine qui figure sur la liste pour l'attribution des logements sociaux, assistée par une bénévoles, se plaint de ne plus pouvoir demeurer dans son logement car il présente de graves carences hygiéniques: nous intervenons auprès du syndic adjoint et demandons une copie du procès-verbal de la visite des lieux, avec le résultat d'une mise au point du problème. Un citoyen aostain se plaint de ne pas avoir eu de réponse à une requête visant à obtenir l'attribution d'un logement approprié à son nouveau foyer: nous demandons des informations au dirigeant du Bureau des Logements, qui collabore avec nous. Nous contrôlons avec le syndic adjoint le rang d'un couple aostain dans le classement. Compte tenu des nombreuses instances qui nous sont parvenues, nous demandons des informations sur les délais et modalités d'approbation des critères en vue du changement de logement sur la base du nombre des personnes qui y vivent et attendons une réponse. Suite à l'instance d'une citoyenne et de trois citoyens d'Aoste, destinataires de logements sociaux dépourvus de chauffage, nous demandons au président du Gouvernement régional et au syndic de prendre en considération la possibilité d'octroyer des subventions spéciales: nous donnons également des informations sur les modalités de mise en œuvre d'une aide extraordinaire aux termes de l'art. 5 de la L.r. n° 19/1994 pour l'achat de poêles ou la mise en place d'une installation de chauffage, suivant les indications du président du Gouvernement régional, à un couple aostain d'origine extracommunautaire. A la demande d'un couple valdôtain, nous contrôlons, avec la collaboration de l'A.P.S., la régularité de la procédure d'attribution du logement définitif, compte tenu aussi de la présence d'extracommunautaires dans la famille. Nous fournissons des indications sur l'attribution de logements sociaux à un citoyen d'Aoste, d'origine extracommunautaire. Suite à l'instance de deux couples et de trois citoyennes aostaines et d'un citoyen extracommunautaire, nous demandons des informations au syndic adjoint et au responsable du Bureau des Logements sur un logement attribué pour nécessité impérieuse et sur le rang occupé dans le classement avec le résultat d'une collaboration fructueuse. Compte tenu de l'instance d'une citoyenne et de trois citoyens aostains, ainsi que du C.C.I.E., nous demandons verbalement au chef du Service des Logements sociaux et à l'assesseur au Bâtiment, à l'Urbanisme, au Patrimoine et aux Logements de contrôler l'attribution d'un logement dépourvu de chauffage malgré la présence de malades et de mineurs, avec le résultat d'une bonne collaboration. Une citoyenne aostaine et un citoyen d'origine extracommunautaire se plaignent de ce que le logement social qui leur a été attribué n'est pas approprié aux conditions de santé et à la composition de la famille: dans un cas nous donnons des informations, dans l'autre le Bureau des Logements assure qu'il prêtera toute l'attention nécessaire: l'issue est positive.

Vingt-deux salariés du 8^e grade (dont dix citoyennes) nous envoient, p.i., un communiqué adressé au président du Gouvernement régional, concernant des points contestés de la pré-entente en vue du nouveau contrat; plus tard, trois

ne e tre Cittadini valdostani, quattro Cittadine e tredici Cittadini aostani segnalano l'insoddisfazione derivante dall'esame della bozza di contratto collettivo di lavoro elaborata dall'A.R.S.S.. Due Cittadini valdostani contestano il punteggio assegnato in un concorso per titoli, ma, esaminata la documentazione trasmessa dall'Istruttore dell'Ufficio segreteria OO.II., non risultano illegittimità. Due Cittadini valdostani avanzano dubbi circa la regolarità dei punteggi di un concorso per titoli: si chiede di esplicitare le modalità di attribuzione, con esito di collaborazione da parte del dirigente dei Servizi Istituzionali, Personale, Commercio e Turismo, comprensiva di apporto generale per le procedure concorsuali (ma i Cittadini si dicono insoddisfatti, soprattutto in ordine al ritiro della documentazione). A seguito di istanza presentata da due Cittadine e due Cittadini valdostani e da tre Cittadine aostane si chiede di conoscere le prime dieci posizioni della graduatoria bidelli, con sollecita collaborazione del dirigente Servizi Istituzionali, Personale, Commercio e Turismo ed esito da definire.

In relazione al pagamento di tributi, due Cittadini aostani lamentano un comportamento non corretto: non si interviene, non risultando fondata l'istanza. Trentadue Famiglie aostane contestano l'importo tassa rifiuti, ma, a seguito dei chiarimenti forniti, l'iter risulta regolare (si segnala la disponibilità del dirigente); una Cittadina aostana chiede di approfondire la normativa in materia di tassa rifiuti, con riferimento alla riduzione prevista per chi produce rifiuti speciali smaltiti a proprie spese. Una Coppia aostana lamenta irregolarità nella procedura di richiesta degli arretrati per la retta di asilo nido: si danno indicazioni, restando in attesa di eventuale documentazione. Nell'ambito di una controversia con l'Amministrazione comunale, un Cittadino aostano chiede di conoscere le procedure seguite dalla Commissione Tributaria provinciale.

Su segnalazione dell'A.N.M.I.C., che inoltra una nota del Ministero dei Lavori Pubblici concernente la sosta di autoveicoli per disabili nelle aree soggette a tariffazione, si provvede a chiedere riscontro al Comandante della Polizia municipale, che dà notizia di un incontro programmato con i Responsabili dell'A.P.S. per una soluzione radicale. Una Cittadina aostana lamenta una multa elevata in giorno di gelo e il comportamento degli addetti al controllo: si interviene, con esito di sollecita collaborazione da parte dei Responsabili dell'A.P.S.. Una Cittadina aostana sottopone problematiche concernenti la disinfezione di locali della Scuola, più volte segnalata agli Organi competenti: viene indirizzata. Quindici Cittadine e diciotto Cittadini aostani lamentano scarsità di acqua in un fontanile pubblico, causa anche indebito uso di terzi: si interviene presso il Sindaco, che, dopo sollecito, provvede a fornire le spiegazioni del caso. A seguito di numerose lamentele di Cittadini in ordine al pagamento del canone acqua, si chiede di conoscere se i competenti Uffici possano prevedere l'installazione di un contatore per alloggio.

citoyennes et trois citoyens valdôtains, quatre citoyennes et treize citoyens valdôtains signalent leur insatisfaction à propos de l'ébauche de convention collective de travail élaborée par l'A.R.S.S.. Deux citoyens valdôtains contestent les points qui leur ont été attribués lors d'un concours sur titres, mais aucune irrégularité ne jaillit de l'examen de la documentation transmise par l'instructeur du Secrétariat O.I.. Deux citoyens valdôtains manifestent des doutes sur la régularité de l'attribution des points lors d'un concours sur titres: nous demandons que les modalités d'attribution des points nous soient communiquées et obtenons la collaboration du dirigeant des Services institutionnels, du Personnel, du Commerce et du Tourisme, ainsi qu'une information générale sur les procédures relatives aux concours (mais les citoyens se déclarent insatisfaits, surtout au sujet du retrait de la documentation). Suite à une instance présentée par deux citoyennes et par deux citoyens valdôtains et par trois citoyennes aostaines nous demandons à connaître les dix premiers rangs du classement des agents de service de l'école, et le dirigeant des Services institutionnels, du Personnel, du Commerce et du Tourisme collabore promptement: le résultat n'est pas encore défini.

Par rapport au paiement d'impôts, deux citoyens aostains se plaignent d'un comportement incorrect: nous n'intervenons pas, car l'instance ne s'avère pas fondée. Trente-deux familles d'Aoste contestent le montant de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, mais suite aux éclaircissements qui nous sont donnés la procédure s'avère régulière (nous signalons la disponibilité dont a fait preuve le dirigeant); une citoyenne aostaine demande à approfondir les dispositions en matière de taxe d'enlèvement des ordures, par rapport à la réduction prévue pour ceux qui produisent des déchets spéciaux éliminés à leurs frais. Un couple aostain se plaint de la procédure irrégulière adoptée pour demander les arriérés des frais de garde à la crèche: nous donnons des indications et attendons la documentation éventuelle. Dans le cadre d'un différend avec l'administration communale, un citoyen aostain veut connaître les procédures suivies par la Commission fiscale provinciale.

Sur indication de l'A.N.M.I.C., qui nous transmet une note du ministère des Travaux publics au sujet du stationnement de véhicules automobiles pour handicapés dans les zones payantes, nous demandons une confirmation à ce sujet au commandant de la police municipale, qui nous informe d'une rencontre programmée avec les responsables de l'A.P.S. en vue d'une solution définitive de ce problème. Une citoyenne d'Aoste déplore une amende trop élevée par un jour de gel ainsi que le comportement des préposés au contrôle: nous intervenons avec le résultat d'une prompte collaboration des responsables de l'A.P.S.. Une citoyenne aostaine nous soumet des problèmes afférents à la dépollution des locaux d'un établissement scolaire, signalés à plusieurs reprises aux organes compétents: elle est renseignée. Quinze citoyennes et dix-huit citoyens aostains se plaignent de la carence d'eau d'une source publique du fait, entre autres, de son exploitation indue par les tiers: nous intervenons auprès du syndic qui, après rappel, pourvoit à fournir les explications nécessaires. Suite à de nombreuses plaintes de citoyens à propos du paiement de la redevance de l'eau, nous demandons s'il n'est pas possible de prévoir l'installation d'un compteur pour chaque logement.

COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

Un Cittadino aostano lamenta il fatto che, non ostante si fosse presentato da solo all'avviso per chiamata diretta U.R.L.M.O. di zona, non sia stato assunto dall'A.P.T., con motivazione di posto non più necessario. Si chiedono informazioni, con esito di conferma dell'errore procedurale: il che si provvede a stigmatizzare, per futuro miglioramento amministrativo.

Una Coppia valdostana lamenta disagi da presenza di cabina E.N.E.L. sul terreno di proprietà e chiede di conoscere la procedura per ridiscutere l'accordo stipulato con la Società: si forniscono le indicazioni del caso, comprensive del P.I.T.-Servizi europeo.

Con riferimento a specifica problematica, una Coppia e una Cittadina valdostane chiedono di approfondire la normativa in materia di piano regolatore comunale, nonché di procedura per il rilascio di concessione edilizia.

Una Coppia ed una Cittadina valdostane chiedono di conoscere la procedura per eventuale ricorso avverso provvedimento della Soprintendenza per i Beni culturali, in presenza di parere favorevole dell'Amministrazione comunale: si danno indicazioni, con esito positivo.

Un Cittadino aostano chiede informazioni sul rapporto contatore-immobile-alloggi: si segnala la collaborazione del Sindaco.

MINISTERI

a) Generale

Nell'ambito delle competenze ministeriali due Sindacati valdostani, ventun Cittadini aostani, otto valdostani e tre italiani, otto Cittadine aostane, sei valdostane e quattro italiane chiedono di approfondire competenze e modalità di intervento del Difensore civico in rapporto alla tutela giurisdizionale. Otto Cittadini aostani, quattro valdostani e sette italiani, cinque Cittadine aostane e otto valdostane e quattro italiane chiedono di essere informati su normativa e pratica del diritto di accesso e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/90; sei Cittadini valdostani e quattro aostani, sei Cittadine aostane e quattro valdostane sulla R.R.R. e sulla pratica della R. a mano; otto Cittadini aostani e sei valdostani, quattro Cittadine aostane, quattro valdostane e due italiane sulla pratica della semplificazione burocratica; otto Cittadine (di cui tre valdostane) e dieci Cittadini (di cui quattro valdostani) sull'autocertificazione; venti Cittadini (di cui dieci aostani) e quattordici Cittadine (di cui otto aostane) su tempi e modalità di evasione delle richieste scritte. Due Cittadine italiane chiedono di approfondire una problematica relativa al rapporto diritto di accesso-privacy.

Due Coppie e un Cittadino valdostani chiedono di conoscere possibili vie di tutela per problemi carcerari legati a disturbi psichiatrici o a pentiti; una Cittadina valdostana sottopone la situazione del figlio, attualmente in carcere, afflitto fin dalla più tenera età da problemi psichiatrici; un Cittadino

COMMUNE DE GRESSONEY-SAINT-JEAN

Un citoyen aostain se plaint de ne pas avoir été embauché par l'A.P.T. (Agence de Promotion Touristique), bien qu'il fût le seul à se présenter lors d'un avis pour appel direct de l'U.R.L.M.O. de zone, pour la raison que ce poste n'était plus nécessaire. Nous demandons des informations, dont il ressort une erreur de procédure, que nous relevons en vue d'une amélioration future.

Un couple valdôtain déplore des ennuis dus à la présence d'une cabine E.N.E.L. sur le terrain qui lui appartient et demande à connaître la procédure à suivre pour réexaminer l'accord passé avec cette société: nous fournissons les indications nécessaires, y compris le P.I.T.-Services européen.

Se référant à un problème spécifique un couple et une citoyenne valdôtains demandent à approfondir leur connaissance des dispositions en matière de plan d'aménagement communal et de procédure d'octroi d'un permis de construire.

Un couple et une citoyenne valdôtains veulent connaître la procédure d'un recours éventuel contre un acte de la Surintendance des Biens culturels, compte tenu de l'avis favorable de l'Administration communale: nous donnons des indications et le résultat s'avère positif.

Un citoyen aostain demande des informations sur le rapport compteur-immeuble-logements: nous signalons la collaboration précieuse du syndic.

MINISTÈRES

a) Cas généraux

Dans le cadre des compétences ministérielles deux syndicats valdôtains, vingt et un citoyens aostains, huit valdôtains et trois italiens, huit citoyennes aostaines, six valdôtaines et quatre italiennes demandent des précisions sur les compétences et les modalités d'action du médiateur en matière de tutelle juridictionnelle. Huit citoyens aostains, quatre valdôtains et sept italiens, cinq citoyennes aostaines et huit valdôtaines et quatre citoyennes italiennes veulent être renseignés sur la réglementation et sur la pratique du droit d'accès ainsi que sur l'indication obligatoire du motif visée à la L. n° 241/1990; six citoyens valdôtains et quatre aostains, six citoyennes aostaines et quatre valdôtaines et deux citoyennes italiennes sur la simplification bureaucratique; huit citoyennes (dont trois valdôtaines) et dix citoyens (dont quatre valdôtains) sur l'attestation sur l'honneur; vingt citoyens (dont dix aostains) et quatorze citoyennes (dont huit aostaines) sur les délais et modalités de réponse aux requêtes écrites. Deux citoyennes italiennes demandent des précisions sur un problème concernant le rapport droit d'accès-respect de la vie privée.

Deux couples et un citoyen valdôtains veulent connaître les voies éventuelles de défense en cas de problèmes de détention liés à des troubles psychiques ou concernant des repentis; une citoyenne valdôtaine soumet à notre attention la situation de son fils, actuellement en prison et souffrant depuis son plus jeune

aostano chiede chiarimenti sulla normativa in materia di versamento contributi lavorativi ai detenuti; una Cittadina aostana e una valdostana sottopongono una serie di problemi riguardanti la tutela dei diritti di detenuti in attesa di giudizio, in rapporto a trasferimenti per settori che interrompono programmi di recupero e/o concrete prospettive di lavoro; due Cittadine valdostane, due aostane e due italiane evidenziano il problema della carenza infermieristica carceraria: vengono indirizzate. Una Cittadina e un Cittadino valdostani chiedono di approfondire problemi contrattuali relativi alla disponibilità ad intervenire in aiuto del Kosovo. Una Cittadina e due Cittadini italiani chiedono informazioni su problemi relativi alla funzione di Vice-Pretore onorario; una Cittadina italiana su aspettativa per mandato amministrativo e pari opportunità.

Una Cittadina valdostana lamenta l'ingiustificata esclusione dalla graduatoria di portalettere a tempo determinato: poiché il problema risale nel tempo, si convoca il Direttore delle Poste di Aosta, con esito di proficua collaborazione, a garanzia di una migliore qualità del servizio. Due aostani lamentano invasioni o iter procedurali non corretti da parte delle Poste di Aosta; una Cittadina e un Cittadino valdostani inadeguate consegne di Raccomandate da parte delle Poste di Verrès; una Cittadina e tre Cittadini valdostani ingiusta richiesta di canone T.V.: vengono indirizzati. Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, segnala il problema di alcune Società private, fornitrici di pubblici servizi, che rifiutano di ricevere le raccomandate a mano, anche a correzioni di errori materiali delle stesse: si forniscono indicazioni. In relazione a vicenda riguardante una trattativa pendente tra R.A.V.A.-Enti privati-A.N.A.S., due Cittadine valdostane chiedono di conoscere la normativa in materia di lavori di manutenzione e miglioramento delle strade di montagna. Una Cittadina e sette Cittadini valdostani lamentano il ricevimento di contestazioni A.N.A.S. pluridecennali: si chiedono informazioni, con esito di puntuale riscontro. Su richiesta di due Cittadini valdostani si illustra la normativa in materia di servitù di passaggio, nonché la procedura per chiedere all'A.N.A.S. l'autorizzazione all'apertura di un passaggio per veicoli. Una Coppia valdostana lamenta l'invasione di una richiesta di risarcimento danni inviata all'A.N.A.S. e al Servizio espropriazioni ed usi civici della Presidenza della Giunta regionale: si chiedono informazioni, con esito da definire. Un Cittadino valdostano lamenta un comportamento non corretto da parte dei funzionari della CON.R.I.T.-S.P.A. nel corso di una esecuzione mobiliare: avuta conferma del fatto grazie alla collaborazione dei Carabinieri, si interviene presso la Dirigenza, che assicura gli opportuni interventi per risolvere la situazione e migliorare la qualità del servizio. Un Cittadino aostano lamenta di non poter effettuare il pagamento della bolletta direttamente presso l'Ufficio Telecom: un Responsabile precisa che il servizio è stato momentaneamente sospeso al fine di migliorarne la qualità con nuova macchina elettronica.

âge de troubles psychiatriques; un citoyen aostain demande des éclaircissements sur les dispositions en matière de versement des cotisations de sécurité sociale pour les détenus; une citoyenne aostaine et une citoyenne valdôtaine exposent une série de problèmes concernant la sauvegarde des droits des détenus en attendant que le jugement soit prononcé, à propos des transferts de secteur qui interrompent le programme de rééducation et/ou des perspectives concrètes de travail; deux citoyennes valdôtaines, deux aostaines et deux italiennes soulignent la carence de personnel infirmier dans les prisons: elles reçoivent des indications sur la voie à suivre. Une citoyenne et un citoyen valdôtains veulent approfondir des problèmes en matière de contrat, étant donné qu'ils sont disposés à apporter leur aide au Kosovo. Une citoyenne et deux citoyens italiens demandent des informations sur des problèmes concernant les fonctions du juge d'instance adjoint honoraire; une citoyenne italienne sur la mise en disponibilité pour mandat administratif et sur l'égalité des chances.

Une citoyenne valdôtaine conteste son exclusion injustifiée du classement des facteurs à durée déterminée: étant donné que ce problème remonte loin dans le temps, nous convoquons le directeur de la Poste d'Aoste, dont la collaboration s'avère efficace, en vue d'une qualité accrue du service. Deux Aostains déplorent l'absence de réponse ou des procédures incorrectes de la Poste d'Aoste; une citoyenne et un citoyen valdôtains la remise irrégulière de lettres recommandées par la Poste de Verrès; une citoyenne et trois citoyens valdôtains la demande injustifiée de paiement de la redevance de la télévision: nous leur donnons les informations nécessaires. Un citoyen valdôtain, d'origine extracomunautaire, signale un problème afférent à certaines sociétés privées, fournisseuses de services publics, qui refusent de recevoir les recommandées apportées personnellement, même au cas où elles serviraient à corriger des erreurs matérielles de celles-ci: il reçoit des indications à ce sujet. Se référant à un fait concernant des négociations pendantes entre R.A.V.A.-organismes privés-A.N.A.S., deux citoyennes valdôtaines veulent connaître les dispositions en matière de travaux d'entretien et d'amélioration des routes de montagne. Une citoyenne et sept citoyens valdôtains déplorent d'avoir reçu des contestations A.N.A.S. remontant à plus de dix ans en arrière: nous demandons des informations et obtenons une réponse ponctuelle. A la demande de deux citoyens valdôtains nous illustrons les dispositions de loi en matière de servitudes de passage ainsi que la procédure à suivre pour demander à l'A.N.A.S. l'autorisation d'ouvrir un passage carrossable. Un couple valdôtain déplore l'absence de réponse à une requête de dédommagement envoyée à l'A.N.A.S. et au Service des Expropriations et des Droits d'usage de la Présidence du Gouvernement régional: nous demandons des explications et attendons. Un citoyen valdôtain conteste un comportement incorrect des fonctionnaires de la CON.R.I.T.-S.P.A. au cours d'une saisie mobilière: le fait ayant été confirmé grâce à la collaboration des carabinieri, nous intervenons auprès de la Direction, qui assure que les mesures opportunes seront prises afin de résoudre cette situation et d'améliorer la qualité du service. Un citoyen aostain se plaint de ne pas pouvoir payer la note de téléphone directement au Bureau Telecom: un responsable précise que ce service a été momentanément suspendu pour en améliorer la qualité grâce à la mise en place d'une nouvelle machine électronique.

b) Ministero della Difesa

Una Cittadina aostana e un Cittadino italiano, nonché Responsabili di Enti e Associazioni di pubblico interesse e tutela chiedono di conoscere la normativa in materia di rinvio del servizio militare: si provvede anche a metterli in contatto con il Difensore civico competente per territorio. A seguito di istanze, si approfondiscono con il Ministero problemi relativi all'effettiva parità tra servizio civile e servizio militare. Ad una Cittadina e a due Cittadini valdostani si forniscono indicazioni per problemi relativi alla scelta del tipo di servizio militare in rapporto agli studi universitari.

c) Ministero delle Finanze

Una Cittadina e un Cittadino aostani lamentano i tempi di erogazione di un rimborso: si interviene presso il Direttore Entrate della Valle d'Aosta, il quale precisa che è già stato emesso il decreto di autorizzazione, cui sarà dato corso nel rispetto dell'ordine cronologico. Due Cittadini valdostani lamentano la mancata evasione, da parte della Direzione Entrate della Valle d'Aosta, della nota con la quale si richiedeva la definizione della pratica di rimborso proposta alla Commissione Tributaria di 1° grado e parzialmente accolta: si interviene, con risultanza di assicurazioni ed esito conclusivo da definire. Un Cittadino aostano lamenta il pluriennale mancato riscontro a richiesta di rimborso di somma erroneamente versata: si interviene presso la Direzione Entrate della Valle d'Aosta, che trasmette copia del decreto di rimborso, precisando che sarà effettuato non appena accreditati i fondi. Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione di una richiesta di rimborso inoltrata all'Intendenza di Finanza: si interviene presso il Direttore, con esito da definire. In riferimento ad una controversia riguardante il pagamento di alcune imposte, viene illustrato ad una Cittadina valdostana, ad una Cittadina e ad un Cittadino italiani il procedimento da seguire per appello contro la sentenza emessa dalla Commissione Tributaria di 1° grado. Un Cittadino valdostano lamenta di aver pagato due volte la stessa sanzione amministrativa, come riconosciuto dal Servizio Sanzioni amministrative della Presidenza della Giunta regionale con lettera di sollecito del rimborso: si chiedono informazioni al Servizio Riscossione Tributi circa i tempi di esecuzione, con esito da definire. Una Coppia valdostana lamenta i tempi per l'esame del ricorso presentato alla Commissione Tributaria di 1° grado: si interviene presso il Direttore dell'Ufficio, con esito da definire. Un Cittadino aostano chiede di conoscere tempi e modalità per presentare ricorso alla Commissione Tributaria di 1° grado.

Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione di una lettera: si interviene presso il Direttore dell'Ufficio del Territorio di Aosta, che provvede a fornire le spiegazioni. Due Cittadine aostane lamentano l'inevasione di un'istanza e chiedono conto di un ricorso: si interviene presso l'Ufficio del Territorio di Aosta, con esito di evasione. Nell'ambito di una tormentata istanza, di cui alla precedente Relazione, una Coppia italiana lamenta nuovamente la mancata correzione di errori da parte dell'Ufficio del Territorio di Aosta, facendo presente di aver

b) Ministère de la Défense

Une citoyenne aostaine et un citoyen italien, ainsi que des responsables d'organismes et associations revêtant un intérêt public et de protection du citoyen veulent connaître les dispositions en vigueur en matière de sursis d'incorporation: nous les mettons également en contact avec le médiateur territorialement compétent. Suite à plusieurs instances, nous approfondissons avec le ministère des problèmes relatifs à la parité réelle entre service civil et service militaire. Nous renseignons une citoyenne et deux citoyens valdôtains à propos de problèmes relatifs au choix du type de service militaire par rapport aux études universitaires entreprises.

c) Ministère des Finances

Une citoyenne et un citoyen aostains se plaignent des délais d'un remboursement: nous intervenons auprès du directeur de la *Direzione delle Entrate per la Valle d'Aosta*, qui précise que l'arrêté y relatif a déjà été pris et qu'il sera appliqué suivant l'ordre chronologique. Deux citoyens valdôtains déplorent l'absence de réponse de la *Direzione delle Entrate per la Valle d'Aosta* à la lettre par laquelle ils demandaient la liquidation du dossier relatif à un remboursement proposé à la Commission fiscale du 1^{er} degré et partiellement accueilli; nous intervenons et on nous assure que cette question sera tranchée: nous attendons. Un citoyen aostain déplore l'absence de réponse depuis désormais plusieurs années à une demande de remboursement de somme erronément versée: nous intervenons auprès de la *Direzione delle Entrate per la Valle d'Aosta*, qui nous transmet copie de l'arrêté de remboursement et précise qu'il sera procédé au paiement dès que les fonds auront été crédités. Un citoyen aostain déplore l'absence de réponse à la demande de remboursement qu'il a envoyée à l'Intendance des Finances: nous intervenons auprès du directeur et attendons. Par rapport à un différend concernant le paiement de certains impôts, nous illustrons à une citoyenne valdôtaine, à une citoyenne et à un citoyen italiens la procédure à suivre pour faire appel du jugement de la Commission fiscale du 1^{er} degré. Un citoyen valdôtain se plaint d'avoir payé deux fois la même sanction administrative, comme le reconnaît le Service des Sanctions administratives de la Présidence du Gouvernement régional par une lettre de relance du remboursement: nous demandons des informations à la Perception au sujet des délais de mise en application, sans résultat définitif. Un couple valdôtain se plaint des délais que comporte l'examen du recours porté par devant la Commission fiscale du 1^{er} degré: nous intervenons auprès du directeur du Bureau et attendons. Un citoyen aostain veut connaître les délais et modalités pour porter recours par devant la Commission fiscale du 1^{er} degré.

Un citoyen aostain déplore l'absence de réponse à sa lettre: nous intervenons auprès du directeur du Bureau du Territoire d'Aoste, qui fournit toutes explications. Deux citoyennes aostaines déplorent l'absence de réponse à leur instance et s'enquière d'un recours: notre intervention auprès du Bureau du Territoire d'Aoste donne lieu à une réponse. Dans le cadre d'une instance tourmentée, faisant l'objet de notre Rapport précédent, un couple italien se plaint de nouveau de ce que le Bureau du Territoire d'Aoste n'ait

trasmesso un sollecito anche al Ministro: si interviene presso Ministro e Direttore, che, dopo nuovi solleciti, provvede ad effettuare le correzioni di competenza a fronte anche dell'intervento del Capo Gabinetto del Ministro.

Un Cittadino aostano lamenta presunte irregolarità nella gestione di un immobile di proprietà statale: esaminata la documentazione e sentito telefonicamente il Responsabile dell'Ufficio Catasto, non risultano illegittimità. Tre Cittadini valdostani chiedono di conoscere le competenze del Difensore civico, con particolare riferimento alla possibilità di intervento nei ricorsi pendenti presso l'Ufficio del Catasto di Aosta. Un Cittadino italiano chiede quale sia la procedura da seguire per ottenere dall'Ufficio del Catasto di un Comune italiano la rettifica della categoria assegnata ad immobile: si illustrano le competenze e la rete nazionale di difesa civica.

Una Coppia aostana lamenta irregolare notifica dell'avviso di *mora* riguardante il mancato pagamento della tassa smaltimento rifiuti: esaminata la normativa, l'*iter* risulta corretto. Una Cittadina e tre Cittadini valdostani chiedono di verificare la correttezza di un atto emanato dall'Ufficio del Registro di un Comune: esaminata la documentazione non risultano irregolarità.

Tre Cittadine aostane lamentano irregolarità nella graduatoria finale di un concorso: si provvede a contattare, per le vie brevi, l'Ufficio decentrato per sollecitare l'evasione della richiesta di accesso, con esito di collaborazione (l'*iter* concorsuale non risulta invece di competenza, per cui si forniscono solo indicazioni di tutela).

d) Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato

Una Coppia valdostana chiede di conoscere le vie per proporre miglioramenti normativi e amministrativi in ordine all'esercizio di mercato. Come da precedenti Relazioni, a fronte di mutuo approvato dal Ministero nel '94, una Ditta aostana lamenta la mancata liquidazione: si interessa il Direttore competente, che evidenzia carenze di bilancio in rapporto alle numerose pratiche degli aventi diritto e, con successiva nota, comunica che si provvederà nel corso dell'anno.

e) Ministero dell'Interno

Una Cittadina aostana e due italiane chiedono di conoscere le competenze del Presidente della Giunta regionale e del Sindaco in ordine ai rapporti con il Ministero dell'Interno, nonché la procedura da seguire al fine di ottenere l'autorizzazione alla raccolta firme per liste elettorali e *Referendum*. Tre Cittadini valdostani e tre aostani chiedono informazioni sulle modalità di opposizione a sanzioni amministrative erogate fuori Valle e presunte illegittime. Una Coppia aostana e una

pas corrigé certaines erreurs, en nous informant qu'il a adressé un rappel à ce sujet même au ministre: nous intervenons auprès du ministre et du directeur qui, après de nouvelles relances, pourvoit à apporter les corrections de son ressort, en considération, entre autres, de l'intervention du chef de cabinet du ministre.

Un citoyen d'Aoste conteste des irrégularités présumées dans la gestion d'un immeuble propriété de l'Etat: ayant examiné la documentation et entendu par téléphone le responsable du Bureau du Cadastre, nous ne constatons aucune illégalité. Trois citoyens valdôtains veulent connaître les compétences du médiateur, notamment pour ce qui est de sa possibilité d'intervenir dans les recours pendants au Cadastre d'Aoste. Un citoyen italien se renseigne sur la procédure à suivre pour obtenir du Cadastre d'une commune italienne la modification de la catégorie attribué à un immeuble: nous illustrons les compétences et le réseau national de protection du citoyen.

Un couple aostain se plaint de la notification irrégulière de mise en demeure pour impayé de la taxe sur les ordures: après avoir examiné les dispositions de loi, nous constatons que la procédure suivie est correcte. Une citoyenne et trois citoyens valdôtains nous demandent de contrôler un acte établi par le Bureau de l'Enregistrement d'une commune: il ne ressort, de l'examen de la documentation, aucune irrégularité.

Trois citoyennes aostaines contestent des irrégularités dans le classement final d'un concours: nous contactons directement le Bureau décentralisé pour solliciter la réponse à leur demande d'accès, et nous en obtenons la collaboration (la procédure du concours n'étant pas de notre ressort, nous ne fournissons que des indications au sujet de la protection du citoyen).

d) Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat

Un couple valdôtain s'enquiert des voies pour proposer des améliorations législatives et administratives en matière de marché. Ainsi qu'il ressort de nos Rapports précédents, malgré l'approbation d'un prêt par le Ministère en 1994, une entreprise aostaine se plaint de ne pas avoir été liquidée: nous soumettons le cas au directeur compétent, qui fait état de carences du budget par rapport aux nombreux dossiers des ayants droit et communique, par une lettre ultérieure, qu'il sera pourvu au versement en cours d'année.

e) Ministère de l'Intérieur

Une citoyenne aostaine et deux italiennes veulent connaître les compétences du président du Gouvernement régional et du syndic en ce qui concerne les rapports avec le ministère de l'Intérieur et la procédure à suivre pour obtenir l'autorisation de recueillir les signatures pour les listes des candidats et pour le référendum. Trois citoyens valdôtains et trois aostains demandent des informations sur les modalités d'opposition à des sanctions administratives prises hors de la

valdostana chiedono di approfondire problemi di mobilità e carriera, con riferimento a diritti e legittime aspettative. All'interno di una situazione socialmente precaria e in esecuzione di sentenza, una Cittadina aostana chiede informazioni relativamente al trasferimento di residenza in altra Regione. Una Cittadina italiana chiede di conoscere la procedura per un errore di trascrizione anagrafica; un Cittadino italiano per cambio residenza. Un Cittadino italiano, di origine extracomunitaria, chiede informazioni relativamente a problemi di residenza con limiti territoriali. Una Cittadina aostana vorrebbe mantenere sulla carta di identità il cognome del marito defunto: si spiega la normativa. Un Cittadino aostano lamenta il mancato rimborso di parte delle spese di trasferta, ma, esaminata la documentazione, si constata la correttezza dell'*iter*.

Per svariate problematiche e istanze - non di rado con riscontri sociali, a tutela di minori, immigrati, altre categorie deboli - si segnala la sollecita e proficua collaborazione di Carabinieri e Questura. In particolare, il pronto intervento dei Carabinieri permette di tutelare un Cittadino valdostano anziano e un nucleo extracomunitario, soggetti a differenti forme di abusi da parte di privati ed Enti. Tre Cittadini aostani di origine extracomunitaria, inoltrati da un'Associazione di volontariato, chiedono l'intervento del Difensore civico per urgente problema di soggiorno interessante un minore orfano e un'anziana malata: si chiede l'intervento urgente dell'Ufficio stranieri della Questura, che collabora in modo esemplare, permettendo di effettuare un viaggio di rientro nel Continente di origine. Analoga efficienza viene dimostrata dallo stesso Ufficio per problemi relativi ad una Coppia aostana, di cui un'extracomunitaria, e per problemi di spostamento all'interno della Comunità europea. Una Cittadina e tre Cittadini extracomunitari inviano, p.c., copia di telegrammi inoltrati alla Questura per chiedere chiarimenti sulla domanda di permesso di soggiorno: si verifica la correttezza dell'*iter*. Per una Minore extracomunitaria, in grave situazione familiare e affidata a Cittadina aostana, si chiedono informazioni e tutela al competente Ufficio della Questura. Un Cittadino valdostano chiede di conoscere la procedura da seguire affinché un Cittadino extracomunitario possa presentare la richiesta di cittadinanza italiana. In riferimento ad una vicenda riguardante la possibilità di partecipare ai concorsi indetti dalla pubblica Amministrazione, un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, e un Ente di assistenza (C.C.I.E.) chiedono di conoscere la procedura da seguire per ottenere la cittadinanza italiana. In riferimento alla complessa procedura riguardante il ricongiungimento dello straniero ai famigliari ed in collaborazione con il C.C.I.E., si esaminano documentazioni provenienti anche da altre Regioni e si constata che, in base alla nuova normativa, i criteri secondo i quali un alloggio deve considerarsi adeguato al nucleo rispondono in modo più idoneo a diritti e legittime aspettative dei destinatari.

f) Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale

Nell'ambito di una fattiva collaborazione e al fine di rispondere a numerose istanze, si chiede di trasmettere le

Vallée d'Aoste et réputées illégales. Un couple aostain et un couple valdôtain demandent des précisions à propos de certains problèmes de mobilité et de carrière, par rapport aux droits et attentes légitimes. Une citoyenne aostaine qui se trouve dans une situation sociale précaire demande des informations au sujet du changement de résidence, en application d'un arrêt. Une citoyenne italienne demande à connaître la procédure en cas d'erreur de transcription au registre de l'état civil; un citoyen italien à propos d'un changement de résidence. Un citoyen italien, d'origine extracomunitaire, demande des informations au sujet de problèmes de résidence comportant des limites territoriales. Une citoyenne aostaine voudrait garder sur sa carte d'identité le nom de son époux défunt: nous expliquons les dispositions de loi en la matière. Un citoyen aostain déplore le non-remboursement d'une partie de ses frais de déplacement, mais l'examen de la documentation prouve que la procédure est correcte.

Nous signalons la collaboration prompte et efficace des carabiniers et de la Préfecture de police à propos de différents problèmes et instances - souvent avec des implications sociales, en vue de la protection de mineurs, immigrés et autres catégories défavorisées. En particulier, l'intervention rapide des carabiniers permet de protéger un citoyen valdôtain âgé et un groupe d'extracomunitaires soumis à différentes formes d'abus par des privés et par des organismes. Trois citoyens aostains d'origine extracomunitaire, conseillés par une association de bénévoles, demandent au médiateur d'intervenir pour un problème urgent de séjour concernant un orphelin mineur et une femme âgée et malade: nous demandons l'intervention urgente du Bureau des Etrangers de la Préfecture, dont la collaboration exemplaire permet le retour des intéressés au continent d'origine. Le Bureau susmentionné fait preuve de la même efficacité à propos de problèmes concernant un couple aostain, dont une extracomunitaire, et à propos d'un déplacement à l'intérieur de la Communauté européenne. Une citoyenne et trois citoyens extracomunitaires nous envoient, p.i., copie des télégrammes adressés à la Préfecture de police pour demander des éclaircissements sur la demande de permis de séjour: la procédure est correcte. Nous demandons des informations et la protection de la Préfecture compétente pour une mineure extracomunitaire avec une grave situation familiale et confiée à une citoyenne aostaine. Un citoyen valdôtain demande à connaître la procédure qu'un citoyen extracomunitaire doit suivre pour demander la citoyenneté italienne. Dans le cadre d'une situation concernant la possibilité de participer aux concours lancés par l'Administration publique, un citoyen valdôtain d'origine extracomunitaire et un organisme d'assistance (C.C.I.E.) demandent des renseignements sur la procédure à suivre pour obtenir la citoyenneté italienne. A propos de la procédure complexe en matière de regroupement familial concernant un étranger et en collaboration avec le C.C.I.E. nous examinons la documentation provenant d'autres Régions aussi et constatons qu'en vertu des nouvelles dispositions les critères suivant lesquels un logement doit être considéré comme approprié à un certain ménage répondent d'une manière plus adéquate aux droits et attentes légitimes des intéressés.

f) Ministère du Travail et de la Sécurité sociale

Dans le cadre d'une collaboration active et afin de répondre à de nombreuses instances, nous demandons au

nuove normative e disposizioni in riferimento alle chiamate derivanti dalle liste di collocamento al Direttore U.R.L.M.O.. Un Cittadino aostano sottopone il problema della mancata presenza alla chiamata diretta causa gravi problemi familiari: si ha modo di apprezzare la professionalità del Direttore U.R.L.M.O.; tre Cittadine aostane e quattro Cittadini valdostani, in precaria situazione, vengono informati sulle chiamate dirette U.R.L.M.O.; tre Coppie, cinque Cittadine e nove Cittadini aostani, sette Cittadine e nove Cittadini valdostani sulle liste di collocamento, con particolare riferimento ai disabili e ai lavori socialmente utili. A seguito di istanza di Cittadina francese, il Direttore U.R.L.M.O. trasmette copia di una dichiarazione di equipollenza di titolo di studio conseguito per l'iscrizione alle liste di collocamento, fatte salve le riserve di legge. Una Cittadina aostana, in precaria situazione socio-economica e con consistente invalidità accertata, chiede informazioni sul titolo di studio minimo necessario per adire alle graduatorie riservate; un Cittadino aostano e un extracomunitario, invalidi civili, chiedono di conoscere la normativa in materia di assunzione obbligatoria, nonché di verificare la regolarità di posizione nelle liste di collocamento (si interviene presso il Direttore U.R.L.M.O.: dall'esame delle documentazioni non si rilevano irregolarità). Una Coppia con figli, in grave disagio economico e lavorativo, viene indirizzata alle strutture ministeriali e regionali e al volontariato per il problema lavoro; un Parroco aostano segnala una grave situazione familiare: viene indirizzato per le liste di collocamento.

Si conclude positivamente per un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, una tortuosa vicenda di infortunio sul lavoro, di cui alla precedente Relazione. Con la presenza di un Volontario aostano, una Coppia valdostana, vittima di infortunio sul lavoro, chiede di conoscere la procedura da seguire al fine di contestare il tipo di malattia diagnosticata dall'I.N.A.I.L.: si convoca il Direttore, il quale riferisce che la pratica in questione è ancora in fase di trattazione e che provvederà a comunicarne l'esito non appena il Medico competente avrà sciolto la riserva pendente. Con riferimento a specifiche problematiche di un Ufficio ministeriale, una Cittadina valdostana e una aostana chiedono di approfondire problemi di diritti-doveri e legittime aspettative inerenti il rapporto di pubblico impiego. Un Cittadino valdostano chiede di conoscere la procedura da seguire per presentare all'I.N.A.I.L. la richiesta di revisione della rendita attualmente percepita, causa l'aggravamento delle condizioni fisiche a seguito di nuovo infortunio. Un Cittadino valdostano lamenta irregolarità contabili da parte dell'I.N.A.I.L. nel calcolo di una somma da corrispondergli: si interviene presso il Direttore, con esito di puntuale riscontro, al quale il Difensore civico fa seguire una proposta di miglioramento amministrativo volta ad assicurare una migliore comprensibilità dei dati. Un Cittadino valdostano, di origine extracomunitaria, vittima di infortunio sul lavoro, chiede di conoscere la procedura da seguire per ottenere l'aggravamento della percentuale di invalidità: si sottolinea la collaborazione del Responsabile I.N.A.I.L. In riferimento all'assegnazione di una rendita, a seguito di infortunio sul lavoro, un Cittadino valdostano lamenta l'errato calcolo degli interessi da parte dell'I.N.A.I.L. nonché l'inevasione di una lettera: si interviene

directeur de l'U.R.L.M.O. de nous transmettre les nouvelles dispositions et normes au sujet des appels liés aux listes de placement. Un citoyen aostain nous soumet le problème de son absence à l'appel direct pour de graves raisons de famille: nous apprécions à ce propos le professionnalisme du directeur de l'U.R.L.M.O.; nous renseignons sur les appels directs de l'U.R.L.M.O. trois citoyennes aostaines et quatre citoyens valdôtains se trouvant dans une situation précaire; sur les listes de placement, par rapport notamment aux handicapés et aux travaux d'utilité collective, trois couples, cinq citoyennes et neuf citoyens aostains, sept citoyennes et neuf citoyens valdôtains. Suite à la demande d'une citoyenne française, le directeur de l'U.R.L.M.O. nous transmet la copie d'une déclaration d'équivalence de diplôme aux fins de l'insertion dans les listes de placement, sans préjudice des réserves de loi. Une citoyenne d'Aoste, se trouvant dans une situation socio-économique précaire et ayant un degré élevé d'invalidité certifié, demande des informations sur le diplôme minimum requis pour l'insertion dans les classements réservés; un citoyen d'Aoste et un extracomunautaire, invalides civils, veulent connaître les dispositions en matière de recrutement obligatoire et contrôler la régularité de leur rang dans les listes de placement (nous intervenons auprès du directeur de l'U.R.L.M.O.: de l'examen des documentations, il ne ressort aucune irrégularité). Un couple avec enfants, dans une grave situation tant du point de vue économique que de l'emploi, est orienté vers les structures ministérielles et régionales et au bénévolat pour le problème de l'emploi; un curé aostain signale une grave situation familiale: nous le renseignons sur les listes de placement.

Une question complexe, liée à un accident du travail et qui avait fait l'objet de notre Rapport précédent, a une issue positive pour un citoyen valdôtain d'origine extracomunautaire. En présence d'un bénévole aostain un couple valdôtain victime d'un accident du travail demande à connaître la procédure à suivre pour contester le type de maladie diagnostiquée par l'I.N.A.I.L.: nous convoquons le directeur, qui nous informe que le dossier est en cours d'étude et qu'il pourra à nous en communiquer l'issue dès que le médecin compétent aura tranché la question. En se référant à des problèmes spécifiques concernant un Bureau ministériel, une citoyenne valdôtaine et une citoyenne aostaine veulent approfondir les thèmes des droits-devoirs et attentes légitimes inhérents aux emplois dans la Fonction publique. Un citoyen valdôtain veut connaître la procédure à suivre pour présenter à l'I.N.A.I.L. une requête de révision de la rente qu'il percevait actuellement, à cause de l'aggravation de son état physique suite à un nouvel accident. Un citoyen valdôtain conteste des irrégularités comptables de l'I.N.A.I.L. lors du calcul de la somme qui lui était due: nous intervenons auprès du directeur, dont nous obtenons une réponse ponctuelle, à laquelle fait suite notre proposition d'amélioration administrative en vue d'une intelligibilité accrue des données. Un citoyen valdôtain d'origine extracomunautaire, victime d'un accident du travail, veut connaître la procédure à suivre pour obtenir l'aggravation du pourcentage d'invalidité: la collaboration du responsable de l'I.N.A.I.L. est digne de mention. A propos de l'attribution d'une rente suite à un accident du travail, un citoyen valdôtain se plaint d'un calcul erroné des intérêts par l'I.N.A.I.L. et de l'absence de réponse à sa lettre; nous intervenons auprès du directeur: il en ressort

presso il Direttore, con esito di riscontro della correttezza dell'*iter*. Un Cittadino aostano lamenta l'inevasione della richiesta I.N.A.I.L. di adeguamento della rendita: si interviene presso il Direttore, con esito da definire. Un Cittadino valdostano vuole che il Difensore civico faccia da tramite per richieste al Direttore I.N.A.I.L.: si precisano le modalità di intervento *ex* L.r. n. 5/92 e succ. mod.. Una Coppia valdostana chiede di conoscere la normativa in materia di invalidità: viene indirizzata. Una Cittadina aostana lamenta il mancato accredito contributivo di periodo trascorso tra la cessazione di Ente soppresso e il successivo incarico lavorativo: si interessano i Direttori delle sedi regionali I.N.A.I.L. e I.N.P.S., che, prima l'uno e poi l'altro, provvedono a risolvere il caso. Un Cittadino aostano presenta un problema di anagrafe relativo al primo nome, interessante il rapporto fra un Comune della Valle e quello di origine ed incidente sui diritti previdenziali: si segnala la fattiva collaborazione di un Comune italiano e dell'Ufficio I.N.P.S. Una Cittadina aostana lamenta la perdita di un protocollo da parte dell'I.N.P.S.: viene indirizzata. Su segnalazione di alcuni *ex* Dipendenti regionali e di un Sindacato, si prende in esame una complessa vicenda riguardante il calcolo di pensioni di anzianità. Due Cittadini valdostani lamentano l'inevasione di un ricorso presentato alla Commissione centrale I.N.P.S.: si interviene presso il Direttore di Aosta, il quale assicura che il ricorso sarà discusso al più presto (l'esito resta da definire). Una Cittadina aostana e un Cittadino valdostano chiedono di conoscere la normativa in materia di reversibilità e cumulabilità pensioni; una Coppia valdostana sulla presentazione della domanda invalidità presso gli Uffici I.N.P.S.: vengono indirizzati. Un Cittadino valdostano lamenta l'errato calcolo da parte dell'Ufficio I.N.P.D.A.P. di periodi di ricongiungimento assicurativo, ma, dalla documentazione trasmessa dal Direttore, non si rilevano errori.

g) Ministero Pubblica Istruzione

In ordine ad ispezione relativa ad irregolare costituzione del Consiglio d'istituto presso il Liceo-Ginnasio di Aosta, effettuata da un Ispettore proveniente da altra Regione, si provvede a trasmettere, per quanto di competenza, copia dell'intero incartamento al Ministro della Pubblica Istruzione, che ne accusa tempestivamente ricevuta a firma del Capo Gabinetto.

h) Ministero della Sanità

Il Difensore civico della Provincia di Bolzano trasmette copia della petizione inoltrata alla Camera dei Deputati per la modifica delle L. n. 21/92 e n. 238/97, aventi ad oggetto l'equo indennizzo per i danni alla salute provocati da vaccinazioni o trasfusioni: l'iniziativa viene approfondita e sostenuta in sede di Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali. Una Cittadina e due Cittadini italiani lamentano il comportamento negligente di un Primario di Ospedale italiano nell'eseguire un'operazione cosiddetta di *routine*, chie-

que la procédure est régulière. Un citoyen aostain déplore que l'I.N.A.I.L. n'ait pas répondu à sa demande d'ajustement de la rente: nous intervenons auprès du directeur et attendons sa réponse. Un citoyen valdôtain veut que le médiateur serve d'intermédiaire pour des questions qu'il veut poser au directeur de l'I.N.A.I.L.: nous lui précisons les modalités de cette intervention aux termes de la L.r. n° 5/1992, modifiée. Un couple valdôtain voudrait connaître les dispositions en vigueur en matière d'invalidité: il obtient les renseignements demandés. Une citoyenne aostaine se plaint que les cotisations sociales n'ont pas été versées pour la période entre la cessation d'activité d'un organisme supprimé et l'emploi suivant: nous intéressons à cette question les directeurs des centres régionaux I.N.A.I.L. et I.N.P.S. qui, d'abord l'un, puis l'autre, pourvoient à résoudre ce cas. Un citoyen aostain nous soumet un problème dû au prénom qui figure en premier au registre de l'état civil, problème qui est le résultat des rapports entre une commune de la Vallée d'Aoste et sa commune d'origine et a des retombées sur ses droits en matière de sécurité sociale: à signaler la collaboration active d'une commune italienne et du bureau compétent de l'I.N.P.S.. Une citoyenne d'Aoste déplore la perte d'un protocole par l'I.N.P.S.: elle obtient les indications nécessaires. Sur indication de quelques anciens salariés régionaux et d'un syndicat, nous examinons une question complexe de calcul des pensions de retraite. Deux citoyens valdôtains se plaignent de ne pas avoir reçu de réponse à propos d'un recours porté devant la Commission centrale I.N.P.S.: nous intervenons auprès du directeur d'Aoste, qui assure que le recours sera examiné au plus tôt (nous n'en connaissons pas encore l'issue). Une citoyenne aostaine et un citoyen valdôtain veulent connaître les dispositions en matière de réversion et cumul des pensions; un couple valdôtain les dispositions en matière de présentation de la demande d'invalidité à l'I.N.P.S.: ils sont renseignés. Un citoyen valdôtain déplore des erreurs de calcul de l'I.N.P.D.A.P. à propos de la réunion des cotisations, mais aucune erreur ne ressort de la documentation mise à notre disposition par le directeur.

g) Ministère de l'Instruction publique

Au sujet d'une inspection effectuée au Lycée-Gymnase d'Aoste par un inspecteur provenant d'une autre Région sur la constitution irrégulière du Conseil d'établissement, nous transmettons, pour ce qui est de son ressort, une copie de tout le dossier au ministre de l'Instruction publique, qui en accuse aussitôt réception par le biais du chef de cabinet.

h) Ministère de la Santé

Le médiateur de la Province de Bolzano nous transmet copie de la pétition adressée à la Chambre des députés pour la modification des L. n° 21/1992 et n° 238/1997, portant indemnisation équitable des séquelles des vaccinations ou transfusions: initiative approfondie et soutenue par le *Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali*. Une citoyenne et deux citoyens italiens déplorent le comportement négligent d'un médecin-chef d'un hôpital italien lors d'une opération dite de routine et demandent à connaître les

dendo di conoscere vie di tutela e procedura per risarcimento danni. A conclusione di una vicenda trattata da questo Ufficio da oltre due anni, il Ministero, nella persona del dirigente del Dipartimento Professioni sanitarie, comunica di aver notificato ad una Cittadina aostana l'esito di una richiesta. Una Cittadina aostana, titolare di pensione di invalidità, chiede informazioni relativamente alla necessità di trasferire la residenza in altra Regione, con particolare riferimento ai tempi.

i) Ministero Trasporti e Navigazione

Un Cittadino valdostano lamenta il cattivo funzionamento della Stazione ferroviaria di Pont-Saint-Martin, la cui biglietteria sarebbe spesso chiusa al pubblico anche in concomitanza con le partenze dei treni; alla luce della Convenzione stipulata dalla Regione si chiede all'Assessore regionale al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti di verificare la fondatezza della lamentela con esito, dopo sollecito, di conferma e relativo avvio della procedura di sanzione nei confronti dell'Ente F. S.. A nome di altri settantasei, un Cittadino valdostano chiede che non sia soppressa una Stazione ferroviaria per la cui sopravvivenza sono già state inoltrate petizioni al Sindaco, al Presidente della Giunta, all'Assessore al Turismo, Sport, Commercio e Trasporti e all'Ente o, quanto meno, che siano assicurati altri servizi competitivi e similari: si interpella il Direttore regionale della Direzione Trasporti, con esito di conferma delle decisioni assunte; una Cittadina italiana lamenta irregolare sanzione durante un viaggio in treno: viene indirizzata al Difensore civico competente per territorio e al P.I.T.-Servizi europeo, così come per le altre problematiche, con esito di collaborazione da parte della Direzione Relazioni esterne delle F.S.. Un Cittadino valdostano ed una Cittadina aostana chiedono di conoscere l'iter da seguire al fine di ottenere il riconoscimento economico, da parte dell'Amministrazione delle F.S., delle ore di lavoro svolte ricoprendo qualifiche superiori: vengono indirizzati.

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

Una Cittadina valdostana lamenta disfunzioni di Segreteria universitaria; due Cittadine valdostane tasse universitarie non rispondenti allo stato socio-economico e procedure poco lineari di accertamento da parte di una Segreteria; una Cittadina valdostana la difficoltà di interpretazione di alcune norme dettate da un'Università degli Studi per accedere all'inserimento nelle fasce delle tasse universitarie previste per l'a. acc. 1998-99; una Cittadina valdostana chiede di approfondire un problema di esonero tasse universitarie: date le opportune indicazioni, si inoltra ai Difensori civici competenti per territorio. Un Cittadino aostano chiede di prendere visione di una direttiva C.E.E. ai fini del riconoscimento di laurea conseguita presso Università francofona. Una Cittadina valdostana lamenta che il Consolato abbia richiesto copia del permesso di soggiorno: viene indirizzata.

voies de défense et la procédure à suivre pour être dédommagés. En mettant le point final à une question soulevée par notre Bureau depuis plus de deux ans, le ministère, en la personne du dirigeant du *Dipartimento Professioni sanitarie*, communique qu'il a notifié à une citoyenne d'Aoste l'issue de sa requête. Une citoyenne aostaine, titulaire d'une pension d'invalidité et obligée de transférer sa résidence dans une autre Région, demande des informations à ce propos, notamment pour ce qui est des délais.

i) Ministère des Transports et de la Navigation

Un citoyen valdôtain déplore le mauvais fonctionnement de la gare de Pont-Saint-Martin, dont la billetterie serait souvent fermée au public même lors du départ des trains; à la lumière de la convention passée par la Région nous demandons à l'assesseur régional au Tourisme, aux Sports, au Commerce et aux Transports de contrôler le bien-fondé de cette plainte; après notre lettre de rappel, ce fait est confirmé et il s'ensuit la mise en marche de la procédure de sanction à l'égard de l'Ente F.S.. Un citoyen valdôtain, au nom de soixante-seize autres, demande qu'il ne soit pas procédé à la suppression d'une gare dont le maintien a déjà fait l'objet de pétitions adressées au syndicat, au président du Gouvernement régional, à l'assesseur au Tourisme, aux Sports, au Commerce et aux Transports et à l'Ente F.S. ou, à tout le moins, que des services compétitifs et semblables soient assurés: nous contactons le directeur régional de la Direction des Transports, qui nous confirme les décisions prises; une citoyenne italienne conteste une sanction irrégulière lors d'un voyage en train: nous l'adressons au médiateur territorialement compétent et au P.I.T.-Services européen; il en est de même pour les autres problèmes, avec le résultat d'une collaboration active de la Direction des Relations extérieures des Chemins de fer. Un citoyen valdôtain et une citoyenne aostaine veulent connaître la procédure qu'ils doivent suivre pour obtenir de l'Administration des Chemins de fer la reconnaissance, du point de vue économique, des heures effectuées en accomplissant des fonctions du grade supérieur: nous leur indiquons la voie à suivre.

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

Une citoyenne valdôtaine déplore le mauvais fonctionnement du secrétariat de l'université; deux citoyennes valdôtaines les taxes universitaires ne correspondant pas à leur situation socio-économique et les procédures de contrôle condamnables adoptées par un secrétariat; une citoyenne valdôtaine la difficulté d'interprétation de certaines normes fixées par une université pour accéder aux différents niveaux de taxes universitaires prévus pour l'a.a. 1998-1999; une citoyenne valdôtaine veut approfondir un problème d'exemption des taxes universitaires: après lui avoir donné les indications nécessaires, nous transmettons le dossier aux médiateurs territorialement compétents. Un citoyen aostain demande à prendre vision d'une directive C.E.E. aux fins de la reconnaissance de la maîtrise obtenue dans une université francophone. Une citoyenne valdôtaine déplore que le consulat lui ait demandé une copie du permis de séjour: nous lui donnons les informations nécessaires.

INDIRIZZO GENERALE

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.

Per specifiche problematiche vengono indirizzati ai Difensori civici competenti per territorio (in alcuni casi, prendendo contatto diretto) undici Cittadini valdostani, otto Cittadine e tre Cittadini aostani, tre Cittadine e cinque Cittadini italiani, due Cittadini europei e due Cittadine e due Cittadini extracomunitari. In particolare, due Cittadine aostane lamentano parzialità nel numero di esami da sostenere in Italia per riconoscimento laurea conseguita all'estero e due Cittadine valdostane tasse universitarie non rispondenti allo stato socio-economico e procedure poco lineari di accertamento da parte di una Segreteria universitaria fuori Valle; un Cittadino aostano e una Cittadina italiana chiedono tutela per danni conseguenti ad operazione chirurgica presso Ospedale francese; Una Cittadina e due Cittadini italiani lamentano il comportamento negligente del Primario di Ospedale italiano nell'eseguire un'operazione cosiddetta di *routine*; due Cittadini valdostani chiedono informazioni sulle modalità di opposizione a sanzione amministrativa erogata fuori Valle; una Cittadina valdostana lamenta la difficoltà di interpretazione di alcune norme dettate da un'Università degli Studi per accedere all'inserimento nelle fasce delle tasse universitarie per l'a. acc. 1998-99 e una Cittadina valdostana disfunzioni riguardanti la Segreteria di una Facoltà di altra Regione; una Cittadina valdostana, con titolo di studio e specializzazione conseguiti in Europa, chiede di approfondire il problema dell'equipollenza titoli in rapporto all'insegnamento e ai concorsi R.A.V.A., con riferimento anche alla Segreteria di un'Università di altra Regione; un Cittadino italiano vuole conoscere la procedura da seguire per ottenere dall'Ufficio del Catasto di un Comune italiano la rettifica della categoria assegnata al proprio immobile; un Cittadino valdostano chiede di approfondire problemi di assistenza socio-sanitaria per la madre anziana e residente in Regione priva di Difensore civico; una Cittadina italiana lamenta irregolare sanzione durante un viaggio in treno.; una Cittadina extracomunitaria e una italiana chiedono indirizzo per gravi problematiche inerenti l'immigrazione non regolarizzata.

Nell'ambito di specifiche responsabilità o di precarie situazioni sociali, sei Coppie valdostane e cinque aostane, due Sindacati valdostani, tre Sindaci e due Presidenti di Comunità montane, diciassette Cittadine e ventinove Cittadini valdostani, due Cooperative e due Ditte valdostane, ventisette Cittadine e trentaquattro Cittadini aostani, tre Cittadine e due Cittadini italiani chiedono di conoscere le varie vie di tutela, giurisdizionali e non. Con riferimento a specifici problemi, dodici Cittadini aostani e sette valdostani, sei Cittadi-

ORIENTATION GENERALE

Les pages qui suivent sont consacrées à des 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'aide judiciaire gratuite.

Au sujet de problèmes spécifiques nous adressons aux médiateurs territorialement compétents (dans certains cas en les contactant personnellement) onze citoyens valdôtains, huit citoyennes et trois citoyens aostains, trois citoyennes et cinq citoyens italiens, deux citoyens européens, deux citoyennes et deux citoyens extracomunitaires. En particulier, deux citoyennes valdôtaines se plaignent de la partialité mise en œuvre à propos du nombre d'examens qu'elles doivent passer en Italie en vue de la reconnaissance d'une maîtrise obtenue à l'étranger et deux citoyennes valdôtaines des taxes universitaires qui ne correspondent pas à leur situation socio-économique et des procédures incohérentes d'évaluation par un secrétariat universitaire hors de la Vallée d'Aoste; un citoyen aostain et une citoyenne italienne demandent notre intervention pour des dommages découlant d'une opération chirurgicale dans un hôpital français; une citoyenne et deux citoyens italiens déplorent le comportement négligent du médecin-chef d'un hôpital italien lors d'une opération dite de routine; deux citoyens valdôtains demandent des informations sur les modalités d'opposition à une sanction administrative prise hors de la Vallée d'Aoste; une citoyenne valdôtaine déplore la difficulté d'interprétation de certaines normes établies par une université aux fins de l'insertion dans les différents niveaux des taxes universitaires pour l'a.a. 1998-1999 et une citoyenne valdôtaine le mauvais fonctionnement du secrétariat d'une Faculté d'une autre Région; une citoyenne valdôtaine titulaire d'un diplôme et d'une spécialisation obtenus en Europe, veut approfondir le problème de l'équivalence des diplômes par rapport à l'enseignement et aux concours R.A.V.A., se référant, entre autres, au secrétariat d'une université d'une autre Région; un citoyen italien veut connaître la procédure à suivre pour obtenir du Cadastre d'une commune italienne le changement de catégorie de son immeuble; un citoyen valdôtain se renseigne au sujet de problèmes d'assistance médico-sociale pour sa mère, âgée et résidant dans une Région dépourvue de médiateur; une citoyenne italienne conteste une sanction irrégulière prise contre elle lors d'un voyage en train; une citoyenne extracomunitaire et une italienne veulent être orientées à propos de graves problèmes inhérents à l'immigration non régularisée.

Dans le cadre de responsabilités spécifiques ou de situations sociales précaires, six couples valdôtains et cinq aostains, deux syndics valdôtains, trois syndics et deux présidents de communauté de montagne, dix-sept citoyennes et vingt-neuf citoyens valdôtains, deux coopératives et deux entreprises valdôtaines, vingt-sept citoyennes et trente-quatre citoyens aostains, trois citoyennes et deux citoyens italiens demandent à connaître les différentes voies de tutelle, juridictionnelle et non. En se référant à des problèmes spéci-

ne aostane e sei valdostane, due Coppie valdostane e tre aostane, due Cittadine e due Cittadini italiani chiedono di conoscere le competenze del Giudice di pace, dopo averlo confuso con il Difensore civico; due Cittadini aostani, sei valdostani e due italiani, tre Cittadine aostane, quattro valdostane e due italiane e due Ditte valdostane presentano analoghi problemi rispetto al T.A.R., con riferimento specifico all'esecutività della sentenza, tempi e modalità. Chiedono indicazioni sulla deontologia del legale di fiducia e/o sull'avvocato d'ufficio sei Cittadine e quattro Cittadini valdostani, tre Cittadine e tre Cittadini aostani e un'Associazione di volontariato. Quattro Cittadine e una Coppia aostane, una Cittadina e quattro Cittadini valdostani, a nome di una categoria, chiedono informazioni sulle possibili forme di difesa, con particolare riferimento alla tutela del consumatore, a danno edilizio e ad esplicazione concorsuale; un Cittadino valdostano e un extracomunitario per danni da furto d'ingegno; una Cittadina e due Cittadini italiani relativamente ad assicurazioni ospedaliere per morte di congiunto e tribunale del malato. Una Cittadina aostana illustra una problematica di mancato pagamento, da parte di Cooperativa sociale, di prestazione professionale annuale: si forniscono indicazioni. Una Cittadina e un Cittadino valdostani, una Cittadina e tre Cittadini aostani, a nome anche di un'Associazione di categoria, chiedono di conoscere se è attiva in Valle un'Associazione di tutela dei diritti, con specifico riferimento ad una grave problematica: vengono indirizzati ai Responsabili nazionali.

Nell'ambito di complesse situazioni, tre Coppie, nove Cittadine e sette Cittadini aostani, quattro Coppie, tre Cittadine e due Cittadini valdostani chiedono chiarimenti sulla procedura di sfratto; sei Cittadine, quattro Coppie e sette Cittadini aostani, sette Cittadine, tre coppie e cinque Cittadini valdostani, tre Cittadine e tre Cittadini italiani relativamente a problematiche condominiali. Nell'ambito di problemi relativi a proprietà, vicinato e servitù, vengono indirizzati quattro Coppie, otto Cittadine e dieci Cittadini valdostani, una Coppia, quattro Cittadine e tre Cittadini aostani. Tre Cittadine aostane e una valdostana, otto Cittadini aostani e quattro valdostani chiedono di conoscere vie di tutela contrattuali; una Cittadina e quattro Cittadini valdostani e quattro aostani vie di tutela creditizia; tre Coppie, due Cittadine e due Cittadini aostani e tre Cittadini valdostani modalità contrattuali e tutela da truffa. All'interno di complesse vicende di esproprio si indirizzano, per responsabilità e tutela, una Cittadina, tre Coppie e quattro Cittadini valdostani e una Coppia aostana. Quattro Cittadine aostane e due valdostane chiedono informazioni sugli atti di citazione; una Cittadina valdostana e tre aostani in materia di successione ereditaria; cinque Cittadine e due Cittadini valdostani e uno europeo sulla normativa in materia di donazioni; due Cittadine e un Cittadino aostani e una Cittadina valdostana in materia di scrittura privata non autenticata; un Cittadino valdostano sulla normativa in materia di arbitrato; una Cittadina valdostana, in rappresentanza di altri otto, sulla normativa in materia di Cooperative edilizie e di responsabilità contrattuali; tre Cittadine e cinque Cittadini aostani

fiques, douze citoyens aostains et sept valdôtains, six citoyennes aostaines et six valdôtaines, deux couples valdôtains et trois aostains, deux citoyennes et deux citoyens italiens veulent connaître les compétences du juge de paix, l'ayant confondu avec le médiateur; deux citoyens aostains, six valdôtains et deux italiens, trois citoyennes aostaines, quatre valdôtaines et deux italiennes et deux entreprises valdôtaines présentent des problèmes analogues par rapport au T.A.R., notamment pour ce qui est du caractère exécutoire des jugements, des délais et des modalités. La déontologie de l'avocat de confiance et/ou de l'avocat nommé d'office fait l'objet de demandes d'information provenant de six citoyennes et quatre citoyens valdôtains, trois citoyennes et trois citoyens aostains et une association de bénévoles. Quatre citoyennes et un couple d'Aoste, une citoyenne et quatre citoyens valdôtains, au nom d'une catégorie, se renseignent sur les formes de défense éventuelles, notamment en matière de protection des consommateurs, de dommages provoqués aux bâtiments et de déroulement des concours; un citoyen valdôtain et un extracomunautaire en matière de dommages découlant de la violation de la propriété intellectuelle; une citoyenne et deux citoyens italiens en matière d'assurance hospitalière à propos du décès du conjoint et de tribunal du malade. Une citoyenne aostaine expose un problème concernant une prestation professionnelle annuelle non payée par une coopérative sociale: nous fournissons les indications nécessaires. Une citoyenne et un citoyen valdôtain, une citoyenne et trois citoyens aostains, au nom aussi d'une association de catégorie, veulent savoir s'il existe en Vallée d'Aoste une association de sauvegarde des droits, par rapport à un grave problème: ils sont orientés vers les responsables nationaux.

Dans le cadre de situations complexes, trois couples, neuf citoyennes et sept citoyens aostains, quatre couples, trois citoyennes et deux citoyens valdôtains demandent des éclaircissements sur la procédure d'expulsion; six citoyennes, quatre couples et sept citoyens aostains, sept citoyennes, trois couples et cinq citoyens valdôtains, trois citoyennes et trois citoyens italiens sur des questions relatives à des immeubles en copropriété. Dans le cadre de problèmes afférents à la propriété et aux contraintes, quatre couples, huit citoyennes et dix citoyens valdôtains, un couple, quatre citoyennes et trois citoyens aostains reçoivent les renseignements nécessaires. Trois citoyennes aostaines et une valdôtaine, huit citoyens aostains et quatre valdôtains veulent connaître les voies de défense en matière de contrat; une citoyenne et quatre citoyens valdôtains et quatre aostains en matière de crédit; trois couples, deux citoyennes et deux citoyens aostains et trois citoyens valdôtains se renseignent sur les modalités des contrats et la sauvegarde contre les fraudes. Une citoyenne, trois couples et quatre citoyens valdôtains ainsi qu'un couple d'Aoste, concernés par des questions complexes d'expropriation, reçoivent les indications nécessaires en matière de responsabilité et de défense. Quatre citoyennes aostaines et deux valdôtaines se renseignent sur les actes de citation; une citoyenne valdôtaine et trois citoyens aostains sur la succession *ab intestat*; cinq citoyennes et deux citoyens valdôtains et un citoyen européen sur les dispositions de loi en matière de donation; deux citoyennes et un citoyen aostain et une citoyenne valdôtaine sur les écritures privées non authentifiées; un citoyen valdôtain sur les dispositions en vigueur en

su tempi e modalità di effettuazione di voltura; un Cittadino aostano e sei valdostani sulla normativa in materia di prescrizione di sanzioni amministrative; tre Coppie, quattro Cittadine e tre Cittadini valdostani sulla normativa in materia di servitù prediali; una Coppia valdostana, due Cittadine e due Cittadini aostani sulla procedura di ricorso avverso decreto di condanna; due Cittadini aostani sull'*iter* dell'appello; cinque Cittadine e quattro Cittadini aostani, una Cittadina e un Cittadino valdostani sulla normativa in materia di fallimento. Con riferimento ad esecuzione mobiliare/immobiliare vengono indirizzati quattro Cittadini aostani, tre valdostani e due extracomunitari; otto Cittadine e sei Cittadini valdostani, due Cittadine e tre Cittadini aostani sulla *privacy*; una Cittadina aostana in materia di liquidazione coatta di Cooperativa; una Coppia valdostana in materia di locazione di immobili; una Coppia, una Cittadina e due Cittadini valdostani, trenta Cittadine e venti Cittadini aostani sull'istituto dell'usucapione. Una Cittadina e due Cittadini aostani chiedono di conoscere la normativa in materia di usufrutto; un Cittadino valdostano in materia di abrogazione tacita di legge statale; una Coppia valdostana e una Cittadina aostana in materia di contatori d'acqua, risparmio energetico e gradazione minima del riscaldamento domestico. Nell'ambito di una vicenda riguardante la concessione della pensione di invalidità, una Cittadina italiana, di origine extracomunitaria, chiede di conoscere la normativa in materia di riunione di contributi versati in Stati diversi. Una Cittadina e due Cittadini italiani, quattro Cittadini extracomunitari, quattro Coppie, sette Cittadine, due Cittadine e sette Cittadini valdostani, cinque Cittadine, due Cooperative e quattro Cittadini aostani vengono indirizzati per risarcimento danni. Per problematiche riguardanti separazioni e divorzi, con particolare riferimento ad affidamento di minori, assistenza persone anziane, pagamento degli alimenti, pignoramenti per infrazione dell'*ex coniuge* e atti di violenza, vengono indirizzati due Coppie, nove Cittadine e quattro Cittadini aostani, una Coppia (di cui un extracomunitario) sette Cittadine e due Cittadini valdostani e un Cittadino italiano; con riferimento all'istituto dell'interdizione, vengono indirizzati quattro Cittadine e due Cittadini valdostani, quattro Cittadine e due Cittadini aostani; per problemi di natura bancaria e assicurativa, cinque Cittadine e sei Cittadini valdostani, una Cittadina e quattro Cittadini aostani, una Cittadina italiana, una Cittadina e due Cittadini extracomunitari. Due Cittadine aostane, una valdostana e una italiana chiedono di conoscere la normativa in materia di contratti di lavoro, con particolare riferimento al periodo di apprendistato; quattro Cittadine aostane la normativa in materia di lavoro subordinato, con particolare riferimento alla procedura di licenziamento e di modifica del rapporto contrattuale; un Cittadino aostano, di origine extracomunitaria, la normativa in materia di licenziamento per giusta causa. Una Coppia aostana lamenta il mancato rispetto, da parte dell'impresa chiamata a realizzare opere interne ad un condominio, della normativa in materia urbanistica: viene indirizzata. In merito ad una vicenda riguardante la costruzione di un immobile, una Cittadina valdostana, a nome di altre due Cittadine e tre Cittadini valdostani, chiede di conoscere le vie di tutela da danni derivanti da lavori autorizzati da un'Amministrazione, a suo dire, in violazione delle norme di sicurezza. Quattro Coppie valdostane, quattro Cittadine e due Cittadini aostani chiedono informazioni sulle

matière d'arbitrage; une citoyenne valdôtaine, qui en représente huit autres, sur les dispositions en matière de coopératives de construction et de responsabilités contractuelles; trois citoyennes et cinq citoyens d'Aoste sur les délais et modalités d'un changement de propriété; un citoyen aostain et six valdôtains sur les dispositions en matière de prescription des sanctions administratives; trois couples, quatre citoyennes et trois citoyens valdôtains sur les dispositions en matière de servitudes prédiales; un couple valdôtain, deux citoyennes et deux citoyens aostains sur la procédure du recours contre une sentence de condamnation; deux citoyens d'Aoste sur la procédure de l'appel, cinq citoyennes et quatre citoyens aostains, une citoyenne et un citoyen valdôtains sur les dispositions en matière de faillite. Quatre citoyens aostains, trois valdôtains et deux extracommunautaires sont renseignés sur les voies à suivre au sujet d'une saisie mobilière/immobilière; huit citoyennes et six citoyens valdôtains, deux citoyennes et trois citoyens aostains au sujet du respect de la vie privée; une citoyenne d'Aoste en matière de liquidation forcée d'une coopérative; un couple valdôtain en matière de location d'immeubles; un couple, une citoyenne et deux citoyens valdôtains, trente citoyennes et vingt citoyens aostains sur l'institut de l'usucapion. Une citoyenne et deux citoyens aostains veulent connaître les dispositions en matière d'usufruit; un citoyen valdôtain en matière d'abrogation tacite d'une loi de l'Etat; un couple valdôtain et une citoyenne d'Aoste en matière de compteur à eau, d'économie d'énergie et de température minima du chauffage des appartements. Dans le cadre d'une question afférente à l'octroi d'une pension d'invalidité, une citoyenne italienne d'origine extracommunautaire veut connaître les dispositions au sujet de la réunion des cotisations payées dans des Etats différents. Une citoyenne et deux citoyens italiens, quatre citoyens extracommunautaires, quatre couples, sept citoyennes, deux citoyennes et sept citoyens valdôtains, cinq citoyennes, deux coopératives et quatre citoyens aostains sont renseignés sur le dédommagement. Pour des problèmes concernant des séparations et des divorces, par rapport notamment à: placement de mineurs, assistance de personnes âgées, versement de pension alimentaire, saisies pour infraction de l'ancien conjoint et actes de violence, deux couples, neuf citoyennes et quatre citoyens aostains, un couple (dont un extracommunautaire), sept citoyennes et deux citoyens valdôtains et un citoyen italien reçoivent les indications nécessaires; il en est de même pour quatre citoyennes et deux citoyens valdôtains, quatre citoyennes et deux citoyens aostains à propos de l'interdiction; ainsi que pour cinq citoyennes et six citoyens valdôtains, une citoyenne et quatre citoyens aostains, une citoyenne italienne, une citoyenne et deux citoyens extracommunautaires à propos de problèmes concernant banques et assurances. Deux citoyennes aostaines, une valdôtaine et une italienne veulent connaître les dispositions en matière de contrats de travail, notamment pour ce qui est de la période d'apprentissage; quatre citoyennes d'Aoste les dispositions en matière de travail pour le compte d'autrui, en particulier au sujet de la procédure de licenciement et de modification du rapport contractuel; un citoyen d'Aoste, d'origine extracommunautaire, les dispositions en matière de licenciement pour juste cause. Un couple aostain déplore l'inobservation des dispositions en matière d'urbanisme de la part de l'entreprise chargée de réaliser des travaux à l'intérieur d'un immeuble en copropriété: il est renseigné sur les voies à suivre. A propos

visite legali in riferimento a danni sanitari.

d'une question concernant la construction d'un immeuble une citoyenne valdôtaine, au nom de deux autres citoyennes et de trois citoyens valdôtains, demande à connaître les possibilités de défense à propos des dommages découlant de travaux autorisés, à son avis, en violation des normes de sécurité, par une Administration. Quatre couples valdôtains, quatre citoyennes et deux citoyens aostains demandent des informations sur les visites du médecin légiste en cas de conséquences fâcheuses pour la santé.

N.d.r. : La traduzione del presente atto è stata redatta a cura dell'inserzionista.
