

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

**RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA
DAL 10 MARZO 2006 AL 19 DICEMBRE 2006**

**Faire des
droits de l'Homme
une réalité pour tous
(Sergio Vieira de Mello)**

**Relazione sull'attività svolta dal Difensore civico
della Regione Autonoma Valle d'Aosta
dal 10 marzo 2006 al 19 dicembre 2006**

(ex artt. 15, c. 1, e 11, c. 3, L. r. 28 agosto 2001, n. 17-*Disciplina del funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico.*
Abrogazione della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5-Istituzione del Difensore civico; punto 4 Convenzioni
R.A.V.A.-Comuni di Aosta, Brusson, Charvensod, Gressoney-Saint-Jean, Quart e Comunità
Montana Valdigne Mont Blanc; art.16, c. 2, L. n. 127/97 e succ. mod.)

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

DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR
COORDINATORE CONFERENZA NAZIONALE
DIFENSORI CIVICI REGIONI E PROVINCE AUTONOME

Dott. Prof. MARIAGRAZIA VACCHINA

SEGRETERIA

(Dott. VERONIQUE AUTRAN)
PATRIZIA SHARON GUYON PELLISSIER
(VALERIA TOSQUIN)

CONSULENTI

(Avv. ORAZIO GIUFFRIDA)
(Avv. MARISA BERTULETTI)

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

MARTEDI'	h. 09.00-12.00; h.15.00-17.00
MERCOLEDI'	h.15.00-18.00
GIOVEDI'	h. 09.00-12.00

52, RUE FESTAZ, 11100 AOSTA
TELEFONO: 0165-238868/262214
TELEFAX: 0165-32690
INTERNET: www.consiglio.regione.vda.it
E-MAIL: difensore.civico@consiglio.regione.vda.it

IL DIFENSORE CIVICO/MEDIATEUR HA PREDISPOSTO E AGGIORNATO LA BIBLIOGRAFIA SPECIFICA, I LIBRETTI INFORMATIVI E I DEPLIANTS (*IL DIFENSORE CIVICO IN VALLE D'AOSTA/LE MEDIEUR EN VALLEE D'AOSTE; CHI E' IL DIFENSORE CIVICO/QUEL EST LE ROLE DU MEDIEUR*), I SITI INTERNET [WWW.CONSIGLIO.REGIONE.VDA.IT/DIFENSORE CIVICO](http://WWW.CONSIGLIO.REGIONE.VDA.IT/DIFENSORE_CIVICO) E WWW.PARLAMENTIREGIONALI.IT. HA CURATO LE VERSIONI ITALIANE E FRANCESI DELLE *RELAZIONI ANNUALI*.

DAL 10 MARZO 2006 AL 19 DICEMBRE 2006, CIRCA 6000 SONO I CITTADINI CHE HANNO FATTO RICORSO, PERSONALMENTE O TRAMITE DELEGA, AL DIFENSORE CIVICO VALDOSTANO, ANCHE IN QUALITÀ DI COORDINATORE NAZIONALE; PER CIRCA 1500 SI SONO ISTRUITE PRATICHE.

MARIAGRAZIA VACCHINA

CURRICULUM VITAE

Nata a Borgolavezzaro (Novara) il 5.6.1943, Mariagrazia Vacchina vive in Valle d'Aosta dal 1950, con residenza in Doues, frazione Aillan n. 14, e domicilio in Aosta, via Lys n. 3.

Ha studiato con l'unica borsa di studio all'epoca esistente in Valle, conseguendo, nel 1962, il Diploma di Maturità classica (con "Attestato d'onore" per i migliori studenti d'Italia e Iscrizione a Parigi al corso universitario di "Perfectionnement de la langue française", conseguito con il massimo dei voti) e le Lauree in Lettere (ind. classico, 110/110 e lode, tesi di laurea in Letteratura cristiana antica su *Giovanni Crisostomo-Le Omelie sulla I Epistola di S. Paolo ai Corinzi*, Università degli Studi di Torino, 21.4.1967) e in Giurisprudenza (110/110, tesi di laurea in Diritto costituzionale su *L'autonomia della Valle d'Aosta-Origini, sviluppo, prospettive costituzionali*, Università degli Studi di Urbino, 29.10.1985). Perfettamente bilingue (italiano e francese), ha una buona conoscenza dello spagnolo e una conoscenza scolastica di inglese e tedesco.

Vincitrice di tre Concorsi ministeriali di Scuola media superiore, ha insegnato nei Licei prima di essere Sovrintendente agli Studi della Valle d'Aosta. Con procedura concorsuale, nel 1995 è Difensore civico della Valle d'Aosta; nel 2001 è il primo Difensore civico eletto dal Consiglio regionale. E' Presidente della Commissione mista conciliativa U.S.L.-Valle d'Aosta dal 1997.

Dedita al Volontariato in campo culturale e sociale, è stata "Rifondatrice" nel 1975 e Presidente triennale della C.R.I.-Croce Rossa Italiana femminile della Valle d'Aosta; è Segretaria nazionale dell'A.I.C.C.-Associazione italiana di Cultura classica e Presidente della Delegazione valdostana, Presidente del Circolo valdostano della Stampa e Membro del Direttivo valdostano U.C.S.I.-Unione cattolica Stampa italiana. E' membro di una trentina di Accademie culturali nazionali e internazionali e ha ricevuto un centinaio di premi e riconoscimenti ufficiali, con riferimento anche alla lingua francese.

Referente di Organismi e Associazioni nazionali e internazionali per consulenze e relazioni congressuali in tema di tutela dei diritti e delle pari opportunità, già referente dei Ministeri per gli Affari Regionali e le Pari Opportunità e Consulente degli Assessori all'Istruzione e Cultura della Valle d'Aosta, ha organizzato e presieduto, a partire dagli anni 1980, conferenze, tavole rotonde, convegni nazionali e internazionali, séances solennelles, corsi universitari e professionali e sedute accademiche, con specifico riferimento alle radici giuridico-culturali dell'Europa proiettate nell'attualità, in Italia, Francia, Belgio, Svizzera, curandone la pubblicazione degli interventi e/o degli Atti. Ha al suo attivo un centinaio di pubblicazioni.

Membro delle più importanti Associazioni internazionali di difesa civica, con incarichi di rappresentanza europea nei Consigli di Amministrazione, già Secrétaire Générale (2001-2003) e Président (2003-2005) de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (con richiesta di presenza, consulenza e contribuzione scritta nell'ambito di vertici O.I.F.-Organisation internationale de la Francophonie e A.I.F.-Agence intergouvernementale de la Francophonie e del "Cadre stratégique décennal 2005-2014 de la Francophonie"), ricopre dal 2003 la carica di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in funzione anche di rappresentanza ufficiale dell'Italia. Lavora per il coordinamento operativo di lingue e popoli tra E.O.I.-European Ombudsman Institute, I.O.I.-International Ombudsman Institute, A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, F.I.O.-Federación Iberoamericana de Ombudsman, F.C.O.-Forum canadien des Ombudsmans, A.O.M.A.-Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains, a favore soprattutto delle fasce deboli (anche mediante la stipulazione di "Protocolli di cooperazione"), per l'aggiornamento professionale di Ombudsmen e collaboratori (all'uopo organizza seminari e congressi), per il coordinamento a rete dei Difensori civici regionali e locali italiani, in vista anche del perfezionamento di una legge per la difesa civica e per l'istituzione di un Difensore civico nazionale in Italia; è membro di Comitati scientifici, Presidente e relatrice in importanti Convegni nazionali e internazionali in tema di difesa civica e diritti umani e tiene Lezioni in materia di difesa civica presso l'E.N.A.-Ecole Nationale d'Administration de Paris/Strasbourg, la S.E.P.A.-Scuola Eugubina di Pubblica Amministrazione e Università italiane.

Si allega un elenco di pubblicazioni specifiche.

PUBBLICAZIONI SPECIFICHE

MARIAGRAZIA VACCHINA

a) autrice di testi

- *L'Autonomia della Valle d'Aosta (Origini, sviluppo, prospettive costituzionali)*, I e II ed., Aosta 1986-1987
- *"Relazioni annuali"* del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapports annuels*" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 1995/1996, 1996/1997, 1997/1998, 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, pubblicate anche in "Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta/Bulletin officiel de la Région Autonome Vallée d'Aoste", date varie
- *"Relazioni annuali"* del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapports annuels*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 2001/2002, 2002/2003, 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006 (marzo-dicembre)
- *Il Difensore civico/Le Médiateur* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 1995/1996, "Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d' Aosta/Bulletin officiel de la Région Autonome Vallée d'Aoste", Aosta 3.9.1996, p. 3-19
- *Il cammino recente dell'Istituto, con particolare riferimento all'Ufficio valdostano/Le récent parcours de l'Institution, en particulier le Bureau valdôtain e Quanto resta da fare/Ce qu'il reste à faire* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 1996/1997, "Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d' Aosta/Bulletin officiel de la Région Autonome Vallée d'Aoste", Aosta 15.7.1997, p. 5-16 e p. 21-27
- *Il cammino della responsabilità/Sur la voie de la responsabilité* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 1997/1998, "Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta/Bulletin officiel de la Région Autonome Vallée d'Aoste" Aosta 4.8.1998, p. 4-19
- *La difesa civica in Valle e fuori: radicamento e sviluppo dell'Istituto/Le Médiateur en Vallée d'Aoste et dans le monde: enracinement et développement de l'Institution* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 1998/1999, "Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta/Bulletin officiel de la Région Autonome Vallée d'Aoste", Aosta 20.7.1999, p. 6-35
- *Il Difensore civico in Valle d' Aosta/Le Médiateur en Vallée d' Aoste*, libretto illustrativo, I-II-III-IV ed., Aosta 1999-2004
- *Chi è il Difensore civico/Quel est le rôle du Médiateur*, dépliant, I-II-III-IV-V-VI-VII-VIII ed., Aosta 1999-2006
- *L'Ombudsman all'alba del 2000/L'Ombudsman à l'aube de l'an 2000* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 1999/2000, "Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta/Bulletin officiel de la Région Autonome Vallée d'Aoste", Aosta 4.7.2000, p. 6-29
- *L'Ombudsman del 2000/L'Ombudsman du XXI^{ème} siècle* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 2000/2001, "Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta/Bulletin officiel de la Région Autonome Vallée d'Aoste", Aosta 26.6.2001, p. 6-31
- *Dopo il rodaggio/Après le rodage* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 2001/2002, Aosta 2002, p. 4-25
- *In Valle d'Aosta e fuori/En Vallée d'Aoste et hors de la Vallée* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 2002/2003, Aosta 2003, p.4-22
- *Interventi di salute* del Difensore civico/Médiateur valdostano e Secrétaire Générale de l'A.O.M.F. al Seminario I.I.L.A.-A.S.S.L.A.-C.N.R., Roma 21-22.2.2002 in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 2002/2003, Aosta 2003, p. 30-35
- *Rapports de la Secrétaire Générale de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie*, Aoste 2001/2002 e 2002/2003
- *Actes des Conseils d'Administration* de l' A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie 2001-2003
- *Una globalizzazione positiva: l'Ombudsman nel mondo di oggi/Une globalisation positive: l'Ombudsman de nos jours* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 2003/2004, Aosta 2004, p. 5-15
- *Discours* de la Secrétaire Générale de l' A.O.M.F., à la Conférence annuelle du Forum canadien des Ombudsmans (Ottawa 30.3.2003-2.4.2003) in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 2003/2004, Aosta 2004, p. 19-20
- *Rapports de la Présidente de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie*, Aoste 2003/2004 e 2004/2005
- *Brochure d'information de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie*, I e II ed., Aoste 2004
- *La difesa civica nel contesto europeo e mondiale/La médiation dans le contexte européen et mondial* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 2004/2005, Aosta 2005, p. 6-26
- *Contribution de la Présidente de l'A.O.M.F. au "Cadre stratégique décennal 2005-2014 de la Francophonie"*, in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d' Aosta/"*Rapport annuel*" du Médiateur de la Vallée d' Aoste 2004/2005, Aosta 2005, p. 40-41

- *Quale futuro per l'Ombudsman/Quel futur pour l'Ombudsman* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2005/2006, Aosta 2006, p. 6-18
- *Per una difesa civica italiana ed europea/Pour une médiation italienne et européenne* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta 2006 (marzo-dicembre), p. 10-22
- *Les Médiateurs/Ombudsmans en Europe* in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta 2006 (marzo-dicembre) p. 74-86

b) autrice di contributi in opere di AA.VV.

- *Presentazione e Coordinamento* Seminario nazionale "Una progettazione per tutti", Aosta 12-13 maggio 1989, in AA.VV., Ass. vald. Paraplegici-Regione autonoma Valle d'Aosta, Atti Convegno, Aosta 1989, p. varie
- *Civilisation alpestre et autonomie en Vallée d'Aoste: racines, développement, perspectives* in Auteurs divers, "Peuplement et exploitation du milieu alpin", Actes du colloque int. Université Tours, Belley 2-4.6.1989, Torino 1991, p. 219-229
- *Con l'Europa al bivio* in AA.VV., "Sponsoring" 3, a. 5 n. 112, Torino 1° sem. 1992, Atti del Seminario "Quale futuro per la sponsorizzazione? Lo sponsor tra cultura e cultura", Saint-Vincent (Ao) 7-8.2.1991, p. 20-25
- *Perspectives ouvertes à la démocratie culturelle* in Auteurs divers, "Le plurilinguisme, condition de la démocratie culturelle pour l'Europe", Actes du colloque int. Assessorat régional Education et Culture Vallée d'Aoste-Centre mondial d'information sur l'éducation bilingue, Saint-Vincent (Ao) 16-18.9.1991, a c. M.G. Vacchina, Aoste 1992, p. 173-181
- *Attualità dell'ideale autonomista* in Auteurs divers, "Liberté et Libertés", Actes du colloque int. Assessorat régional Education et Culture-Archives hist. rég. Vallée d'Aoste, Aoste 20-21.9.1991, Aoste 1993, p. 241-251
- *Scuola e diritti del bambino*, in AA.VV., Atti del Symposium int. "Etica e salute: formazione, applicazione e valutazione. Linee guida nel caso di abuso all'infanzia", Centro europeo Bioetica e Qualità della vita, Saint-Vincent (Ao) 6-9.5.1993, Saint-Vincent 1993, p. 1-10
- *Ouverture* congrès "L'enseignement précoce des langues à l'horizon de l'Europe 2000. Bilan et perspectives", Rencontre int. "Langues et cités", Université de Franche-Comté-Centre mondial d'information sur l'éducation bilingue, Besançon 22-24.5.1992, éd. Centre Universitaire de linguistique appliquée, in Auteurs divers, Actes du congrès, Besançon 1993
- *Apertura e Conclusioni*, in qualità di Sovrintendente agli Studi, Convegno nazionale "Tre insegnanti, due lingue, il bambino. Autonomie régionale et réforme de l'école primaire", Assessorato regionale Istruzione e Cultura Valle d'Aosta, Saint-Vincent (Ao) 11-13.6.1992, Aosta 1994, p. 25-26, 327-328
- *Au carrefour avec l'Europe-Valdôtains et Savoyards à la croisée des chemins* in Auteurs divers, "Savoie et région alpine", Actes congrès 116^{ème} Assemblée Sociétés savantes de France, Chambéry 29.4-4.5.1991, éd. Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Paris 1994, p. 351-357
- *Il Difensore civico: realtà e prospettive* in AA.VV., Atti del Convegno CODACONS-A.N.C.I. "Il Difensore civico al palo? Proposte per una revisione del sistema di nomina del difensore dei cittadini" (Roma-Campidoglio 28.10.1996), Roma 1996, p. 68-75
- *Il Difensore civico e la Valdigne* in "Nouvelles d'Avise", "Editoriale" n. 121, a. XVII n. 6, novembre-dicembre 1996, Aosta 1996, p. 1-3
- *Il Difensore civico e l'Alta Valle: un decentramento da attuare*, in "Nouvelles d'Avise", n. 123, a. XVIII n. 2, marzo-aprile 1997, Aosta 1997, p. 34-35
- *Difensore civico in Valle d'Aosta: bilancio di due anni di attività* in "Le Messager valdôtain", 87^{ème} année, dicembre 1997, Aosta 1997, p. 96
- *L'originalité de la Vallée d'Aoste*, séance solennelle Académie Florimontane 24.9.1994 in AA.VV., *Attualità dell'antico IV*, a c. M.G. Vacchina, A.I.C.C. Delegazione valdostana-Assessorato regionale Istruzione e Cultura, Aosta 1997, p. 409-427
- *Intervento* Giornata di studio sulla figura del Difensore civico "Riforma della amministrazione e tutela dei diritti dei cittadini: quale ruolo per il Difensore civico", Roma 10.12.1996, in AA.VV., Atti Provincia di Roma e Ufficio Difensore civico provinciale, a c. G. Ragazzini, Roma 1997, p. 94-101
- *Ombudsmans et Médiateurs: l'indépendance de l'Institution au service de la démocratie* in A.O.M.F., Actes du colloque de Nouakchott, Mauritanie, 19-21.5.1998, Paris 1998, p. 27
- *Semplificazione e linguaggio, relazione complessa* in AA.VV., Atti Convegno nazionale di rinnovamento della Pubblica Amministrazione *Semplificazione e comunicazione* (COM.-P.A. '98, Bologna, Salone della Comunicazione pubblica e dei Servizi al Cittadino, 16-18.9.1998), Milano 1999, p. 51-52
- *Linee per la definizione del profilo istituzionale del Difensore civico*, nonché interventi di presidenza dei lavori della 2ª giornata in Coordinamento Difensori civici dell'Umbria, in AA.VV., Atti del Convegno nazionale "La parola al Difensore civico e alla cittadinanza attiva", Foligno 8-9.5.1998, Perugia 2000, p. 41, 84, 88, 90-99, 114, 119, 126, 129, 142, 149-150
- *Le personnel des bureaux des Ombudsmans et Médiateurs* in A.O.M.F., "L'organisation, le fonctionnement et la professionnalisation des bureaux d'Ombudsmans et Médiateurs", Actes du I^{er} congrès statutaire A.O.M.F.-

- Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, Ouagadougou-Burkina Faso, 23-26.11.1999, Paris 2000, p. 1-6
- *La médiation en Italie: situation et perspectives* in A.O.M.F., "L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (A.O.M.F.) comme outil de renforcement et de développement des bureaux d'Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie", Actes du I^{er} congrès statutaire A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, Ouagadougou-Burkina Faso, 23-26.11.1999, Paris 2000, p. 1-5
 - *Intervento di saluto* Conferenza int. E.O.I.-European Ombudsman Institute-Presidenza Consiglio regionale R.A.V.A. sul tema "L'Ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza", Saint-Vincent 7-8.2.2000, in AA.VV., "Varia", n. 34 (I/F), edizione plurilingue, Innsbruck 2002, p.1-4
 - *L'equità al servizio della democrazia nel quotidiano: il ruolo del Difensore civico/Equity at the democracy service: the role of the Ombudsman* in AA.VV., Convegno int. sul tema "Difesa civica e partecipazione democratica", Roma 4.10.2000, a c. Difensore civico Provincia di Roma, Roma 2001, p. 165-201; in AA.VV., "Nona lettera di collegamento" del Médiateur européen, Strasburgo marzo 2003, p. 48-50 (edizione plurilingue europea); in AA.VV., "Rivista amministrativa eugubina" S.E.P.A.-Scuola Eugubina di Pubblica Amministrazione, n. 2/2003, Gubbio 2003, p. 30-33
 - *L'utilisation des outils de proximité dans le bureau du Médiateur de la Vallée d'Aoste* in A.O.M.F., "Protection des droits de l'Homme et proximité avec les citoyens: les prérogatives des Ombudsmans et Médiateurs", Actes du II^{ème} congrès statutaire A.O.M.F., Principauté d'Andorre 14-18.10.2001, Paris-Andorre 2002, p. 1-7
 - *Il Difensore civico da organo di controllo formale degli atti amministrativi a organo di partecipazione e tutela dei diritti*, interventi in veste di Rappresentante del Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e di Secrétaire Générale de l'A.O.M.F., in AA.VV., "Da Roma a Roma. Dal tribuno della plebe al Difensore del popolo. Dallo jus gentium al Tribunale penale internazionale.", Atti del Seminario di Studi I.I.L.A.-Istituto Italo-Latino-Americano, A.S.S.L.A.-Ass. di Studi Sociali Latino-Americani, Università di Sassari e "T. Vergata" di Roma-C.N.R.-Centro Studi giuridici latino-americani, a c. P. Catalano-G. Lobrano-S. Schipani, Roma 2002, p. 121-130 e p. 199-201
 - *Le Médiateur valdôtain, carrefour de la protection des citoyens*, in AA.VV., "Ottava lettera di collegamento" del Médiateur européen, "Bulletin de liaison" n. 8, Strasburgo settembre 2002, p. 49-50 (edizione plurilingue europea); in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2002/2003, Aosta 2003, p. 26-27
 - *Discours d'ouverture et de bienvenue* de la Secrétaire Générale au Conseil d'Administration de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, La Salle (Ao) 23.10.2002, in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2002/2003, Aosta 2003, p. 28-29; in A.O.M.F., Actes du Conseil d'Administration de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, Valle d'Aosta 23-25.10.2002, a c. M.G. Vacchina, Aosta 2002
 - *I diversamente abili: l'esperienza di un Difensore civico* in AA.VV., *Brochure* del corso di aggiornamento U.S.L. sul tema *Epilessia e Società*, Aosta 26.10.2002, a c. di U.S.L.-Valle d'Aosta, Aosta 2002, p. 23-24
 - *Contribution de l'Ombudsman-Médiateur à l'amélioration du fonctionnement de l'Administration: le cas du Val d'Aoste* in A.O.M.F., Atti del Seminario-Atelier int. di Bamako (24-26.2.2003), a c. Médiateur de la République du Mali e A.I.F.-Agence intergouvernementale de la Francophonie, Bamako 2003, p. 95-102
 - *La protezione dell'ambiente nell'U.E. e la funzione dei Difensori civici regionali*, sintesi finale, in veste di Presidente della Tavola rotonda, in AA.VV., IV Encuentro de Ombudsmen de la Union Europea, Atti del Convegno di Valencia 10-11.4.2003, Cd-Rom, Valencia 2003; in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2003/2004, Aosta 2004, p. 21
 - *Quali riforme in Italia per un sistema di difesa civica forte e diffusa* in "I Difensori civici d'Europa", Bollettino di informazione a c. del Médiateur européen, n. 1, Strasburgo ottobre 2003, p. 38-40 (edizione plurilingue europea); in "Rivista amministrativa eugubina" S.E.P.A.-Scuola eugubina di Pubblica Amministrazione, n. 4, Gubbio 2004, p. 30-31
 - *Quali riforme in Italia per un sistema di difesa civica forte e diffusa a tutela dei diritti dei Cittadini* in AA.VV., Atti del Convegno nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Policoro 10-11.07.2003, sul tema "Il ruolo della difesa civica per un rapporto equilibrato tra Cittadino e Pubblica Amministrazione", a c. Difensore civico Regione Basilicata, Potenza 2004, p. 23-26
 - *Sintesi conclusiva* Convegno "Acqua bene universale (l'utilizzo solidale dell'acqua per incontrare giustizia e pace)" in AA.VV., Atti del Convegno di Riccione del 27.9.2003, a c. Difensore civico e Comune Riccione, Cd-Rom, Riccione 2003
 - *Allocution d'ouverture* e intervento sul tema *Les techniques de persuasion des Médiateurs face à l'Administration: ami ou ennemi?* in A.O.M.F., Actes III^{ème} congrès statutaire de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, Yasmine Hammamet, 14-17.10.2003, a c. M.G. Vacchina, Aoste 2004, p. varie; in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2003/2004, Aosta 2004, p. 24
 - *Verso la difesa civica europea. L'Ombudsman nel mondo di oggi* in Rivista "Parlamenti regionali" n. 9/2003, Roma ottobre 2003, p. 120-123

- *Indirizzo di saluto e Introduzione ai lavori*, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Convegno "Statuti regionali e garanzie: il ruolo della difesa civica", a c. Consiglio regionale e Difensore civico Veneto, Venezia 31.10.2003, in "Difesa civica news" 2, a c. Consiglio regionale Veneto-Università degli Studi di Padova, p. 4-5; in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2003/2004, Aosta 2004, p. 27-28
- *Una globalizzazione positiva: l'Ombudsman nel mondo di oggi* in "Rivista amministrativa eugubina" S.E.P.A.-Scuola eugubina di Pubblica Amministrazione, 5 (Atti del Convegno 24.4.2004 sul tema "La figura del Difensore civico in Italia e nel mondo: esperienze a confronto"), Gubbio 2004, p. 13-20; in "I Difensori civici d'Europa", Bollettino di informazione a c. del Médiateur européen, n. 2, Strasburgo aprile 2004, p. 40-42 (edizione plurilingue europea)
- *La difesa civica regionale e il contesto europeo: quali sviluppi* in "Rivista amministrativa eugubina" S.E.P.A.-Scuola eugubina di Pubblica Amministrazione, n. 5 (Atti del Convegno 24.4.2004 sul tema "La figura del Difensore civico in Italia e nel mondo: esperienze a confronto"), Gubbio 2004, p. 21-32; in AA.VV., Atti Convegno Provincia e Difensore civico Provincia di Padova sul tema "Il Difensore civico quale utile mediatore nei rapporti tra il Cittadino e la Pubblica Amministrazione", Padova 26.3.2003, Padova 2005, p. 8-18
- *La difesa civica nel contesto europeo* in Rivista "Parlamenti regionali" n. 10/2004, Roma settembre 2004, p. 160-168; in *Forum on-line* del sito della Rivista "Parlamenti regionali" www.parlamentiregionali.it; in *sito dell'Observatorio de los Derechos Humanos* www.observatoriodelosderechoshumanos.org
- *Allocution de bienvenue*, in veste di Président de l'A.O.M.F., e *Interventi vari* al séminaire de formation A.O.M.F. sul tema "Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi constitutive et la Déclaration de Bamako", Québec 6.9.2004, a c. M.G. Vacchina, ed. video; Québec 2004; in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2004/2005, Aosta 2005, p. 42-44
- *Difesa civica e contesto europeo* in "I Difensori civici d'Europa", Bollettino di informazione a c. del Médiateur européen, n. 3, Strasburgo ottobre 2004, p. 39-40 (edizione plurilingue europea)
- *I diritti umani in ambito territoriale. Il ruolo delle Amministrazioni Pubbliche e del Difensore civico* in AA.VV., Conferenza int. a c. di C.P.L.R.E.-Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, Consiglio regionale e Università del Molise, Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali e dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Campobasso 8.10.2004 (in corso).
- *Presentazione*, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, della "Carta della difesa civica locale Regione Toscana", Firenze 14.10.2004, in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2004/2005, Aosta 2005, p. 45-46
- *L'attività di controllo, il diritto di accesso agli atti e il Difensore civico: problemi e prospettive e Conclusioni del Convegno* in AA.VV., Atti del Convegno nazionale, a c. del Consiglio regionale e dell'Ufficio del Difensore civico della Basilicata, Maratea 22.10.2004, Potenza 2005, p. 112-123 e 134-139
- *L'azienda pubblica. La responsabilità del Cittadino* in AA.VV., Atti del corso di formazione U.S.L.-Valle d'Aosta, sul tema "L'area tecnico/amministrativa. Funzioni di supporto, la ricerca del giusto equilibrio tra il rispetto dei profili formali e la ricerca dell'efficienza produttiva", Aosta 26.10.2004, ed. Cd-rom, Aosta 2005
- *Quali i diritti del malato* in "I Difensori civici d'Europa", Bollettino di informazione a c. del Médiateur européen, n. 4, Strasburgo, aprile 2005, p. 49-51 (edizione plurilingue europea)
- *La Déclaration de Bamako et sa mise en œuvre. Le rôle de l'A.O.M.F.*, *Allocution* de la Présidente de l'A.O.M.F. et *Discours de clôture* à l'occasion du I^{er} colloque int. du Grand Médiateur de la République de Côte-d'Ivoire sur "Le renforcement des capacités du Médiateur de la République et l'élaboration d'un plan stratégique portant sur la période 2005-2010", Yamassoukro 20-23.6.2005, éd. vidéo 2005
- *Allocution d'ouverture*, in veste di *Présidente de l'A.O.M.F.*, al IV Congresso statutario A.O.M.F. sul tema "Le Médiateur: interprète des attentes, acteur des réformes", Parigi 28-30.11.2005, in Auteurs divers, Actes du IV^{ème} congrès statutaire A.O.M.F., Paris 2006, p. 16-25; in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2005/2006, p. 46-50; in Rivista *Diwan Al Madhalim*, n. 4, Ufficio del Difensore civico del Marocco, Rabat 2006 (in corso).
- *Difesa civica impegnata per il carcere* in "I Difensori civici d'Europa", Bollettino di informazione a c. del Médiateur européen, n. 5, Strasburgo ottobre 2005, p. 49-50 (edizione plurilingue europea)
- *Protocole de coopération entre la F.I.O. et l'A.O.M.F.* (versione francese di un documento trilingue) e *Discorso di saluto* (in lingua spagnola) de la Présidente de l'A.O.M.F. in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2004/2005, Aosta 2005, p. 47-48
- *Diritti umani e Difensore civico* in "I Difensori civici d'Europa", Bollettino di informazione a c. del Médiateur européen, n. 6, Strasburgo aprile 2006, p. 47-48 (edizione plurilingue europea)
- *La Conferenza dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e il progetto di difesa civica nazionale* in AA.VV., Atti della Tavola rotonda sul tema "Vent'anni di Difensore civico trentino. L'Istituto tra passato e futuro", a c. dell'Ufficio del Difensore civico e della Provincia autonoma di Trento, Trento 16.12.2005 (in corso); in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2005/2006, p. 51-52

- *Diritti umani e Difensore civico* in AA.VV., Atti dell'Incontro-dibattito sul tema "Diritti umani e Difensore civico", a c. Ufficio del Difensore civico e Comune di Pesaro, Pesaro 17.12.2005 (in corso); in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta/"Rapport annuel" du Médiateur de la Vallée d'Aoste 2005/2006, p. 53-54
- *L'Ombudsman-Médiateur in Italia e in Europa. Verso un nuovo tribunato?/El Defensor civico en Italia y en Europa. ¿Hacia una nueva defensa popular?* in AA.VV., Atti del XV Congresso Latino-americano di Diritto romano, Morelia-Michoacán-Messico, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 16-18.8.2006, ed. Cd-rom, Morelia 2006; in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta 2006 (marzo-dicembre), p. 40-56
- *Immigrazione e difesa civica* in "I Difensori civici d'Europa", Bollettino di informazione a c. del Médiateur européen, n. 7, Strasburgo ottobre 2006 (edizione plurilingue europea); in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta 2006 (marzo-dicembre), p. 23-24
- *La difesa civica in Italia*, intervento in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in AA.VV., Atti del Convegno int. su "La difesa civica in Italia e in Europa", Firenze 16.10.2006 (previsti gli Atti); in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta 2006 (marzo-dicembre), p. 57-64
- *Les Médiateurs/Ombudsmans en Europe*, testo inviato all'Académie de Savoie, novembre 2006, per séance solennelle, in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta 2006 (marzo-dicembre), p. 74-86
- *Conflitti sociali e difesa civica: nuovo tribunato?*, intervento in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, in AA.VV., Atti del Convegno per la celebrazione 2500 anni Secessione della Plebe a c. Università "La Sapienza" di Roma e di Sassari, Sassari 11-12.12.2006, Sassari (in corso); in "Relazione annuale" del Difensore civico della Valle d'Aosta 2006 (marzo-dicembre), p. 65-73

c) curatrice di volumi di AA.VV.

- *Le plurilinguisme, condition de la démocratie culturelle pour l'Europe*, in Auteurs divers, Actes du colloque int. Assessorat régional Education et Culture-Centre mondial d'information sur l'éducation bilingue, Saint-Vincent (Ao) 16-18.9.1991, Aoste 1992
- *A.O.M.F., Actes du Conseil d'Administration 23-25.10.2002* (Vallée d'Aoste), Aoste 2002
- *A.O.M.F., Actes du III^{ème} congrès statutaire de l'A.O.M.F. sur le thème "Les techniques de persuasion des Médiateurs face à l'Administration: ami ou ennemi?"* (Yasmine Hammamet, 14-17.10.2003), Aoste 2004
- *A.O.M.F., Actes du séminaire de formation sur le thème "Le triple défi de l'A.O.M.F. en rapport avec les droits de la personne, le préambule de sa loi constitutive et la Déclaration de Bamako"*, Québec 6.9.2004, ed. video, Québec 2004

PER UNA DIFESA CIVICA ITALIANA ED EUROPEA

*La nostra Costituzione si chiama democrazia
perché il potere non è nelle mani di una minoranza
ma dell'intero popolo
(Tucidide)*

*Con l'isterilirsi del ruolo tradizionale delle opposizioni
istituzionalizzate, sorgono forme di garanzie diffuse che
assumono ad un tempo le caratteristiche della
partecipazione e del dissenso, della solidarietà e del controllo
(G. Lombardi)*

*Dans un monde où les inégalités, l'intolérance et la violence
ne cessent d'augmenter, les droits de l'Homme nécessitent,
plus que jamais, d'être promus et protégés.
Cette protection relève d'une entreprise collective
qui est celle de la communauté internationale tout entière.
La solidarité entre tous ceux qui travaillent
dans ce domaine est indispensable.
(II^{ème} Forum mondial des droits de l'Homme, Nantes 2006)*

*Il mondo di oggi è meno sicuro perché
nella guerra al terrore i diritti umani
sono visti come un ostacolo e non come
un mezzo per ottenere la sicurezza globale.
Quando adottano misure anti-terrorismo,
i Governi devono rispettare il diritto internazionale.
(Amnesty International)*

*Non più invasione ma convivenza,
non più emarginazione ma partecipazione,
non più estraneità ma cittadinanza
(Caritas diocesana Aosta)*

*Ius sanguinis, ius soli -
Le nuove frontiere della cittadinanza
(L. Trucco)*

*La migrazione è circostanza abituale e quotidiana
nella vita di tutte le culture
(J. Chamizo de la Rubia))*

*Per quanto attiene l'educazione alla cittadinanza
è opportuno rilevare che la Comunità Europea
ha dichiarato il 2005 "Anno Europeo della Cittadinanza" - EYCE
(E. Fameli)*

*Studiare tutto
Comparare tutto
Scegliere la cosa migliore
Impegnarsi per la cosa migliore
(Motto E.O.I.-European Ombudsman Institute)*

*Dans tous les pays développés, la question de la relation entre les Administrations et les usagers est devenue un thème central de préoccupation, tant pour les responsables que pour le public et les Associations d'usagers, à tel point que l'on a pu sans doute évoquer la montée d'une forme de "consommérisme" des services publics. Tout se passe comme si la définition des politiques publiques se faisait d'abord en référence aux différents groupes et acteurs concernés par cette politique, de leurs intérêts et leurs préoccupations spécifiques. Cette transformation du contenu des politiques publiques et des méthodes du management public est parfois saluée comme la conséquence de l'inévitable modernisation des méthodes de gestion des services publics. Elle suscite aussi la crainte d'une forme de privatisation des prestations fournies par l'Etat et d'une aggravation de la coupure entre le citoyen et l'offre politique. Cette évolution, qui semble privilégier l'usager ou le client plutôt que le citoyen, prend de nombreuses formes que l'on retrouve dans tous les pays développés. En témoigne la création de différents instruments destinés à mesurer la satisfaction des interlocuteurs de l'Administration et des destinataires des services publics (sondages, baromètres, enquêtes). Des actions à caractère promotionnel destinées à rendre visible cette volonté de mieux prendre en compte les besoins des usagers (chartes, engagements, centres d'appel) se multiplient. Ces préoccupations - qui ne sont pas absolument nouvelles mais qui tendent à se généraliser - se traduisent par de nombreuses modifications du fonctionnement des services administratifs. Parallèlement, l'acteur individuel, qu'il soit citoyen, usager ou client, a modifié son comportement et ses attentes par rapport à l'Administration. Il a de plus en plus d'informations à disposition, a accumulé une expérience en matière "d'achat" de prestations (évaluations, comparaisons), exige une individualisation de la prestation ou de sa relation avec l'Administration, utilise plus souvent les procédures mises en place pour faire valoir ses droits. La question se pose donc de la pertinence de ces enjeux dans les différentes tentatives de réforme de l'Etat et d'organisation de l'action publique à partir d'objectifs identifiés au préalable. Plus généralement, c'est la notion même de bien public qui est questionnée par cette évolution. Così il Comitato scientifico organizzatore - il 16-17.3.2006, a Lille - del Congresso sul tema *L'action publique au risque du client? Client-centrisme et citoyenneté*, per conto della Rivista *Politiques et Management public*.*

Un tema centrale e fondante anche per la difesa civica, con particolare riferimento all'Italia e all'Europa, nel cui ambito siamo chiamati a lavorare per situazione e per scelta, conseguente anche all'incarico di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e di membro del Consiglio direttivo E.O.I.-European Ombudsman Institute. Il che riporta, altresì, al problema dell'eventuale struttura gerarchica dell'Istituto, "cioè dell'anteposizione e subordinazione delle Istituzioni di Ombudsman in un Paese dove ci sono diversi Uffici di Ombudsman, a vari livelli politici (Unione Europea, Stato, Regione, Comune, ecc.)", come afferma W. Haller, per concludere che "solo analizzando le funzioni attribuite alla singola Istituzione di Ombudsman si può rispondere alla questione", sempre tenuto conto dell'organizzazione statutaria di riferimento e del fatto che un Difensore civico comunale può diventare esemplare a livello internazionale. Cosa che ci trova completamente consenzienti. E benché occorra tener conto dei diversi tipi di Ombudsman, sostanzialmente distinti tra quelli preposti al controllo dell'Amministrazione e alla tutela dei diritti e quelli che fungono da mediatore tra Cittadino ed Amministrazione, si deve concludere che ciò che unisce gli Ombudsmen esistenti è il fatto di trovarsi inquadrati al di fuori della piramide amministrativa e di intervenire su richiesta dei Cittadini per garantire diritti e realizzare soluzioni a favore di singoli casi. Ora, proprio questo ruolo si oppone ad ogni possibile gerarchizzazione. Peraltro, una struttura gerarchica di Ombudsmen all'interno dell'Unione Europea e degli Stati membri non corrisponderebbe all'idea fondamentale di federalismo e di

sussidiarietà, secondo cui la comunità più vicina deve assumere le responsabilità, sbrigare le faccende (d'altra parte, il Difensore civico relaziona unicamente al "Parlamento" di riferimento).

E' riconosciuto dalla migliore dottrina e dagli Ombudsmen più attivi (anche a livello di Organizzazioni internazionali) che molti Médiateurs operanti in Regioni e Comuni lavorano in modo eccellente, non meno di quelli impegnati a livello nazionale. Il che si pone in contrasto con il monopolio di rappresentanza di cui godono, anche in Europa, gli Ombudsmen nazionali, in riferimento a Commissioni, Congressi e Conferenze internazionali, al di là dei Congressi/Seminari riservati ai Difensori civici regionali dell'U.E. che il Médiateur européen organizza periodicamente (a titolo es., Londra 20-21.11.2006). Significativo, in merito, il fatto che l'Austria riconosca anche agli Ombudsmen regionali la possibilità di rivolgersi alla Corte costituzionale. Riflessioni tutte che andiamo approfondendo sia all'interno della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, che mi onoro di coordinare, sia nell'ambito delle diverse Associazioni internazionali di Ombudsmen cui apparteniamo, anche con responsabilità di vertice, con il duplice scopo di aggiornamento permanente e di coinvolgimento dei Colleghi italiani, che si stanno aprendo, con convinta partecipazione, soprattutto all'orizzonte europeo.

Sempre in questa logica abbiamo lavorato come Conferenza nazionale, dall'inizio del 2005, per la riforma della difesa civica in Italia (con stesura di un testo per una proposta di legge volta a fissare i principi fondamentali della difesa civica e ad istituire il Difensore civico nazionale), con riunioni sistematiche e mirate, che hanno visto presente la stragrande maggioranza dei Colleghi regionali e dei Rappresentanti dei Colleghi provinciali e comunali per le varie Regioni. La Conferenza, come noto, è ormai strutturata in sottocommissioni mirate a specifiche problematiche (legge sulla difesa civica, privacy, sito internet, rapporti nazionali e internazionali - sia parlamentari e governativi che associativi - rapporti con mass media ecc.). In merito a questo lavoro comune e organico, si sottolinea con favore il fatto che i competenti Ministeri contattano regolarmente la scrivente, quale Coordinatrice, in ordine alle proposte di miglioramento normativo e/o amministrativo avanzate a favore dell'equità e in vista della pace sociale, con particolare riferimento alle fasce deboli (una tra tutte: l'immigrazione extracomunitaria, con riferimento a lavoro e invalidità). Si è tornati, in particolare, sul problema dell'accesso agli atti amministrativi e sulle relative competenze, compromesse per il Difensore civico a favore di una Commissione centrale (di cui, ampiamente, alla mia precedente *Relazione*). In merito, giova ricordare, insieme ad A. Sandulli, che la "L. n. 241/1990 guardava principalmente al cittadino per costruire attorno ad esso una rete di garanzie e di facilitazione dei rapporti con le pubbliche amministrazioni. Si trattava di una legge sul procedimento, ma, altresì, di una legge sui diritti del cittadino nei confronti della pubblica amministrazione. Le poche misure della legge n. 15/2005 che hanno innovato rispetto al precedente panorama normativo e giurisprudenziale (il preavviso di rigetto, gli effetti dell'omessa comunicazione di avvio, nonché il coordinamento tra le due misure; la nuova disciplina dell'accesso ai documenti e, in particolare, il mancato ampliamento della legittimazione ad accedere, contrariamente a quanto sta accadendo nei principali ordinamenti europei) non sembrano andare verso questa direzione, ma paiono, al contrario, guardare ai problemi dall'angolazione dell'amministrazione, erodendo gli spazi di garanzia e limitando i doveri di responsabilità delle pubbliche amministrazioni (...). In conclusione, la legge n. 241/1990, pur avendo dovuto subire modifiche peggiorative rispetto al disegno della Sottocommissione Nigro, era frutto di un progetto chiaro ed ambizioso e denotava una spiccata propensione innovativa. In seno al panorama europeo, tra l'altro, tracciava la cosiddetta terza via: a seguito dell'emanazione di una snella legge di principi, difatti, l'Italia si collocava in posizione mediana rispetto ai paesi che avevano adottato una legge generale ed a quelli che non ne avevano sentito il bisogno. Viceversa, la legge n. 15/2005 - forse per l'effetto dei molteplici modellamenti

parlamentari - sembra rappresentare un ibrido privo di personalità". In merito, recenti positive premesse sono state poste, direttamente alla scrivente, in qualità di Coordinatrice nazionale, dal Ministro V. Chiti, cui va fondata aspettativa.

Si situa nell'ottica di questa fondamentale problematica la nostra presenza (Consulente M. Bertuletti) al Seminario organizzato, in data 20.6.2006, dall'Università della Valle d'Aosta in collaborazione con la Regione sul tema *La legge 241/1990 nell'autonomia regionale*, volto ad approfondire l'incidenza delle disposizioni statali sull'autonomia normativa della Regione, in vista della programmata riforma della L. r. n. 18/1999-*Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e di dichiarazioni sostitutive. Abrogazione della legge regionale 6 settembre 1991, n. 59*. Ne è risultata una generale affermazione di inderogabilità, quanto meno in peius, delle garanzie riconosciute al Cittadino dal nuovo testo della L. n. 241/1990, quali livelli essenziali di prestazioni concernenti diritti civili e sociali, che devono essere assicurati su tutto il territorio nazionale, di cui all'art. 117, c. 2, lett. m) della *Costituzione*. Conclusione, quest'ultima, che ha rappresentato per l'Ufficio un interessante spunto di riflessione circa il tema dell'obbligatorietà della difesa civica regionale e locale in relazione alla stessa autonomia di Regioni ed Enti locali, costituzionalmente garantita. Infatti, una corretta concezione della difesa civica non come mero elemento organizzativo dell'Ente di riferimento, ma come strumento di garanzia della "bontà" del rapporto Cittadino-Pubblica Amministrazione, a tutela del primo e a favore dell'efficienza e funzionalità della seconda, evidenzia lo stretto collegamento esistente con la menzionata lett. m) dell'art. 117 della *Costituzione italiana*, collegamento che si aggiunge a quello più tecnico con la giustizia amministrativa di cui alla lett. l) del medesimo articolo.

In quest'ottica, la L. n. 241/1990 presuppone l'esistenza di un Difensore civico in tutte le Regioni d'Italia, garantendo, all'art. 25, la facoltà di ricorso, contro il diniego all'accesso, al Difensore civico di ambito territoriale immediatamente superiore per Comuni e Province in cui tale Organo non sia istituito. Il Legislatore italiano, insomma, pur non avendo espressamente sancito l'obbligatorietà dell'istituzione del Difensore civico regionale, lascia chiaramente intendere di contare sulla presenza e sull'effettività di tale figura e ciò costituisce un importante impulso e stimolo normativo per la sua istituzione in tutte le Regioni, obiettivo quest'ultimo che da tempo la Conferenza che coordina sta cercando di favorire, anche con interventi persuasivi nei confronti dei Consigli regionali che ancora non hanno risposto all'appello, in una con il Congresso dei Poteri locali e regionali e il Commissario dei diritti umani del Consiglio d'Europa. Un'ulteriore conferma è rinvenibile nel recente D.P.R. n. 184/2006, recante il Regolamento esecutivo della L. n. 241/1990, così come riformata dalla L. n. 15/2005, che estende la dettagliata disciplina del ricorso alla Commissione centrale per l'accesso e relativo procedimento al Difensore civico regionale o locale chiamato al riesame del diniego o differimento dell'accesso reso dalle Amministrazioni di competenza. Ancora una volta, quindi, la figura del Difensore civico trova specifico riconoscimento in considerazione dei compiti affidati all'Ufficio, fatto salvo il giudizio di compatibilità espressamente richiamato dalla citata normativa, rispetto al quale, in veste di Coordinatrice della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, la scrivente ha promosso una valutazione critica approfondita.

Altrettanto importanti e nella stessa prospettiva gli incontri programmati con il Presidente della Conferenza dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome (in particolare quello del 12.7.2006, nell'ambito del quale sono stati affrontati, con proficua sinergia, le tematiche dell'attuale struttura della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, dell'imminente attivazione di un sito internet autonomo della nostra Conferenza, quale strumento indispensabile alla corretta conoscenza e diffusione dell'Istituto

e della proposta di P.d.L. nazionale sulla difesa civica), così come, da un lato, la partecipazione ai Convegni di Firenze (16.10.2006, sul tema *La difesa civica in Italia e in Europa*, con intervento, in veste di Coordinatore nazionale su *La difesa civica in Italia*) e di Matera (1-2.3.2007, sul tema *Diritti e difesa civica. Esperienze a confronto*, in occasione del Convegno per il ventennale dell'istituzione del Difensore civico nella Regione Basilicata), dall'altro, la presenza alle varie riunioni del Consiglio direttivo E.O.I.-European Ombudsman Institute (le cui ricadute non tarderanno a farsi sentire a beneficio dell'intero territorio nazionale, anche in ossequio al principio di sussidiarietà), nonché la partecipazione al Convegno-Assemblea dell'I.O.I.-International Ombudsman Institute di Vienna (11-13.6.2006, con intervento, tra gli altri, del Presidente I.O.I.-International Ombudsman Institute W. Angrick e del Vice-Presidente P. Kostelka, nonché del Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa T. Hammarberg), preceduta da un consistente lavoro analitico richiesto alla scrivente dall'Università di Vienna per fotografare l'intera situazione della difesa civica italiana, con esiti rilevanti in tema di approfondimento di problematiche fondamentali per il ruolo dell'Ombudsman in rapporto all'Unione Europea (*The Competence of European Ombudspersons-Description and Analysis of the Status quo; The implementation of Human Rights and the Role of Ombudspersons*).

Finalizzati a far crescere spirito e capacità di tutela del Cittadino anche gli incontri, sempre più frequenti e produttivi, con Università e Universitari, Docenti e studenti, sia in Italia che nel mondo. Esempolari le lezioni tenute, nella primavera 2006, all'Università "Roma Tre" e all'Università statale di Milano (con concomitante programmazione di ricerche da parte di laureandi e laureati), così come gli interventi, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *L'Ombudsman-Médiateur in Italia e in Europa. Verso un nuovo tribunato?/El Defensor civico en Italia y en Europa. ¿Hacia una nueva defensa popular?*, nella seduta plenaria di apertura del Convegno, programmato con l'Università "La Sapienza" di Roma e con l'Università di Sassari, su *Secessione, tribunato, Difensori civici e riforme delle Costituzioni* (a Morelia-Stato di Michoacán-Messico, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 16-18.8.2006, nell'ambito del XV Congresso Latino-americano di Diritto Romano, che ha visto presenti 59 Università), e sul tema *Conflitti sociali e difesa civica: nuovo tribunato?* in occasione dei Convegni per la Celebrazione dei 2500 anni della Secessione della Plebe, a c. dell'Università "La Sapienza" di Roma e di Sassari, su *Conflitto/Secessione della Plebe e Costituzione repubblicana*, tenutisi a Sassari l'11-12.12.2006 e a Roma il 15.12.2006, con presenza della scrivente anche nell'ambito del Comitato scientifico voluto dall'Istituto nazionale di Studi Romani e dalla Sezione "Giorgio La Pira" dell'I.T.T.I.G.-C.N.R. per la celebrazione all'Aventino della ricorrenza alla presenza del mondo accademico internazionale e dei vertici politici romani.

Il tutto avendo sempre chiaro che l'impegno primo di un Difensore civico è nella realtà di appartenenza, a servizio soprattutto delle fasce deboli, come sottolineato in occasione dell'illustrazione, ex art. 15, c. 1, L. r. n. 17/2001, alla I Commissione consiliare R.A.V.A. "Istituzioni e Autonomia", il 21.7.2006, della *Relazione* 2005/2006 e come testimoniato, a titolo es., dal *Protocollo d'Intesa* per la Casa circondariale di Aosta, predisposto in bozza dal Tavolo di lavoro coordinato dalla scrivente e ad oggi in via di perfezionamento da parte della Presidenza della Regione Autonoma Valle d'Aosta e del Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria-Ministero della Giustizia (tanto più che l'attività del Volontariato carcerario valdostano è sempre più concreta e fattiva, anche come collaborazione sistematica, per l'attuazione piena dei diritti-doveri dei ristretti, in vista del loro reinserimento, costituzionalmente garantito, e nell'ottica della pace sociale), così come, dalla presenza alla presentazione del XVI Rapporto del *Dossier Statistico Immigrazione 2006* (a c. Caritas diocesana, Università della Valle d'Aosta, 19.11.2006) e ai Convegni *I sentieri valdostani dei minori immigrati e Culture e cittadinanza. La*

politica dell'immigrazione: analisi e prospettive (a c. C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati Extracomunitari, Aosta, Biblioteca regionale, 16 e 23.11.2006) e dalla richiesta di interventi per corsi di aggiornamento, conferenze e dibattiti in Valle (a titolo es., il corso di aggiornamento professionale U.S.L. dell'8.5.2006, sul tema *Nella professione la passione fa la differenza*).

Impegno, questo, parallelo a quello di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, a favore sempre dell'equità e della giustizia sociale, mirata soprattutto ad una corretta integrazione tra Cittadini europei ed extracomunitari. Esempio, in merito (anche perché precedente alcune pronunce giurisprudenziali che fanno storia: a titolo es., decreto 21.12.2005 Corte d'Appello di Firenze), l'impegno a rimuovere le restrizioni all'accesso al lavoro pubblico degli extracomunitari, nella logica dei principi di non discriminazione e pacifica convivenza, così come l'avanzata richiesta di rendere effettive la mobilità e la valenza di titoli di studio e professionalizzanti tra Cittadini dei diversi Paesi dell'Unione Europea, vittime di incongruenze alla luce della stessa normativa vigente. Dopo l'unione monetaria, infatti, l'Europa deve operare con determinazione per avvicinare l'Unione ai Cittadini, rendendone visibile e operante la dimensione. Valorizzare il mercato, la libera circolazione delle persone e dei beni, le nuove risorse dell'economia, della società e della cultura, impone rapporti più avanzati tra Istituzioni e società, quali elementi essenziali per un'effettiva democrazia e per un'efficiente organizzazione dei servizi. In particolare, la tutela dei diritti e degli interessi delle persone dinanzi alle Pubbliche Amministrazioni, l'estensione dei poteri di inchiesta e di petizione del Parlamento Europeo, l'attribuzione di maggiore efficacia agli strumenti della Corte di Giustizia rappresentano un rafforzamento ineludibile per la legittimità democratica dell'Unione e per spostare l'integrazione europea da ottiche ancora settoriali ad una ripartizione equilibrata e trasparente di responsabilità tra Unione, Stati membri e Regioni.

E poiché anche nei contesti più avanzati, la sfida della qualità richiede nuovi modelli di organizzazione nella definizione delle scelte, degli atti, dei comportamenti, in vista di una Pubblica Amministrazione trasparente ed efficiente, capace di rispondere alle attese del Cittadino e di affrontarne il giudizio, non si fa ancora abbastanza per ammodernare, semplificare, ridurre il peso delle burocrazie e dei vincoli che penalizzano i singoli e gli associati: troppo spesso, infatti, ingenti risorse alimentano meccanismi e strutture che non hanno ragion d'essere, anziché produrre nuovi servizi, mentre non si arrestano processi che vanno alterando persino valori fondamentali della vita dei singoli e delle famiglie. Tanto più che lo sviluppo passa attraverso processi di convergenza anche nella tutela degli interessi dei Cittadini: attraverso la fiducia nei comuni diritti e nei mezzi necessari per farli valere, attraverso la possibilità di risolvere, in modo semplice e diretto, le controversie e i problemi che sorgono con la Pubblica Amministrazione. E' questa, altresì, la via per promuovere i valori sociali della tolleranza e delle diversità, combattendo abusi, violazioni, inerzie, e facendo leva su storiche conquiste di civiltà.

Peraltro, ogni Cittadino può rivolgersi al Médiateur européen contro la "cattiva amministrazione" delle Istituzioni comunitarie. Ma poiché l'attuazione dei diritti che derivano dalla legislazione comunitaria è affidata per larga parte - e lo sarà sempre più - alle Amministrazioni statali e regionali (oltre il 70% delle istanze rivolte al Médiateur européen riguardano, infatti, le Istituzioni degli Stati membri e, in particolare, delle Regioni), non si tratta di estendere la vigilanza del Médiateur ai livelli nazionali e regionali, bensì di applicare, anche nel campo della tutela non giurisdizionale, quei principi di sussidiarietà e prossimità che rappresentano lo spartiacque della nuova Europa, essendo l'Unione impegnata a rafforzare la tutela dei diritti e degli interessi dei Cittadini. E stante che il deficit di garanzie acuisce squilibri e disparità economiche e sociali, occorre che diritti e doveri trovino Organi che li riconoscano e tutelino ai vari livelli. Ma c'è di più: non è propria dell'Amministrazione della giustizia la cura degli interessi diffusi e tanto meno la proposta alla Pubblica Amministrazione di riforme legislative e di

miglioramenti amministrativi; inoltre, l'aumento delle attività giurisdizionali, la durata e onerosità dei processi, così come l'incertezza dell'esito sono fonte di crescente preoccupazione. La spinta all'Europa investe, perciò, lo stesso ruolo degli Ombudsmen, sia nazionali che regionali, tanto più che migliorare l'organizzazione e l'offerta pubblica significa anche allargare gli interessi comuni, perché all'unione monetaria si affianchi una risposta alle nuove domande di libertà: l'occupazione, ma anche lo sviluppo sostenibile, la salute, la scuola, la qualità dell'ambiente, la giustizia sociale, la sicurezza, le pari opportunità, la libera circolazione.

E' certo, infatti, che la nuova Europa dovrà essere quella dei Cittadini: un'Unione sostenuta dalla comune cittadinanza europea. Abbiamo la possibilità di creare un'Europa aperta a tutti i popoli del continente, un'Europa democratica che offra prosperità e parità di diritti e opportunità: tale orizzonte richiede rinnovata coerenza nelle politiche per i diritti dell'uomo e diventa decisivo nelle relazioni con i Paesi terzi. I Cittadini hanno bisogno di un'Europa in grado di mantenere viva la sua vocazione civile all'incontro di culture diverse, un'Europa capace di affermare una struttura più avanzata delle libertà, ma anche di battersi per nuove frontiere dell'uguaglianza e della solidarietà. E se chiediamo ai Paesi candidati ad entrare in Europa Istituzioni capaci di garantire la democrazia e il rispetto dei diritti umani e civili, dobbiamo offrire un'Europa dei diritti riconosciuti e praticati, che rispetti e promuova lo stato di diritto, la giustizia e l'equità: per tutti e per ciascuno (e qui quanto spazio si apre alla difesa civica), essendo crescita economica e cittadinanza condizioni per la stabilità e l'avvenire. D'altro canto, dopo il Trattato di Amsterdam, la stessa cooperazione avviata in nuovi campi e settori sociali comporta la revisione di numerosi strumenti legislativi e un avanzamento di tutti i settori della Pubblica Amministrazione: e non sarà possibile rafforzare i sistemi locali, diffondere l'innovazione in ogni campo, sviluppare la ricerca, adeguare le reti di comunicazione, senza un intenso dialogo sociale orientato a decentralizzare, responsabilizzare, semplificare, rendere trasparenti le gestioni interne.

E' noto che la rapidità e profondità dei mutamenti sono fonte di sviluppo, ma anche di problemi e, persino, di attacchi ai diritti umani e alla democrazia, mentre l'aumento dei bisogni spinge alla ricerca di nuove compatibilità, a vantaggio di una crescita diffusa e della valorizzazione delle persone: nella scuola, nel lavoro, nelle città, nei sistemi di protezione. Ciò implica la necessità di inglobare l'efficienza e l'equità dell'azione amministrativa, per colmare lo scarto che rischia di allargarsi tra democrazia economica e democrazia sociale, tra Europa reale ed Europa legale, rimettendo i Cittadini e i loro diritti al centro della *Costituzione europea*, quale fondamentale risorsa di sviluppo, riequilibrio, progresso. Il cammino verso incisive riforme istituzionali richiede risposte concrete, a fronte di una preoccupante conflittualità tra Cittadini e Amministrazioni (violazione dei diritti, abuso di potere, procedure illecite, irregolarità, inerzie, omissioni ecc.) e dei crescenti livelli di conoscenza e informazione richiesti dai Cittadini.

Anche in quest'ottica, e sempre più di frequente, gli Ombudmen regionali si configurano come osservatori privilegiati sui problemi che i Cittadini incontrano nell'esercizio dei loro diritti e doveri. Soprattutto dopo l'istituzione del *Médiateur européen*, ha preso corpo una maggiore consapevolezza dei compiti specifici di un'Amministrazione Pubblica competitiva e in grado di alimentare il rispetto della persona. E' tempo di uscire dalle mere enunciazioni di principio: il diritto comunitario deve portare sostanziali progressi nel riconoscimento pratico e quotidiano dei diritti sociali, nella lotta contro ogni forma di esclusione, a garanzia delle pari opportunità. Il valore emblematico che va assumendo nel mondo intero la difesa dei diritti umani dimostra la necessità di una politica integrata a livello di Unione, una rete di tutela capace di far progredire dal basso una nuova consapevolezza del destino comune, della pace innanzitutto, che, nel nuovo millennio, appare indissolubilmente legata alla libertà e dignità di ogni popolo e di ogni uomo. Esempio il già citato decreto 21.12.2005 della Corte d'Appello di Firenze

(opportunamente commentato da M.A. Garzia), che interviene, dopo lungo e travagliato dibattito dottrinale e giurisprudenziale, sulla complessa tematica della legittimità del diniego generalizzato di accesso ai pubblici concorsi per i Cittadini extracomunitari. Il Giudice fiorentino, infatti, ha stigmatizzato che il comportamento della Pubblica Amministrazione escludente integra gli estremi della discriminazione vietata dal T.U. sull'immigrazione (artt. 2 e 44): la norma regolamentare espressamente richiamata a sostegno della legittimità di siffatto rifiuto deve intendersi, da un lato, suscettibile di disapplicazione per contrasto con la norma primaria, dall'altro, inapplicabile per violazione della normativa internazionale che impegna l'Italia al rispetto della parità nell'accesso all'impiego di Cittadini comunitari e non (*Convenzione O.I.L.* n. 143/1975, ratificata dall'Italia con la L. n. 158/1981).

Nel merito della sentenza, davvero esemplare, se l'esercizio delle funzioni di Primario ospedaliero presupponga la titolarità di potestà pubbliche ovvero sottintenda un "interesse dello Stato" tale da precludere l'accesso ad uno straniero, il Giudice d'Appello si è pronunciato negativamente. La Corte ha pure evidenziato come lo stesso comportamento dell'Amministrazione, che aveva espressamente ammesso alla procedura concorsuale i Cittadini di altri Paesi membri dell'Unione, costituiva la prova dell'assenza di alcuno dei presupposti che legittimerebbero l'esclusione del lavoratore straniero dal lavoro pubblico. E' noto, infatti, che l'art. 39 del Trattato della Comunità europea ha introdotto un'eccezione al principio della libera circolazione di persone e mezzi nel territorio dell'Unione, da parte dei Cittadini dei Paesi membri, per gli impieghi nella Pubblica Amministrazione. Orbene, gli impieghi nella Pubblica Amministrazione, per i quali il principio di libera circolazione poteva subire una legittima compressione non sono tutti, come si era inizialmente sostenuto, ma solo quelli che, implicando una partecipazione ai compiti precipi della Pubblica Amministrazione, hanno per oggetto la salvaguardia degli interessi generali dello Stato o delle altre Comunità pubbliche. Tali funzioni presuppongono, infatti, un peculiare rapporto di solidarietà con lo Stato che è proprio solo del Cittadino. In merito, va ricordato che, se la giurisprudenza amministrativa si è, in più occasioni, occupata di quali funzioni pubbliche possano intendersi espressive di un interesse generale dello Stato o di altre Comunità pubbliche e presupporre l'esercizio di pubblici poteri, in sede di interpretazione della normativa comunitaria che introduce il vincolo alla libera circolazione di persone e cose, la Commissione Europea ha esplicitato quali funzioni possono intendersi delegabili esclusivamente a Cittadini dello Stato. Si tratta delle funzioni proprie delle Forze armate, delle Forze dell'Ordine, della Magistratura, dell'Amministrazione fiscale e della Diplomazia, nonché tutti quegli impieghi pubblici che comportano l'esercizio di attività coordinate intorno ad un pubblico potere.

In sede giurisdizionale si era già escluso che nell'esercizio dell'attività di docenza scolastica fosse rinvenibile ostacolo alcuno all'accesso alle relative funzioni da parte di Cittadini di nazionalità diversa da quella italiana. Ma la novità più rilevante del Giudice fiorentino sta nell'assimilazione, ottenuta per il tramite della prevalenza del dettato sopranazionale su quello interno, della posizione giuridica del Cittadino extracomunitario a quella del Cittadino comunitario, ai fini dell'accesso al pubblico impiego. Tentativi in questo senso erano stati già operati dalla medesima Corte d'Appello, nonché dal Giudice amministrativo ligure, in applicazione del D. Lgs. n. 286/1998, che, all'art. 2, impone il principio della piena eguaglianza dei diritti tra lavoratori comunitari ed extracomunitari (richiamati i contenuti della direttiva 43/2000 sulla parità di trattamento nell'accesso all'occupazione, a prescindere dall'appartenenza etnica, in attuazione della predetta disposizione - considerata prevalente perché di rango primario e successiva nel tempo al D.P.R. n. 487/1994, inibente l'accesso al pubblico impiego del Cittadino extracomunitario - il Giudice amministrativo aveva ritenuto i Cittadini extracomunitari legittimati ad aspirare alla copertura di pubblici Uffici alla pari dei Cittadini dell'Unione, cioè con le medesime eccezioni). E' pur vero che la pronuncia del Giudice ligure era rimasta isolata e che altri Giudici amministrativi avevano espresso opinioni

difformi, con diffuse ed articolate argomentazioni. In particolare, il Consiglio di Stato aveva evidenziato che l'eguaglianza dei diritti, di cui al T.U. sull'immigrazione, concerneva solo i diritti civili, la tutela giurisdizionale dei diritti e degli interessi legittimi, i rapporti con la Pubblica Amministrazione e l'accesso ai pubblici servizi. In materia di lavoro la parità di trattamento era, cioè, riconosciuta solo successivamente all'instaurazione del rapporto: l'aggancio normativo a tale ragionamento era individuato nella medesima fonte normativa citata dai soggetti che assumevano di essere discriminati (proprio il T.U. sull'immigrazione, infatti, all'art. 27, espressamente faceva salve le disposizioni normative che, ai fini dell'accesso al lavoro, stabilivano la necessità del requisito della cittadinanza). Il criterio della "specialità" per l'accesso al pubblico impiego, contenuta nella normativa regolamentare, rispetto alla disciplina di carattere generale sull'immigrazione, contenuta nel D. Lgs. n. 286/1998, così come la circostanza che tale disciplina era stata introdotta per il tramite di una fonte primaria quale il T.U. sul pubblico impiego-D. Lgs. n. 165/2001, nonché la considerazione per cui tale scelta doveva intendersi operata con l'intento di rimuovere gli ostacoli all'integrazione tra i Cittadini dell'Unione, costituivano argomentazioni a sostegno della legittimità del permanere di una norma, chiaramente discriminatoria, quale quella inibente l'accesso al pubblico impiego agli extracomunitari.

E' auspicabile che la pronuncia della Corte d'Appello di Firenze (cui fa eco la successiva ordinanza del Tribunale monocratico di Perugia, del 12.12.2006, per caso analogo), in linea con gli sforzi operati a livello internazionale per l'affermazione del principio di eguaglianza e non discriminazione nell'accesso al lavoro, fatto salvo il criterio di ragionevolezza, possa dare il via ad un'interpretazione organica della normativa, compatibile con i principi costituzionali e con le Convenzioni internazionali a tutela dei diritti dell'uomo in quanto tale. In questo senso si è espressa la Corte costituzionale che, nell'affermare la vigenza di una garanzia legislativa alla equiparazione dei Cittadini extracomunitari ai comunitari nel godimento dei diritti (art. 2 D. Lgs. n. 286/1998), anche con riguardo al diritto di aspettativa occupazionale, aveva riconosciuto, pur in assenza di espressa norma autorizzatrice, il diritto dei lavoratori extracomunitari invalidi disoccupati ad ottenere l'iscrizione negli elenchi degli aspiranti al collocamento obbligatorio. Peraltro, su questa delicata materia si registrano iniziative parlamentari volte ad una affermazione del principio, in linea con la già operata adozione di norme attuative di accordi internazionali mirate ad affermare l'uguaglianza davanti alla legge contro ogni forma di discriminazione.

Per quanto sopra, vale la pena di tornare sul ruolo dei Médiateurs/Ombudsmans de l'Union Européenne. Lo facciamo in lingua francese, in omaggio alla scelta operata per il Médiateur européen e al bilinguismo della Valle d'Aosta. L'Ombudsman (étymologiquement: celui qui est habilité à agir pour autrui), issu du modèle suédois apparut dès le XVIII^{ème} siècle, a pris des formes variées à travers le monde, car l'Institution connaît une large diffusion internationale et sa concrétisation, vecteur de démocratie, est différente selon les Pays et les cultures: Défenseur du Peuple, Protecteur du citoyen, Commissaire parlementaire, Défenseur des droits civiques, Protecteur public, Procureur de justice etc.. L'Union Européenne, comme la plupart des Pays francophones, a choisi l'appellation de "Médiateur", un terme qui traduit également de nombreuses activités axées sur la pratique et la facilitation de la communication et du règlement en équité. Sur la base d'une comparaison de ces Institutions, on peut relever les principales caractéristiques communes ainsi que ce qui les distingue les unes des autres:

- leur création remonte, en général, aux années 1970/1980, à l'exception des Etats scandinaves (en Suède: 1809; en Finlande: 1919; au Danemark: 1953; en Norvège: 1962).
- les Institutions sont fondées soit sur la Constitution (Finlande, Danemark, Espagne, Portugal etc.) ou bien instituées par une loi (France, Irlande, Pays-Bas, Royaume-Uni);

- en général, les Ombudsmans sont nommés par le Parlement, à l'exception du Médiateur français, nommé par Décret du Président de la République, et du Commissaire britannique, nommé par Décret de la Reine;
- aucune qualification particulière du Médiateur n'est requise dans la plupart des Etats, si ce n'est une formation juridique (Pays scandinaves) et une expérience ou une formation de Médiateur ou de Juriste (Médiateur européen);
- en général, les Médiateurs sont élus ou nommés pour une période de 4 à 6 ans, renouvelable (sauf en France) une seule fois, ou jusqu'à un certain âge (65 ans au Royaume-Uni);
- le Médiateur est une Institution personnalisée et, en ce sens, unique dans presque tous les cas (en Autriche et en Suède, à titre d'exemple, il s'agit d'un Organe collégial composé de trois à quatre personnes);
- la compétence des Médiateurs s'exerce, en général, sur les Administrations nationales et locales (à l'exception du Royaume-Uni où existe un Médiateur pour l'Administration locale) et sur les établissements publics; elle ne s'exerce pas sur les Organes juridictionnels (à l'exception de la Finlande et de la Suède);
- les Médiateurs jouissent d'une totale indépendance vis-à-vis du pouvoir politique et bénéficient de l'immunité dans l'exercice de leurs fonctions;
- les Médiateurs sont saisis directement par les citoyens (à l'exception des Médiateurs français et britannique qui ne peuvent être saisis que par des parlementaires) et la plupart d'entre eux peut initier d'office une enquête;
- les Médiateurs jouissent de larges pouvoirs d'investigation (documents et témoignages), mais ne disposent pas, en général, de moyens directs d'action. Toutefois, les Médiateurs français, suédois et finlandais, par exemple, peuvent tenter des poursuites contre des Fonctionnaires, et les Médiateurs espagnols, portugais et autrichiens peuvent saisir la Cour constitutionnelle;
- la plupart des Médiateurs peut proposer au Parlement (ou au Gouvernement) d'abroger, de réformer ou d'adopter des textes législatifs ou réglementaires;
- tous les Médiateurs peuvent soumettre au Parlement des problèmes particuliers et lui adressent un *Rapport annuel* sur leurs activités, rapport qui est toujours médiatisé. En France, depuis l'année 2000, le *Rapport* présenté au Président de la République est objet d'une communication du Médiateur de la République devant chacune des deux Assemblées.
- autre particularité des Médiateurs français, belges (fédéraux et wallon) etc.: la recommandation en équité. Lorsqu'il apparaît au Médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander à l'Organisme mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant.

Le premier Médiateur européen a été élu par le Parlement européen en juin 1995, en la personne de M. J. Söderman, précédemment Médiateur national de Finlande; à l'heure actuelle, le Médiateur européen est M. N. Diamandouros, précédent Médiateur national de la Grèce. Il siège à Strasbourg, ses bureaux principaux sont installés dans les bâtiments du Parlement Européen. C'est le Traité sur l'Union Européenne, le Traité de Maastricht, qui a créé la fonction de Médiateur européen, l'une des innovations les plus importantes liées à la citoyenneté de l'Union. La possibilité de saisir le Médiateur compte aujourd'hui parmi les droits que l'ordre juridique communautaire garantit aux citoyens européens. Le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur sont encadrés par une décision du Parlement européen qui a été adoptée le 9.3.1994. Tout citoyen de l'Union, ou toute personne résidant dans un Etat membre peut adresser au Médiateur une plainte relative à un cas de mauvaise

administration dans l'action des Institutions et Organes communautaires, à l'exception de la Cour de Justice et du Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles. Les Institutions et Organes communautaires constituent le champ d'action du Médiateur européen. Les Institutions sont: la Commission européenne, le Conseil, le Parlement, la Cour de Justice et la Cour des Comptes, à l'exclusion toutefois de la Cour de Justice dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles. Quant aux Organes, il n'existe pas de liste définitive, mais on peut citer, à titre d'exemple, la Banque européenne d'investissements, la Banque centrale européenne, le Comité économique et social et le Comité des Régions. Les Organes communautaires décentralisés, tels que l'Agence européenne pour l'environnement et l'Agence européenne pour l'évaluation des médicaments, entrent également dans le champ de compétence du Médiateur. Par contre, le Médiateur ne peut pas enquêter sur des mesures prises par les Autorités d'un Etat membre, ni sur des actes des Organisations internationales.

Le rôle du Médiateur européen est de déceler les cas de "mauvaise administration". Or, le concept de "mauvaise administration" ne se limite pas aux infractions des règles spécifiques du droit communautaire: les irrégularités et les omissions administratives, la négligence, l'injustice, la discrimination, le retard évitable, l'incapacité ou le refus d'informer peuvent aussi en être des exemples. C'est généralement sous la forme de plaintes que les cas allégués de mauvaise administration parviennent à la connaissance du Médiateur. Les plaintes, qui constituent la tâche la plus importante du Médiateur, peuvent lui être adressées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un membre du Parlement européen; le Médiateur a aussi la possibilité de mener des enquêtes de sa propre initiative. Mais à l'instar des Médiateurs nationaux, le Médiateur européen n'a pas le pouvoir de contraindre une autorité administrative à revenir sur sa décision ou à réparer les torts, même si la plainte est fondée. En l'absence de règlement à l'amiable, le Médiateur ne peut que rédiger un rapport et éventuellement faire des recommandations: certains litiges se résolvent de façon satisfaisante au cours des enquêtes; si tel n'est pas le cas, le Médiateur tente de trouver un règlement à l'amiable et, en cas d'échec, de la tentative de conciliation, il peut recommander des solutions.

Les Institutions et les Organes de la Communauté sont tenus de fournir au Médiateur toutes les informations qu'il sollicite et de lui donner accès aux dossiers concernés; les Etats membres doivent également fournir au Médiateur toutes les informations qui peuvent contribuer à éclaircir d'éventuels cas de mauvaise administration de la part des Institutions ou Organes communautaires. Si l'assistance qu'il souhaite ne lui est pas apportée, le Médiateur a la possibilité d'en informer le Parlement européen afin qu'il entreprenne les démarches appropriées. Lorsqu'une plainte ne peut être traitée par le Médiateur européen, celui-ci en avise le plaignant, et l'oriente, dans la mesure du possible, vers tout autre Organisme susceptible de l'aider; si les droits d'un citoyen européen ont été violés par les autorités d'un Etat membre, l'affaire est du ressort du Médiateur du Pays en cause. Pour mieux sauvegarder les droits du citoyen en pareille situation, le Médiateur européen et ses collègues nationaux ont mis en place un réseau d'Agents de liaison et un échange régulier d'informations (notamment par le biais d'internet) sur les questions de droit communautaire. La bonne pratique du travail accompli - au niveau européen et à tous les échelons - est en train de porter chaque jour ses fruits dans l'optique également de mesurer le respect effectif de la normative communautaire et des droits de la personne.

In questa logica, in prosecuzione di precedente collaborazione, in veste di Coordinatrice della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, la scrivente è riuscita a coinvolgere un gran numero di Colleghi italiani, con presenza al V Seminario dei Difensori civici regionali degli Stati membri dell'Unione Europea (Londra 19-21.11.2006) sul tema *Lavorando insieme per la promozione della buona amministrazione e la difesa dei diritti dei cittadini nell'Unione Europea*, di grande utilità per un concreto rapporto Regioni-Europa finalizzato alla tutela dei diritti e nell'ottica del necessario snodo preliminare tra Unione Europea e Paesi membri.

Nella stessa logica e in sinergia da anni con il Médiateur européen, nel corso della riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome del 25.9.2006 si è proceduto alla definizione di un contributo per un P.d.L. sulla difesa civica in Italia e sull'istituzione di un Difensore civico nazionale, obiettivo per il quale la Conferenza lavora da tempo: dapprima, con l'approvazione, nel febbraio 2005, di un documento portante i principi ispiratori della disciplina; in seguito, con l'elaborazione di una proposta legislativa da sottoporre alle competenti sedi parlamentari, volto a fissare i principi fondamentali della materia, prevedendone una regolamentazione nel rispetto delle autonomie regionali e locali. Il progetto di legge si articola in due parti: l'una dedicata alle regole generali della difesa civica, intesa come tutela stragiudiziale e proattiva del Cittadino attraverso l'orientamento verso giustizia, legalità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa; l'altra concernente l'organizzazione sul territorio della difesa civica, volta a garantirne l'operatività sull'intero territorio nazionale e a tutti i livelli, anche e soprattutto statale, stante l'attuale incompetenza dei Difensori civici regionali nei confronti delle Amministrazioni centrali. Tale proposta è stata oggetto di presentazione e dibattito nel corso del Convegno internazionale organizzato a Firenze il 16.10.2006, sul tema *La difesa civica in Italia e in Europa*, alla presenza di Politici, Universitari, Associazioni internazionali di Ombudsmen/Médiateurs, Difensori civici italiani ed europei, oltre che del Médiateur européen. In tale occasione, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici della Regione e delle Province autonome, la scrivente è stata la relatrice di apertura sul tema *La difesa civica in Italia*, tematica comprensiva degli obiettivi e strumenti previsti nel contributo per un P.d.L. (argomento, questo, ulteriormente approfondito nel corso della Tavola rotonda, presieduta dal Collega S. Micele, cui hanno partecipato anche Rappresentanti delle Istituzioni Parlamentari). Il tutto in vista di un iter legislativo che ha preso avvio ufficiale con la presentazione alla Camera dei Deputati del P.d.L. n. 1879, a firma significativamente trasversale Spini-Migliori, e che ci auguriamo rapido e fecondo, grazie anche al sostegno della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, nonché degli eminenti Politici italiani e Ombudsmen europei presenti al Convegno.

Si tratta di un'iniziativa importante, non solo per le finalità perseguite, ma anche perché testimonia la finalmente proficua collaborazione tra i Difensori civici regionali e locali di tutta Italia, impegnati sul fronte comune di garantire, su tutto il territorio nazionale, ad ogni livello e in misura sostanzialmente uniforme, una tutela stragiudiziale e proattiva del Cittadino nei confronti della Pubblica Amministrazione, affinché la macchina pubblica diventi realmente democratica, secondo gli intenti sottesi alla legge sul procedimento amministrativo, almeno nella sua impostazione originaria. Un obiettivo ambizioso se si considera la frammentarietà e disarticolazione della normativa statale in materia di difesa civica. L'auspicio è che l'impegno profuso dalla Conferenza nazionale nell'ultimo biennio possa sfociare in un intervento concreto ed efficace delle Istituzioni competenti, superando le mere enunciazioni di principio e i semplici buoni propositi, destinati a rimanere patrimonio esclusivo degli addetti ai lavori, e che in Parlamento si realizzi una convergenza di volontà per portare a conclusione il processo di definizione di un ordinamento organico di difesa civica, cosicché questo Istituto possa finalmente uscire da quella "semiclandestinità istituzionale" che caratterizza ancora troppe aree del Paese. L'attenzione rivolta al Legislatore si situa anche in riferimento a quanto il Governo si appresta a varare, dando forma di collegato alla Finanziaria alla proposta di legge delega dalla quale dovrebbe prendere corpo il nuovo Codice delle autonomie, in una logica di revisione-superamento del D. Lgs. n. 267/2000, nel cui ambito il tema degli Istituti di garanzia può essere uno dei tratti più significativi e qualificanti per dare effettività al principio della centralità del Cittadino. Benché, infatti, il disegno di legge delega proposto dal Governo, nella bozza provvisoria approvata dal Consiglio dei Ministri il 20.10.2006, non contenga espressi riferimenti alla difesa civica locale, è indubbia la stretta connessione esistente tra l'Istituto del Difensore civico e i principi, criteri

e indirizzi fissati nello schema, ove si legge, tra l'altro, che il Governo dovrà disciplinare un sistema integrato di garanzie e controlli, anche di carattere collaborativo, al fine di garantire efficienza, efficacia ed economicità, buon andamento e imparzialità dell'Amministrazione, così come dovrà prevedere strumenti di partecipazione popolare, in forma sia singola che associata, ai processi decisionali degli Enti locali, assicurando, altresì, strumenti di autocorrezione e conciliazione a garanzia delle situazioni soggettive.

L'attuazione di simile delega legislativa rappresenta, dunque, un'importante occasione per verificare la volontà del Legislatore di rendere effettivo, attraverso l'attivazione di Istituti e meccanismi a ciò destinati, un sistema integrato di controlli e garanzie volto a valutare l'azione pubblica non solo da un punto di vista contabile, ma anche in riferimento ai diritti di partecipazione e alle posizioni soggettive dei Cittadini. Un sistema che non può prescindere dalla figura del Difensore civico, per sua natura protagonista tanto dell'attività di controllo diffuso dei Cittadini sull'operato della Pubblica Amministrazione, quanto dell'attività propositiva degli indirizzi da attuare alla luce delle esigenze e reazioni espresse dai Cittadini nell'ambito di tale osservatorio privilegiato. In quest'ottica, la Conferenza nazionale, negli ultimi dieci anni, ha fatto da pungolo alle Istituzioni per allineare la legislazione italiana a quella dei Paesi europei più avanzati: è intervenuta, a suo tempo, presso la Commissione bicamerale per le riforme costituzionali per inserire l'Istituto del Difensore civico nella *Costituzione*; ha suggerito alle Regioni le norme di principio concernenti il Difensore civico nella stagione, non ancora conclusa, della revisione degli *Statuti*, conseguente alle modifiche costituzionali degli ultimi anni; ha ripetutamente sollecitato le forze politiche presenti in Parlamento a porre mano a una legge quadro sulla difesa civica. Il contributo per un P.d.L., presentato a Firenze, è l'ultima tappa di questo percorso: dopo la stagione sperimentale, è tempo di costruire in Italia un sistema di tutela stragiudiziale sulla base di quei principi comuni che già connotano la difesa civica in Europa. Peraltro, tale contributo ben si inserisce negli spazi di ammodernamento della Pubblica Amministrazione, stante che una rete capillare di difesa civica su tutto il territorio nazionale diventa presidio quotidiano nella tutela dei diritti per tutti gli interlocutori di tutte le Amministrazioni. In tal modo, ogni Cittadino, tramite l'attivazione del Difensore civico, diventa protagonista nell'opera di miglioramento della Pubblica Amministrazione.

Politica e burocrazia non siano, allora, di ostacolo per l'attuazione piena di questo "Avvocato dei Cittadini", volta a sanare l'anomalia di essere l'unico Paese europeo a non avere il Difensore civico nazionale. Una speranza fondata, la nostra, perché il Convegno internazionale di Firenze ha visto la presenza del Mediatore europeo N. Diamandouros, del Sottosegretario per le Riforme e l'Innovazione B. Magnolfi, del Presidente della Commissione Affari costituzionali E. Bianco, del Senatore A. Pastore e degli Onorevoli R. Migliori e V. Spini, convinti tutti della bontà del nostro contributo e della opportunità di sostenerlo. La Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, che mi onoro di coordinare, dal canto suo, non mollerà la presa, convinta com'è che tutti hanno diritto alla difesa civica, in ogni luogo di vita e nei confronti di tutte le Amministrazioni, e sta attivando un efficace iter propositivo, con positivo riscontro.

Oggi più che mai è necessario l'apporto della difesa civica per la vita democratica dell'Italia e dell'Europa. Il mondo si sta restringendo, tanto che saranno inutili limiti e frontiere: dovremo condividere spazi e vite. Faremo, dunque, bene a trasformare i sospetti in atteggiamenti di intelligente e prudente curiosità, avvicinamento, scambio, mescolanza: sicché possiamo crescere insieme grazie ai saggi contributi degli altri e alla nostra offerta di un modello di società libera e democratica, dove tutti possano vivere e prosperare, liberi e protetti. Da qualunque parte veniamo.

IMMIGRAZIONE E DIFESA CIVICA*

L'immigrazione è fenomeno rilevante, all'inizio del terzo millennio, in tutta l'Europa occidentale. Non si tratta solo di uno scambio tra popoli, che può arricchirne la personalità, giacché porta con sé il rischio di uno scontro epocale qualora le differenze non vengano accolte col dovuto rispetto o, peggio, quando vengano erette barriere escludenti e isolanti.

Occorre, dunque, attivare processi interculturali che favoriscano adeguata conoscenza e comprensione dell'altro, affinché l'integrazione sia reale e feconda: il che presuppone equilibrio tra accesso alla totalità dei diritti-doveri dei Cittadini di un Paese e conquista del diritto alla differenza. In altri termini, l'extracomunitario deve essere posto nella condizione di accedere a tutti i servizi, pubblici e privati, partecipare alla vita sociale e contribuire al suo sviluppo, con le stesse modalità del Cittadino europeo, senza rinunciare ad identità e radici.

Un obiettivo ambizioso, questo, ma essenziale per la democrazia e per la stessa stabilità dell'Europa, cui può e deve cooperare la difesa civica quale tutela e promozione dei diritti del Cittadino "universale", titolare anche del diritto alla buona amministrazione nella nostra Europa. L'Ombudsman non deve, pertanto, limitarsi ad operare quando un soggetto, entrato in contatto con i pubblici poteri, incontra difficoltà, bensì adoperarsi, in forma preventiva e proattiva, a favore delle fasce deboli, cui appartengono gli immigrati.

In quest'ottica il Difensore civico della Valle d'Aosta e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si occupa da tempo della legislazione e pratica amministrativa in materia di immigrazione, inoltrando alle competenti sedi politiche, nell'ambito della fondamentale funzione propositiva, proposte di innovazioni normative e/o amministrative idonee a favorire un'autentica integrazione tra Cittadini del mondo.

In particolare, la scrivente si è confrontata con la complessa problematica dell'accesso al pubblico impiego da parte di soggetti privi della cittadinanza italiana o comunitaria, purché regolarmente soggiornanti nel nostro Paese per motivi di lavoro. La legislazione nazionale è apparsa ambigua, mentre la posizione assunta dagli Enti pubblici e dal precedente Governo è risultata di chiusura, a prescindere dalle mansioni concretamente assegnate (cfr. parere del Dipartimento Funzione pubblica, n. 196/2004, che invoca, a sostegno, l'art. 2 del D.P.R. n. 3/1957, ove la cittadinanza italiana è requisito per l'accesso al pubblico impiego statale, e l'art. 35 del D. Lgs. n. 165/2001, che ammette a posti pubblici Cittadini comunitari). Tale soluzione non sembra condivisibile alla luce dei principi di uguaglianza e pari opportunità in materia di occupazione e professione (art. 10 *Convenzione OIL* n. 143/1975; art. 39 *Trattato C.E.*; art. II-15, c. 3, *Costituzione Europea*; *Reg. C.E.* n. 1612/1968), presupposti indispensabili per la realizzazione degli ulteriori principi di imparzialità e buon andamento della Pubblica Amministrazione. La stessa Corte di Giustizia europea, nel precisare l'ambito operativo dell'esclusione operata dall'ultima parte del citato art. 39 del *Trattato C.E.*, ha distinto tra posti di lavoro che implicano la partecipazione all'esercizio dei pubblici poteri o la tutela di interessi dello Stato (il che presuppone un rapporto particolare di solidarietà, nonché la reciprocità di diritti e doveri che sono a fondamento del

* In *Médiateurs de l'Europe - Bulletin d'information*, n° 7/2006, edizione plurilingue europea, Strasburgo ottobre 2006, p. 42-44

vincolo di cittadinanza) e posti che non implicano partecipazione a compiti spettanti alla Pubblica Amministrazione propriamente detta (cfr. sentenze del 2.7.1996 - cause nn. 473/1993, 290/1994 e 173/1994).

Anche la giurisprudenza italiana manifesta aperture verso l'accessibilità del pubblico impiego a prescindere dalla nazionalità, stigmatizzando ogni discriminazione fondata sulla cittadinanza (cfr. C. Cost. n. 454/1998 e n. 249/1995; C. Cass., Sez. Lavoro, n. 4051/2003), perché limitare la possibilità di uno straniero di instaurare un rapporto lavorativo con i soli privati costituisce violazione del principio di uguaglianza, non potendosi ravvisare un interesse della collettività leso, a titolo esemplificativo, dalla partecipazione a pubblici concorsi non riservati in via esclusiva a Cittadini italiani (T.A.R. Liguria n. 399 del 13.4.2001). Recentemente, la Corte d'Appello di Firenze, con decreto del 21.12.2005, ha condannato un'A.S.L. ad ammettere a concorso per Medici cardiologi un candidato extracomunitario sul rilievo che "nessun interesse fondamentale o inderogabile della collettività (risulta) coinvolto (...) non sembrando che un Dirigente medico in cardiologia svolga un lavoro che incida direttamente, o anche indirettamente, su alcuno degli interessi basilari di cui sopra".

Nella sua veste di Coordinatore nazionale, la scrivente ha reiterato presso il nuovo Esecutivo la proposta di intervenire con una soluzione normativa o di indirizzo che legittimi l'accesso al pubblico impiego dei lavoratori extracomunitari in regola, da reclutare sia attraverso il ricorso alle liste di collocamento sia attraverso le ordinarie procedure selettive, quanto meno con riferimento a quei posti che comportano mansioni da svolgere all'esterno della sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), secondo il distinguo tra lavoro intra ed extra moenia elaborato, in prima battuta, dalla dottrina giuslavoristica di estrazione tedesca.

Altro intervento, sempre nella duplice veste di Médiateur valdôtain e di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, a tutela degli immigrati extracomunitari riguarda il problema dell'invalidità civile, stante che la discriminazione che colpisce una persona disabile è ancora più grave. In merito, la *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.*, sancisce espressamente il divieto di qualsiasi forma di discriminazione, con menzione esplicita anche dell'handicap. In Italia, il T.U. sull'immigrazione bandisce ogni forma di discriminazione (artt. 43 e 44 D. Lgs. 286/1998); recentemente la L. n. 67/2006 introduce una specifica tutela giurisdizionale contro atti e comportamenti discriminatori verso disabili stranieri.

Stante l'accertata discriminazione realizzata da disposizioni o prassi apparentemente neutre che mettono lo straniero disabile in una posizione svantaggiata, la scrivente ha sollecitato le competenti sedi politiche affinché rivedano il meccanismo di erogazione delle provvidenze economiche a favore di invalidi civili che subordina la dazione del denaro all'effettivo possesso della carta di soggiorno, senza considerare che, tra la richiesta del documento e il rilascio da parte dei competenti Uffici, trascorre abitualmente un notevole lasso di tempo, ingiustamente posto a carico dell'extracomunitario, che non può beneficiare dei contributi spettantigli per meri ritardi dovuti a disorganizzazione interna della Pubblica Amministrazione. Per ragioni di equità, ma anche per evitare l'insorgere o l'aggravarsi di casi sociali, e dunque in vista della pace sociale, si è proposto, allora, di far decorrere le provvidenze, una volta rilasciata la carta di soggiorno, dal mese successivo a quello della richiesta del documento (così come avviene per i Cittadini italiani in attesa della certificazione della richiesta percentuale di invalidità), in modo da non penalizzare l'invalido extracomunitario a causa dell'inesorabile lentezza amministrativa. Siamo lieti di poter dire che il nuovo Esecutivo sembra aver preso in seria considerazione le nostre proposte.

**INCONTRI DI LAVORO E CONVEGNI CUI IL DIFENSORE CIVICO VALDOSTANO E
COORDINATORE DELLA CONFERENZA NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E
DELLE PROVINCE AUTONOME HA PARTECIPATO ANCHE CON RELAZIONI E PRESIDENZE**

- Intervista, da parte di Consulenti Universitari di Trento, nell'ambito di uno *Studio nazionale di caso*, sulle Cooperative sociali valdostane, 24.3.2006
- Assemblea Straordinaria E.O.I.-European Ombudsman Institute, Innsbruck 1.4.2006
- Consiglio direttivo E.O.I.-European Ombudsman Institute, Innsbruck 1.4.2006, Zurigo 23.6.2006
- Coordinamento della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Roma, sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 21.4.2006, 26.6.2006, 12.7.2006, 25.9.2006, 27.11.2006
- Lezioni universitarie: Roma Tre, 20.4.2006; Milano statale, 12.5.2006, sul tema *La difesa civica: esperienze a confronto*
- Intervento al Corso di aggiornamento professionale per Dirigenti e quadri amministrativi U.S.L. sul tema *Nella professione la passione fa la differenza*, Aosta, sede U.S.L., 8.5.2006
- Conferenza sul tema *Chi è il Difensore civico/Quel est le rôle du Médiateur*, Aosta 10.5.2006, Doues (Ao) 6.6.2006
- Partecipazione *Memorial Day-vittime del terrorismo*, a c. S.A.P.-Sindacato autonomo Polizia, A.VI.CRI.-Associazione vittime criminalità, Consiglio regionale della Valle d'Aosta, Aosta 23.5.2006
- Convegno *European Ombudsman Meeting Vienna* e Assemblea Generale I.O.I.-International Ombudsman Institute, Vienna, Parliament, 11-13.6.2006
- Seminario *La legge 241/1990 nell'autonomia regionale*, a c. Università degli Studi della Valle d'Aosta in collaborazione con la R.A.V.A., Aosta, sede dell'Università, 20.6.2006 (partecipazione Avv. Consulente M. Bertuletti)
- Incontro del Coordinatore e di una Delegazione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome con il Presidente della Conferenza dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, Roma, sede della Conferenza dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, 12.7.2006
- Audizione, ex art. 15, c. 1, L. r. n. 17/2001, del Difensore civico/Médiateur da parte della I Commissione consiliare R.A.V.A. "Istituzioni e autonomia" per l'illustrazione della *Relazione* sull'attività svolta dal 15.3.2005 al 10.3.2006, Aosta, Sala Commissioni Consiglio regionale, 21.7.2006
- Intervento, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *L'Ombudsman-Médiateur in Italia e in Europa. Verso un nuovo tribunato?/El Defensor civico en Italia y en Europa. ¿Hacia una nueva defensa popular?*, al XV congresso Latino-americano di Diritto romano su *Secessione, tribunato, Difensori civici e riforme delle Costituzioni*, a c. Università di Roma "La Sapienza" e Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia, Stato di Michoacán-Messico, 16-18.8.2006
- Presentazione *Rapporto annuale 2005* Agenzia Entrate-Direzione regionale della Valle d'Aosta, Aosta, Biblioteca regionale, 12.9.2006
- Intervento, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *La Difesa civica in Italia* al Convegno int. su *La difesa civica in Italia e in Europa*, a c. Ufficio Difensore civico regionale e Regione Toscana, Firenze 16.10.2006

- Presentazione XVI Rapporto del *Dossier Statistico Immigrazione 2006*, a c. Caritas diocesana, Aosta, Università degli Studi della Valle d'Aosta, 10.11.2006
- Convegno *I sentieri valdostani dei minori immigrati*, a c. C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati Extracomunitari, Aosta, Biblioteca regionale, 16.11.2006
- Conferenza Stampa *Giornata internazionale contro la violenza alle donne*, a c. U.S.L.-Valle d'Aosta, Assessorato regionale della Sanità, Salute e Politiche sociali, Consulta regionale femminile, Aosta, sede U.S.L., 16.11.2006
- Partecipazione, anche in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, al V Seminario dei Difensori civici regionali degli Stati membri dell'Unione Europea sul tema *Lavorando insieme per la promozione della buona amministrazione e la difesa dei diritti dei cittadini nell'Unione Europea*, Londra-Bloomsbury 19-21.11.2006
- Convegno *Culture e cittadinanza. La politica dell'immigrazione: analisi e prospettive*, a c. C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati Extracomunitari, Aosta, Biblioteca regionale, 23.11.2006
- Incontro con i Parlamentari valdostani in ordine all'iter del P.d.L. *Norme in materia di difesa civica e istituzione di un Difensore civico nazionale*, Aosta 24.11.2006
- Intervento, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *Conflitti sociali e difesa civica: nuovo tribunato?* al Convegno per la Celebrazione dei 2500 anni della Secessione della Plebe su *Conflitto e Costituzione repubblicana*, a c. Università di Sassari, Sassari 11-12.12.2006
- Intervento, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e Membro del Comitato scientifico, alla Celebrazione del MMD Anniversario del Giuramento della Plebe al Monte Sacro, a c. Istituto nazionale di Studi Romani, Sezione di Roma "Giorgio La Pira" dell'I.T.T.I.G.-C.N.R. e Comune di Roma, Roma, Monte Aventino, e Convegno, a c. Università degli Studi "La Sapienza"-Roma, su *Secessione della Plebe e Costituzione Repubblicana*, Roma, Università "La Sapienza", 15.12.2006.

COMUNICATI STAMPA

(Aosta 15.3.2006, 3.4.2006, 24.4.2006, 29.5.2006, 27.6.2006, 13.7.2006, 3.8.2006, 26.9.2006, 2.10.2006, 13.11.2006, 28.11.2006, 3.12.2006, 27.12.2006)

Si comunica che - in ottemperanza agli artt. 15, c. 1, e 11, c. 3, L. r. n. 17/2001, al punto 4 delle *Convenzioni* R.A.V.A.-Comunità montana e Comuni convenzionati e all'art. 16, c. 2, L. n. 127/1997 e succ. mod. - il Difensore civico della Valle d'Aosta ha provveduto ad inoltrare al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente e ai Membri della I Commissione consiliare R.A.V.A., al Presidente della Comunità montana convenzionata, ai Sindaci e ai Presidenti del Consiglio dei Comuni convenzionati, ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, una *Relazione* per rendere conto dell'attività svolta dal 15 marzo 2005 al 10 marzo 2006. Più di 8000 sono i Cittadini che hanno fatto ricorso, personalmente o tramite delega, al Difensore civico valdostano, anche in veste di Coordinatore nazionale; per circa 2000 si sono istruite pratiche.

La Relazione comprende

- Dati essenziali sull'Ufficio valdostano
- *Quale futuro per l'Ombudsman*
- Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano ha partecipato anche con relazioni e presidenze
- Comunicati stampa (Aosta 21.3.2005, 19.4.2005, 6.5.2005, 17.6.2005, 27.6.2005, 4.7.2005, 12.7.2005, 13.7.2005, 5.8.2005, 30.8.2005, 4.10.2005, 11.10.2005, 28.10.2005, 21.11.2005, 14.12.2005, 18.1.2006, 27.1.2006)
- Bozza Legge-quadro sulla difesa civica in Italia (a c. Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, febbraio 2005)
- *Difesa civica impegnata per il carcere* (in "Médiateurs de l'Europe-Bulletin d'information", n° 5/2005, edizione plurilingue europea)
- *Protocollo d'Intesa* tra Regione Autonoma Valle d'Aosta e Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria - Ministero della Giustizia (Bozza, a c. Gruppo di lavoro coordinato dal Difensore civico, 13.6.2005)
- *Allocution aux Autorités de la Roumanie* à l'occasion de la visite officielle de la Présidente de l'A.O.M.F. (Bucarest 6.7.2005)
- *Synthèse de l'Atelier 1: Mise en œuvre des engagements du chapitre 4 de la "Déclaration de Bamako" présentée par M. Jean-Louis Roy, rapporteur* (Bamako 8.11.2005)
- *Allocution d'ouverture de la Présidente au IV^{ème} congrès de l'A.O.M.F.* (Paris 28-30.11.2005)
- Intervento del Coordinatore nazionale alla Tavola Rotonda, a c. Ufficio del Difensore civico e Provincia autonoma di Trento, sul tema *Vent'anni di Difensore civico trentino. L'Istituto tra passato e futuro* (Trento 15.12.2005)
- Intervento del Coordinatore nazionale al Dibattito, a c. Ufficio del Difensore civico e Comune di Pesaro, sul tema *Diritti umani e Difensore civico* (Pesaro 16.12.2005)
- Pubblicazioni e lavori di ricerca con riferimento all'Ufficio valdostano
- Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNI E COMUNITA' MONTANE, MINISTERI)
- Le istanze

R.A.V.A.

U.S.L.

A.R.E.R.

COMUNE di AOSTA

COMUNE di BRUSSON

COMUNE di CHARVENSOD

COMUNE di GRESSONEY-SAINT-JEAN

COMUNE di QUART

COMUNITA' MONTANA VALDIGNE MONT BLANC

MINISTERI

SUPPLENZA/INDIRIZZO

La Relazione, che sarà pubblicata anche in edizione francese e illustrata dal Difensore civico alla competente Commissione consiliare (ex art. 15, c. 1, L. r. n. 17/2001), è disponibile per i Giornalisti nel corso della Conferenza stampa che si terrà, presso l'Ufficio del Difensore civico, lunedì 27 marzo 2006, alle ore 10.00 (si resta, peraltro, disponibili per appuntamenti in altre ore della giornata).

Sabato 1° aprile 2006, si sono riuniti a Innsbruck, sede legale dell'E.O.I.-European Ombudsman Institute, Palazzo dei Congressi, l'Assemblea straordinaria e il Consiglio direttivo dell'Istituto, onde procedere nel lavoro di cui al motto dell'E.O.I. *Studiare tutto/comparare tutto/scegliere la cosa migliore/impegnarsi per la cosa migliore*, con particolare riferimento al problema di eventuali funzioni gerarchiche tra le Istituzioni di Ombudsman.

Nel corso dell'Assemblea, cui ha partecipato una folta Delegazione di Difensori civici italiani, il Difensore civico della Valle d'Aosta e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Maria Grazia Vacchina, è stato eletto quale membro del Consiglio direttivo, la cui prossima riunione operativa è prevista per il 23 giugno in Zurigo, sede cantonale dell'Ombudsman attualmente Presidente dell'Associazione, Marcus Kaëgi, promotore di importanti Convegni europei sulla difesa dei diritti.

L'impegno del Difensore civico valdostano nell'ambito dell'E.O.I. va al cuore della vocazione e tradizione transfrontaliera ed europea della Valle d'Aosta, in vista della quale il Coordinatore nazionale ha di recente favorito e ottenuto l'aggregazione dei colleghi italiani.

Venerdì 21 aprile 2006, a partire dalle h. 10.30, si è tenuta in Roma, presso la sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, la consueta riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina e allargata alle rappresentanze provinciali e locali di tutte le Regioni d'Italia. La riunione, che ha impegnato i Difensori civici e relativi Collaboratori per tutto l'arco della giornata, ha visto, in particolare, la prosecuzione dei lavori concernenti l'elaborazione di una proposta di legge sulla difesa civica e sul Difensore civico nazionale, assente nel nostro ordinamento giuridico, nonché l'attivazione di un autonomo sito internet della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, attualmente dotata solo di specifico spazio sul sito della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, all'indirizzo www.parlamentiregionali.it.

Proprio in riferimento alla proficua e costante collaborazione con quest'ultimo Organismo, i Difensori civici presenti hanno condiviso l'opportunità di organizzare quanto prima un nuovo incontro con il Presidente della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome Alessandro Tesini, al fine di affrontare congiuntamente problematiche di comune interesse che richiedono massima sinergia e piena sintonia tra Organismi a diretto contatto con i Cittadini, quali appunto il Difensore civico e le Assemblee regionali e provinciali.

Le Rapport sur l'activité annuelle mars 2005/mars 2006 exercée par le Médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste, Maria Grazia Vacchina, a été publié également en version française et, aux termes de l'art. 15, 3^{ème} alinéa, de la L. r. n° 17/2001, rendu public. Une copie de la version française a donc été transmise aux Autorités régionales et nationales ainsi qu'aux Institutions régionales, nationales et internationales qui travaillent dans le domaine de la défense des droits de l'Homme, de l'Etat de droit et de la paix sociale et qui maintiennent, de ce fait, d'étroites relations avec le Bureau du Médiateur valdôtain.

Le Rapport, qui reste à la disposition des Organes de presse, des Associations et des citoyens intéressés, met en évidence le recours toujours plus fréquent des citoyens et des Institutions au Médiateur valdôtain dont les compétences ne se limitent pas au simple domaine régional, mais s'étendent aussi à celui national (le Médiateur valdôtain ayant été réélu, à l'unanimité, Coordinateur de la Conférence nationale des Médiateurs des Régions et des Provinces autonomes, dans le respect du principe dit de "sussidiarietà", procède à des interventions de substitution dans les Régions italiennes

dépourvues de Médiateur) et international (l'engagement européen du Médiateur valdôtain s'est récemment concrétisé par son élection au sein du Conseil de Direction de l'E.O.I.-European Ombudsman Institute).

Le nombre de plaintes présentées au Médiateur valdôtain durant une année (mars 2005-mars 2006) et l'importance grandissante de son rôle sont représentatifs de l'essor que connaît la défense extrajudiciaire, préventive et proactive des droits des citoyens contre les injustices de l'Administration publique, en ligne avec le développement des Institutions de médiation dans le monde tout entier, et ce, en vue de redonner au citoyen une place centrale au cœur de l'Etat dont il peut être victime, mais dont il doit, par contre, devenir protagoniste actif.

Lunedì 26 giugno 2006 si è riunita, alle h. 10.30, presso la sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina. Presenti numerosi Colleghi insieme a Collaboratori, la Coordinatrice ha illustrato l'esito della riunione del Consiglio direttivo E.O.I.-European Ombudsman Institute, di cui il Difensore civico della Valle d'Aosta è membro, tenutasi a Zurigo lo scorso 23 giugno e rilevante anche per la difesa civica italiana.

La Coordinatrice ha puntualizzato, altresì, lo stato dell'iter delle proposte di miglioramento normativo e/o amministrativo, formulate dalla Conferenza agli Uffici centrali dei Ministeri nel corso della precedente legislatura e reiterate a seguito dell'instaurarsi del nuovo Esecutivo, che si è mostrato attento alle problematiche evidenziate (assunzione presso Enti pubblici di lavoratori extracomunitari dotati di regolare permesso di soggiorno; erogazione dell'indennità prevista a favore di invalidi civili extracomunitari sin dal mese successivo alla richiesta della carta di soggiorno, una volta rilasciata; tutela non giurisdizionale del diritto di accesso nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato, così come riformata dalla L. n. 15/2005 e relativo Regolamento di attuazione).

Argomento centrale della seduta, la definizione della bozza per una proposta di legge sulla difesa civica, volta a formalizzare organicamente la disciplina in Italia, con istituzione anche del Difensore civico nazionale, testo cui sta lavorando da tempo un Gruppo di lavoro all'uopo istituito. Dopo articolato dibattito, nel corso del quale si mette in evidenza soprattutto la necessità di prevedere criteri eletivi del Difensore civico che ne garantiscano imparzialità e indipendenza, la Conferenza si fa promotrice, per il tramite della Coordinatrice, di un nuovo incontro, finalizzato all'adozione del testo definitivo della bozza, da inoltrare poi alle competenti sedi istituzionali.

Mercoledì 12 luglio 2006, h. 15.00-17.00, presso la sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, in Roma, si è tenuto il programmato incontro tra il Presidente della Conferenza Alessandro Tesini e una Delegazione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina.

Tre i problemi fondamentali affrontati:

1. l'ormai stabile e proficua composizione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome allargata ai Rappresentanti, designati per ogni Regione, dei Difensori civici locali, al fine di realizzare una rete efficiente ed efficace di difesa civica che assicuri adeguato collegamento informativo e operativo su tutto il territorio nazionale

2. la definizione di una proposta di legge sulla difesa civica in Italia, istitutiva anche del Difensore civico nazionale alla quale la Conferenza dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome da tempo sta lavorando e che dovrà essere presentata presso le competenti sedi politiche nei prossimi mesi.
3. l'attivazione di un sito internet autonomo della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, per la cui realizzazione e manutenzione sono già stati elaborati progetti di lavoro necessitanti del sostegno, anche economico, della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome

A sostegno dei progetti formulati, il Presidente Tesini assicura il suo impegno nell'ambito della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome.

Il Difensore civico della Regione Valle d'Aosta e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Maria Grazia Vacchina, prenderà parte, quale rappresentante della difesa civica italiana ed europea, al XV Convegno Latino-americano di Diritto romano sul tema *Secessione, tribunato, Difensori civici e riforme delle Costituzioni*, organizzato dai Defensores del Pueblo e Procuradores de los derechos humanos messicani e dell'America latina, in collaborazione con le Università di Roma "La Sapienza", di Sassari e l'Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, a Morelia, Stato di Michoacán-Messico, dal 16 al 18 agosto 2006.

L'intervento del Difensore civico italiano, sul tema *L'Ombudsman-Mediateur in Italia e in Europa. Verso un nuovo Tribunale?/El Defensor civico en Italia y en Europa. ¿Hacia una nueva defensa popular?*, metterà a fuoco lo stimolante e problematico collegamento rinvenibile tra l'attuale figura del Difensore dei Cittadini e l'antico Istituto di diritto romano del Tribuno della Plebe, accomunati dalla medesima matrice di tutela della popolazione, soprattutto delle fasce deboli, contro abusi, soprusi e privilegi del pubblico potere (i plebei e gli schiavi nei confronti dei patrizi nell'antica Repubblica romana, i poveri e gli emarginati, ma anche le classi medie nei confronti dei potentati economici e politici nelle società moderne, e tutti a fronte del potere elefantico della Pubblica Amministrazione odierna).

Si tratta di un importante riconoscimento per la difesa civica italiana e valdostana, chiamata a partecipare, nella persona della dott.ssa Vacchina, in qualità di oratore nella seduta plenaria di apertura, ad un Convegno scientifico di livello internazionale, volto a favorire l'incontro e il confronto degli Istituti di difesa stragiudiziale dei Cittadini operanti nel mondo, dal quale il Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e Difensore civico della Valle d'Aosta potrà trarre proficui spunti di riflessione e momenti di collaborazione con esperienze straniere consolidate, in vista anche del perfezionamento dell'iter parlamentare per l'istituzione del Difensore civico nazionale in Italia.

Lunedì 25 settembre 2006, a partire dalle h. 10.00, si è tenuta in Roma, presso la sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, la consueta riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina.

Argomento della seduta la definizione della proposta di legge sulla difesa civica in Italia e sull'istituzione di un Difensore civico nazionale, obiettivo per il quale la Conferenza lavora da tempo: dapprima, con l'approvazione, nel febbraio 2005, di un documento portante i principi ispiratori della disciplina; in seguito, con l'elaborazione di un progetto

legislativo da proporre alle competenti sedi parlamentari, volto a fissare i principi fondamentali della materia, prevedendone una regolamentazione nel rispetto delle autonomie regionali e locali.

Il progetto di legge si articola in due parti: l'una dedicata alle regole generali della difesa civica, intesa come tutela stragiudiziale e proattiva del Cittadino attraverso l'orientamento verso giustizia, legalità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa; l'altra concernente l'organizzazione sul territorio della difesa civica, volta a garantirne l'operatività sull'intero territorio nazionale e a tutti i livelli, anche e soprattutto statale, stante l'attuale incompetenza dei Difensori civici regionali nei confronti delle Amministrazioni centrali.

Tale proposta sarà oggetto di presentazione e dibattito nel corso del Convegno internazionale organizzato a Firenze il prossimo 16.10.2006, sul tema *La difesa civica in Italia e in Europa*, alla presenza di Politici, Universitari, Associazioni internazionali di Ombudsmen/Médiateurs, Difensori civici italiani ed europei, oltre che del Médiateur européen. In tale occasione, la Coordinatrice della Conferenza, relatrice sul tema *La difesa civica in Italia*, potrà illustrare obiettivi e strumenti previsti nel progetto di legge predisposto dalla Conferenza, argomento ulteriormente approfondito nel corso della Tavola rotonda cui parteciperanno Rappresentanti delle Istituzioni Parlamentari.

Lunedì 16 ottobre 2006, presso l'Auditorium del Consiglio regionale della Regione Toscana, si svolgerà un Convegno internazionale sul tema *La Difesa civica in Italia e in Europa*, organizzato dal Consiglio regionale della Toscana in collaborazione con l'Ufficio del Difensore civico regionale, al quale prenderanno parte, in qualità di Relatori, il Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome e Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina, il Presidente dell'E.O.I.-European Ombudsman Institute e Difensore civico del Cantone di Zurigo Markus Kaëgi il Vice-Presidente dell'I.O.I.-International Ombudsman Institute e Ombudsman nazionale dell'Austria Peter Kostelka, il Mediatore europeo Nikiforos Diamandouros, nonché Ombudsmen europei operanti in Irlanda, Estonia e Danimarca.

L'intervento del Coordinatore della Conferenza nazionale sul tema *La difesa civica in Italia* mirerà ad illustrare lo stato e la tipologia dell'Istituto nel nostro Paese, nonché le prospettive a breve termine, anche alla luce dell'iniziativa della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome pervenuta all'elaborazione di un testo per l'adozione di una legge di principi sulla difesa civica in Italia e per l'istituzione del Difensore civico nazionale.

La proposta legislativa, sulla quale la Conferenza ha lavorato intensamente, raccogliendo e coordinando opinioni e proposte non solo dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome ma anche dei Rappresentanti dei Difensori civici locali per ogni Regione d'Italia, è stata definita con unanime consenso e sarà oggetto della Tavola rotonda programmata nel corso del Convegno di Firenze e presieduta dal Collega Silvano Micele, Difensore civico Regione Basilicata, con la partecipazione di Politici e Rappresentanti delle Istituzioni parlamentari.

P.S. Si allega copia del P.d.L. *Norme in materia di difesa civica e istituzione Difensore civico nazionale*, a c. della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, Roma 2 ottobre 2006

Lunedì 21 e martedì 22 novembre 2006, a Londra, il Difensore civico della Valle d'Aosta e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome Maria Grazia VACCHINA guiderà una nutrita Delegazione di Difensori civici italiani al V Seminario dei Mediatori regionali dei Paesi membri dell'Unione Europea, organizzato dal Médiateur européen in collaborazione con la Commission for local administration in England.

Il Seminario dei Mediatori regionali dell'Unione Europea, inaugurato nel 1997 a Barcellona e ripetuto con successo nel 1999 a Firenze, nel 2001 a Bruxelles e nel 2003 a Valencia, verterà quest'anno sul tema *Lavorare insieme per promuovere una buona amministrazione e difendere i diritti dei Cittadini* ed è finalizzato a consentire agli Ombudsmen regionali dei Paesi membri un incontro-confronto efficace in vista di una migliore conoscenza e collaborazione con e tra gli Uffici regionali di difesa civica.

Di centrale interesse la tematica relativa all'applicazione del diritto comunitario negli Stati membri dell'U.E. e al ruolo primario svolto in tale ambito dagli Ombudsmen, cui è dedicata la mattinata di lunedì (con scopo parallelo a precedenti incontri tra Ombudsmen/Médiateurs nazionali dell'U.E., cui la Coordinatrice della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome era stata chiamata a partecipare in rappresentanza dell'Italia). Altrettanto importanti gli interventi previsti sul lavoro attivo (promozione della buona amministrazione) e reattivo (gestione delle istanze) del Difensore civico, tra i quali quello del Difensore civico della Regione Basilicata Silvano Micele e della Regione Friuli Venezia Giulia Caterina Dolcher. Ad aprire e chiudere i lavori, il Mediatore europeo Nikiforos Diamandouros e il Difensore civico locale d'Inghilterra.

Facendo seguito alle precedenti comunicazioni in ordine alla proposta di P.d.L. *Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale*, predisposta dalla Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, che ho l'onore di coordinare, e presentata ufficialmente in occasione del Convegno di Firenze del 16 ottobre u.s. sul tema *La difesa civica in Italia e in Europa*, alla presenza del Médiateur européen Nikiforos Diamandouros, di importanti Difensori civici europei e di qualificati esponenti del Parlamento italiano appartenenti ad entrambi gli schieramenti, a seguito della sinergia instauratasi tra politica, difesa civica e università, si registra con soddisfazione la già avvenuta presentazione del P.d.L., a firma significativamente trasversale Spini-Migliori e altri (P.d.L. n. 1879 del 2.11.2006, Camera dei Deputati)

Lunedì 27 novembre 2006, a partire dalle h. 10.30, si è tenuta in Roma, presso la sede della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, la consueta riunione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e Province autonome, coordinata dal Difensore civico della Valle d'Aosta Maria Grazia Vacchina.

Tra gli argomenti trattati, la problematica relativa alle modalità di determinazione dell'ISEE da assumere a base del calcolo del contributo dovuto dagli utenti per prestazioni socio-sanitarie a favore di soggetti con gravi handicap e di ultrasessantacinquenni non autosufficienti. Si tratta di questione di attualità e rilevanza sociale, da valutare anche in considerazione del ruolo primario che la Costituzione riserva alle Regioni in materia, dopo la modifica del Titolo V.

Di fondamentale interesse l'esame dell'iter parlamentare della proposta di P.d.L. *Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale*, elaborata dalla Conferenza, presentata nel corso del Convegno di Firenze del 16 ottobre u.s. e accolta favorevolmente da entrambi gli schieramenti politici, come dimostra la già avvenuta presentazione del P.d.L. a firma significativamente trasversale Spini-Migliori e altri (n. 1879 del 2.11.2006). Strettamente connesso alla tematica l'esame dello schema di legge delega per l'adeguamento degli Enti locali alle modifiche del Titolo V della Costituzione, in ordine al quale la Conferenza ha auspicato un'impostazione della relativa disciplina che tenga conto, con riferimento alla difesa civica locale, delle norme di principio contenute nel citato P.d.L.

La Conferenza ha, altresì, accolto favorevolmente la proposta, che il Collega Syndic catalano R. Ribo ha fatto pervenire alla Coordinatrice, di organizzare un incontro finalizzato al confronto di esperienze tra Ombudsmen regionali

su tematiche di comune interesse, nella prospettiva anche del rapporto tra difesa civica regionale, nazionale e internazionale.

Maria Grazia Vacchina, Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta e Coordinatrice della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, nominata dall'Istituto Nazionale di Studi Romani-Sez. di Roma "Giorgio La Pira" dell'I.T.T.G.-C.N.R., insieme agli Universitari Pierangelo Catalano, Giovanni Lobrano, Marino Luciani, Attilio Mastrocinque, Mario Mazza e Jean-Claude Richard, Membro del Comitato scientifico per la Celebrazione in Roma (15 dicembre 2006) del MMD Anniversario del Giuramento della Plebe al Monte Sacro, presenzierà ufficialmente alla Manifestazione. Prenderà, altresì, parte, in qualità di Oratore e di Presidente di una Sessione di lavoro, al Convegno parallelo che si terrà a Sassari, nei giorni 11 e 12 dicembre 2006, su *Secessione della Plebe e Costituzione repubblicana*, organizzato dall'Università di Sassari in collaborazione con l'Università "La Sapienza" di Roma.

L'intervento della Coordinatrice nazionale - sul tema *Conflitti sociali e difesa civica: nuovo tribunato?* - metterà in rilievo il ruolo sociale della difesa civica, sullo sfondo del rapporto tra Costituzione formale, reale e materiale, con particolare riferimento alle funzioni, proprie dell'Ombudsman, di mediazione tra Cittadino e Pubblica Amministrazione e di proposizione di miglioramenti normativi e/o amministrativi a favore di esigenze generali di intere fasce di popolazione. In quest'ottica è rinvenibile un collegamento tra l'attuale figura del Difensore civico e l'antico Istituto di diritto romano del Tribuno della Plebe, già analizzato in occasione di altri Convegni e Seminari, nazionali ed internazionali, cui Maria Grazia Vacchina ha partecipato con interventi programmati.

Si tratta di due modelli la cui affinità emerge con particolare forza in questo momento storico, contrassegnato da un importante flusso migratorio che investe tutti i Paesi dell'Europa occidentale, dando vita ad inevitabili conflitti sociali che le Istituzioni interessate devono poter gestire in vista di positivi processi di crescita comunitaria, trasformando i conflitti in risorse, a favore di un nuovo statuto di cittadinanza, più includente e, dunque, più democratico.

Si comunica che - in ottemperanza agli artt. 15, c. 1, e 11, c. 3, L. r. n. 17/2001, al punto 4 delle Convenzioni R.A.V.A./Comunità montana e Comuni convenzionati e all'art. 16, c. 2, L. n. 127/1997 e succ. mod. - il Difensore civico della Valle d'Aosta ha provveduto ad inoltrare al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della Comunità montana convenzionata, ai Sindaci e/o Presidenti del Consiglio dei Comuni convenzionati, ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, una *Relazione* per rendere conto dell'attività svolta dal 10 marzo 2006 al 19 dicembre 2006. Circa 6000 sono i Cittadini che hanno fatto ricorso, personalmente o tramite delega, al Difensore civico valdostano, anche in qualità di Coordinatore nazionale; per circa 1500 si sono istruite pratiche.

La Relazione, disponibile in Internet (www.consiglio.regione.vda.it/Difensore_civico), comprende

- Dati essenziali sull'Ufficio valdostano
- *Curriculum vitae e Pubblicazioni specifiche* di Mariagrazia Vacchina
- *Per una difesa civica italiana ed europea*
- *Immigrazione e difesa civica* in *Médiateurs de l'Europe-Bulletin d'information*, n° 7/2006, ed. plurilingue europea, Strasburgo ottobre 2006, p. 42-44
- Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome ha partecipato anche con relazioni e presidenze

- Comunicati stampa (Aosta 15.3.2006, 3.4.2006, 24.4.2006, 29.5.2006, 27.6.2006, 13.7.2006, 3.8.2006, 26.9.2006, 2.10.2006, 13.11.2006, 28.11.2006, 3.12.2006)
- Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome: P.d.L. *Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale*, Roma 2.10.2006
- Intervento del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, nell'ambito del XV Congresso Latino-americano di Diritto Romano su *Secessione, tribunato, Difensori civici e riforme delle Costituzioni*, sul tema *L'Ombudsman-Médiateur in Italia e in Europa. Verso un nuovo tribunato?/El Defensor civico en Italia y en Europa. ¿Hacia una nueva defensa popular?* (Morelia, Stato di Michoacán-Messico 16-18.8.2006)
- Intervento del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome sul tema *La difesa civica in Italia* al Convegno internazionale su *La difesa civica in Italia e in Europa* (Firenze 16.10.2006)
- Intervento del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *Conflitti sociali e difesa civica: nuovo tribunato?* al Convegno per la Celebrazione dei 2500 anni della Secessione della Plebe su *Conflitto e Costituzione repubblicana*, a c. Università "La Sapienza" di Roma e Università di Sassari, Sassari 11-12.12.2006
- Intervento del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome sul tema ...al Convegno nazionale per il ventennale dell'Istituzione del Difensore civico regionale Regione Basilicata su *Diritti e difesa civica. Esperienze a confronto*, Matera 1-2.3.2007
- Intervento del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome alla *Séance solennelle de l'Académie de Savoie* sul tema *Les Médiateurs/Ombudsmans en Europe* (Chambéry, printemps 2007)
- Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNI E COMUNITA' MONTANE, MINISTERI)
- Le istanze
 - R.A.V.A.
 - U.S.L.
 - A.R.E.R.
 - COMUNE di AOSTA
 - COMUNE di BRUSSON
 - COMUNE di CHARVENSOD
 - COMUNE di GRESSONEY-SAINT-JEAN
 - COMUNE di QUART
 - COMUNITA' MONTANA VALDIGNE MONT BLANC
 - MINISTERI
 - SUPPLENZA/INDIRIZZO

Maria Grazia VACCHINA
 Difensore civico della Valle d' Aosta
 Coordinatore della Conferenza nazionale dei
 Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome

**CONFERENZA NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI
E DELLE PROVINCE AUTONOME**

**P.d.L. "NORME IN MATERIA DI DIFESA CIVICA E ISTITUZIONE DEL
DIFENSORE CIVICO NAZIONALE"**

Preambolo

La Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, integrata nella sua composizione con una rappresentanza dei Difensori civici comunali e provinciali, offre alle forze politiche presenti nel Parlamento e nelle Assemblee elettive delle Regioni e degli Enti locali questo contributo teso a meglio definire e a completare il sistema italiano di difesa civica.

L'esperienza maturata dapprima per iniziativa delle Regioni e in seguito da numerosi Enti locali che si sono avvalsi della facoltà prevista dalla legge sulle autonomie, fa sì che oggi la Conferenza possa favorire con le sue proposte l'allineamento della difesa civica italiana alle più significative esperienze europee.

Si tratta di un disegno che, ferme restando le competenze legislative delle Regioni e quelle statutarie degli Enti locali, è coerente con lo sviluppo federalista delle istituzioni della Repubblica ed è imperniato sull'introduzione nell'ordinamento giuridico di principi generali che qualificano e innervano il sistema di difesa civica nel suo insieme, completato da indicazioni specifiche che delineano anche i tratti essenziali della disciplina del Difensore civico nazionale.

La proposta della Conferenza si radica nel principio che il cittadino ed ogni altra persona fisica o giuridica hanno diritto alla tutela del Difensore civico, quale che sia l'amministrazione con la quale hanno a che fare e quale che sia l'area del Paese ove essi vivono e/o operano, atteso che il diritto di rivolgersi al Difensore civico attiene ai livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale ai sensi dell'art. 117, comma 2, lett. m) della Costituzione.

La Conferenza mette altresì a disposizione di tutti coloro che sono interessati a far avanzare il nostro Paese sul fronte della diffusione e del consolidamento della difesa civica ogni forma di collaborazione ritenuta utile.

**Titolo I
Principi generali**

Art. 1
(Oggetto della legge)

1. La presente legge stabilisce norme generali in materia di difesa civica, in armonia con gli articoli 3 e 97 della Costituzione, con la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea e con gli indirizzi espressi dall'Organizzazione delle Nazioni unite e dal Consiglio d'Europa, e istituisce il Difensore civico nazionale.

Art. 2
(Finalità della difesa civica)

1. Il Difensore civico tutela il diritto alla buona amministrazione.
2. Il Difensore civico opera a garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione, assicurando che atti e comportamenti siano ispirati al rispetto dei principi di dignità della persona, di legalità,

trasparenza, efficienza, efficacia, economicità dell'azione amministrativa e delle disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi.

3. La difesa civica, in relazione all'ambito di competenza, si articola in:
 - Difensore civico nazionale;
 - Difensore civico regionale;
 - Difensore civico locale.
4. Ogni persona fisica e soggetto giuridico ha diritto, secondo quanto previsto dalla presente legge, di chiedere l'intervento del Difensore civico per la tutela di propri diritti e interessi nei confronti della pubblica amministrazione. Tale diritto attiene ai livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale ai sensi dell'art. 117, comma 2, lett. m) della Costituzione, ferma restando la potestà di Regioni ed Enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, di garantire livelli ulteriori di tutela.

Art. 3

(Rapporti tra Difensori civici)

1. I Difensori civici nazionale, regionali e locali, nei rispettivi ambiti di competenza, sono autonomi e indipendenti.
2. I Difensori civici favoriscono forme e iniziative di collaborazione reciproca, a livello locale, regionale, nazionale e internazionale, allo scopo di promuovere l'efficienza e l'efficacia della loro azione.

Art. 4

(Elezione e revoca)

1. Il Difensore civico regionale è eletto da ciascuna Regione nonché dalle Province Autonome di Trento e Bolzano; il Difensore civico locale da ciascun Ente locale territoriale.
2. Si applicano al Difensore civico le condizioni di ineleggibilità e di incompatibilità previste dai rispettivi ordinamenti giuridici.
3. Il Difensore civico può essere revocato solo per gravi e reiterate violazioni di legge dall'organo che lo ha scelto, con le stesse modalità con cui è stato eletto.

Art. 5

(Ruolo istituzionale e status)

1. Il Difensore civico esercita la sua attività in piena libertà e indipendenza e non è soggetto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale.
2. Lo status dei Difensori civici nazionale, regionali e locali e le relative indennità di carica e trattamento economico sono disciplinati dai rispettivi ordinamenti con riferimento, in quanto compatibili, ai Senatori della Repubblica, ai Consiglieri regionali e agli Amministratori locali.
3. Ai Difensori civici si applicano, in materia di lavoro e previdenziale, le disposizioni dell'ordinamento giuridico vigente riferite:
 - a) ai Senatori per quanto concerne il Difensore civico nazionale;
 - b) ai Consiglieri regionali per quanto concerne il Difensore civico regionale;
 - c) agli Assessori per quanto riguarda il Difensore civico locale.
4. Il Difensore civico concerta con l'Amministrazione di riferimento le risorse umane, organizzative e finanziarie, stanziare in un apposito capitolo di bilancio, da assegnare al suo ufficio, che comunque devono essere adeguate allo svolgimento delle funzioni.

Art. 6

(Destinatari degli interventi)

1. L'attività dei Difensori civici nazionale, regionali e locali, nei rispettivi ambiti di competenza, si svolge nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e dei soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse.
2. I Difensori civici nazionale, regionali e locali intervengono nei confronti dei soggetti destinatari di cui al comma precedente, avuto riguardo all'estensione nazionale, regionale o locale della loro competenza.
3. I soggetti destinatari degli interventi sono tenuti a prestare con la massima sollecitudine, entro il termine fissato dai rispettivi ordinamenti, la loro collaborazione al Difensore civico. La qualità dei rapporti con il Difensore civico è elemento considerato nel sistema di valutazione del personale.

Art. 7
(Poteri)

1. Il Difensore civico informa la propria azione ai principi generali dell'attività amministrativa e al perseguimento dell'equità, anche attraverso il metodo della mediazione.
2. Il Difensore civico può intervenire su istanza di parte o di propria iniziativa.
3. Il Difensore civico può:
 - a. accedere a tutti gli atti e documenti detenuti dai soggetti di cui all'art. 6, comma 1, senza i limiti del segreto d'ufficio anche qualora si tratti di documenti sottratti per legge o regolamento all'accesso. Il Difensore civico è tenuto al segreto sulle notizie delle quali sia venuto a conoscenza e che, in base alla legge, siano escluse dal diritto d'accesso o comunque soggette a segreto o a divieto di divulgazione, nonché ad attenersi alla normativa in materia di trattamento dei dati personali;
 - b. convocare il responsabile del procedimento o i dirigenti delle strutture amministrative coinvolte per un esame congiunto della questione oggetto di intervento del Difensore civico;
 - c. accedere in qualsiasi sede o ufficio dei soggetti destinatari degli interventi per compiere sopralluoghi e accertamenti;
 - d. chiedere, in caso di mancata collaborazione, l'attivazione del procedimento disciplinare a carico del responsabile del procedimento e dei dirigenti delle strutture coinvolte, della cui conclusione deve essere data notizia al Difensore civico.
4. Il Difensore civico può, in qualsiasi momento, dare notizia agli organi di stampa e ai mezzi di comunicazione di massa della propria attività e dei problemi eventualmente rilevati, fatto salvo il rispetto della normativa a tutela della privacy.
5. La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude né limita il diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico.
6. Nei casi in cui la legge prevede che possa costituirsi parte civile, l'avvio dell'azione penale è comunicato al Difensore civico competente per territorio, con riferimento al luogo ove si svolge il processo penale.
7. Nei casi di cui al comma precedente e negli altri in cui abbia bisogno di assistenza legale in giudizio, il Difensore civico è assistito con una delle seguenti modalità:
 - a. dall'Avvocatura dell'Amministrazione di riferimento;
 - b. da funzionari del proprio ufficio in possesso del titolo di avvocato, iscritti a tal fine nell'albo speciale degli avvocati-sezione speciale per i dipendenti pubblici;
 - c. da altri soggetti scelti di concerto tra il Difensore civico e l'Amministrazione di riferimento.

Art.8
(Esito degli interventi)

1. Il Difensore civico indirizza ai competenti organi dei soggetti destinatari degli interventi, suggerimenti, proposte e raccomandazioni, anche di carattere generale, sul piano normativo e amministrativo.
2. Gli organi destinatari degli interventi devono comunicare al Difensore civico le motivazioni giuridiche e gli elementi di fatto fondanti un eventuale non accoglimento, anche parziale, delle sue indicazioni.

Art. 9
(Rapporti con altri organismi di tutela)

1. Il Difensore civico promuove rapporti di collaborazione e consultazione con le associazioni riconosciute di tutela dei cittadini e degli utenti e con altre autorità e organismi di garanzia e tutela dei diritti e interessi per favorire la creazione di un sistema integrato di tutela non giurisdizionale e diffonderne la conoscenza e l'utilizzo.

Art. 10
(Relazione sull'attività)

1. Il Difensore civico presenta e illustra all'Assemblea di riferimento, entro il termine fissato dai rispettivi ordinamenti, una Relazione ordinaria annuale sull'attività svolta, sui risultati conseguiti e sui rimedi organizzativi e normativi ritenuti utili o necessari.
2. Nei casi di particolare importanza o meritevoli di urgente considerazione, il Difensore civico può presentare in qualsiasi momento all'organo che lo ha scelto Relazioni straordinarie, che devono essere tempestivamente esaminate.
3. Le Relazioni del Difensore civico e le determinazioni assunte in merito dall'organo competente al loro esame sono rese pubbliche con le stesse modalità previste per il bilancio dell'Amministrazione di riferimento.
4. Il Difensore civico può diffondere in qualsiasi altra forma le sue Relazioni anche prima della presentazione ai sensi del comma 1 e 2 del presente articolo.

Titolo II

Difensore civico nazionale

Art. 11
(Istituzione)

1. E' istituito il Difensore civico nazionale.

Art. 12
(Elezione, durata del mandato, ineleggibilità e incompatibilità)

1. Il Difensore civico nazionale è eletto dal Parlamento in seduta congiunta. Risulta eletto il candidato che ha ottenuto almeno la metà più uno dei voti dei componenti delle due Camere; qualora per nessun candidato si raggiunga, entro la terza votazione, il quorum previsto, risulta eletto il candidato che ha conseguito il maggior numero di voti.
2. Il Difensore civico nazionale è scelto tra cittadini, aventi i requisiti per l'elezione al Senato della Repubblica, che diano garanzia di comprovata competenza giuridico-amministrativa, di imparzialità e indipendenza di giudizio.
3. Il Difensore civico nazionale resta in carica sette anni e non è rieleggibile. Salvi i casi di revoca o decadenza, esercita le sue funzioni fino all'entrata in carica del suo successore.
4. Al Difensore civico nazionale si applicano, in quanto compatibili, le cause di ineleggibilità e incompatibilità stabilite per i Senatori della Repubblica.

Art. 13
(Destinatari degli interventi)

1. Il Difensore civico nazionale esercita le sue funzioni nei confronti di:
 - a. amministrazioni centrali e sovraregionali dello Stato;
 - b. altri soggetti di diritto pubblico, aventi una competenza territoriale nazionale o sovraregionale;
 - c. soggetti di diritto privato aventi una competenza territoriale nazionale o sovraregionale limitatamente alle attività di pubblico interesse.

Art. 14
(Relazione annuale)

1. Secondo quanto previsto dall'art. 10, comma 1, entro il 31 marzo il Difensore civico nazionale invia una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati, che la trasmettono ai membri delle rispettive Camere.

Art. 15
(Organizzazione e funzionamento)

1. La sede, l'organizzazione interna e il personale, il funzionamento e le modalità d'intervento dell'Ufficio del Difensore civico nazionale, nonché la definizione degli obblighi di collaborazione e risposta dei soggetti destinatari degli interventi sono disciplinati da un regolamento da adottarsi entro 120 giorni dall'entrata in vigore della presente legge, ai sensi dell'art. 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, su schema proposto dal Difensore civico nazionale.

Titolo III

Disposizioni finali

Art. 16
(Applicazione della legge)

1. Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano e gli Enti locali istituiscono e disciplinano il Difensore civico secondo i principi generali di cui al titolo I della presente legge, garantendo il diritto di cui all'articolo 2, comma 4, anche con modalità derivanti dall'applicazione dei principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione.

2. Sino a quando ciascun Ente non ha provveduto per quanto di competenza all'attivazione della difesa civica ovvero in mancanza di nomina del Difensore civico regionale, provinciale o comunale, è competente rispettivamente il Difensore civico nazionale, regionale, provinciale.
3. Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano favoriscono l'esercizio associato delle funzioni della difesa civica.

Art. 17

(Modifica di disposizioni della legge 7 agosto 1990, n. 241)

1. All'art 3, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241, sono aggiunte in fine le seguenti parole "e il Difensore civico competente di cui è possibile chiedere l'intervento".
2. All'art. 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241 il seguente periodo "Nei confronti degli atti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27" è sostituito dal seguente "Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali dello Stato tale richiesta è inoltrata al Difensore civico nazionale; nei confronti degli atti delle amministrazioni periferiche dello Stato, degli Enti e delle Aziende nazionali operanti a livello regionale e infraregionale la richiesta è inoltrata per il riesame al Difensore civico regionale."

Art. 18

(Abrogazione di norme)

1. Dall'entrata in vigore della presente legge, l'art. 16, comma 1, della legge 15 maggio 1997, n. 127 e successive modificazioni, nonché l'art. 11 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 sono abrogati.

p. La Conferenza nazionale dei Difensori civici
delle Regioni e delle Province autonome
Maria Grazia VACCHINA
Difensore civico della Valle d'Aosta
Coordinatore della Conferenza nazionale
dei Difensori civici delle Regioni e
delle Province autonome

Roma, 2 ottobre 2006

**INTERVENTO DEL COORDINATORE DELLA CONFERENZA NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI
DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME, NELL'AMBITO DEL XV CONGRESSO
LATINO-AMERICANO DI DIRITTO ROMANO
SU SECESSIONE, TRIBUNATO, DIFENSORI CIVICI E RIFORME DELLE COSTITUZIONI,
SUL TEMA
L'OMBUDSMAN-MÉDIATEUR IN ITALIA E IN EUROPA. VERSO UN NUOVO TRIBUNATO/EL DEFENSOR CIVICO EN ITALIA Y
EN EUROPA. ¿HACIA UNA NUEVA DEFENSA POPULAR?
(Morelia, Stato di Michoacán-Messico 16-18.8.2006)**

Ill.me Autorità,
Chiar.mi Professori,
Care/i Colleghe/i,

sono molto onorata di prendere la parola in questa solenne Assise, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civili delle Regioni e delle Province autonome d'Italia, sulla scia di un impegno che, negli anni, ha segnato la mia collaborazione con i Professori Pierangelo Catalano e Giovanni Lobrano, delle Università di Roma "La Sapienza" e di Sassari, e con i colleghi Defensores del Pueblo e Procuradores de los derechos humanos, in particolare con i Membri della F.I.O.-Federación Iberoamericana de Ombudsman, con cui, in veste di Presidente dell'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, ho siglato, nel novembre 2004, un *Protocollo* di collaborazione a tutela dei diritti dei più deboli.

Il titolo concordato per il mio intervento mette in rilievo la problematica e stimolante sussistenza di un collegamento tra il Tribuno della Plebe e il Difensore dei Cittadini. Scriveva nel 1965 Arturo Carlo Jemolo: "La perdita di fiducia negli organi statali, il perenne senso di essere vittima di torti, sta logorando pilastri fondamentali, assai più che non farebbero iniziative apertamente rivoluzionarie (...) potrebbe pensarsi ad un tribuno del popolo o ad un censore, nominati a suffragio universale, o magari con un elettorato diverso da quello che elegge i membri del Parlamento". Si tratta di un collegamento non solo rilevante, ma anche prospettato de iure condendo quale possibile sviluppo della figura, ad oggi non ben definita, dell'Ombudsman/Defensor del Pueblo/Médiateur/Difensore civile, secondo alcune delle terminologie in uso, a conferma della duttilità dell'Istituto, ma anche della sua non chiara demarcazione, essendo innegabile la flessibilità applicativa a contesti sociali differenti, fatta salva l'indipendenza, senza la quale non c'è difesa civica.

Ciò che, a prima vista, accomuna il modello romano del Tribuno della Plebe al Difensore dei Cittadini è la ratio di tutela delle fasce deboli contro soprusi e privilegi delle classi dominanti (i plebei e gli schiavi nei confronti dei patrizi nell'antica Roma, i poveri e gli emarginati rispetto ai potentati delle società moderne, ma anche le fasce medie di oggi rispetto al potere elefantico della Pubblica Amministrazione). Si tratta di un minimo comune denominatore, peraltro ravvisabile in numerose figure che hanno costellato la storia della civiltà umana e del diritto, che ne promuove e interpreta le logiche: si pensi all'Eforato spartano, ai Logistai di Atene, al Defensor civitatis tardo romano, al Censorato cinese, ai Missi dominici merovingi e carolingi, al Consiglio veneziano dei dieci, al Sindicus dei Comuni, ai Censori nord americani del '600, Istituti tutti riconducibili ad una esigenza di giustizia che si rivela essenziale per la pace sociale e che gli apparati pubblici, anche nelle forme più democratiche, non sono in grado di garantire. Per quanto attiene il Tribuno, si è soliti sottolineare, tra i connotati essenziali, due elementi: il fondamento religioso (nel senso che il Tribuno era sacrosanto ed inviolabile, stante che chiunque ne aggredisse la persona o ne ostacolasse le funzioni veniva bandito)

e il potere di intercessio, consistente nel "potere negativo"¹ di porre il veto a decisioni senatorie o ad atti emessi da Magistrati patrizi, al loro imperium ritenuto pregiudizievole nei confronti della plebe, per cui il Tribuno, come vuole Rousseau, pur senza nulla fare, tutto poteva impedire nell'esercizio dell'*auxilium latio*. Ora, questi due elementi qualificano solo in parte la difesa civica.

Ma andiamo con ordine. La prima esperienza, di cui quasi mai si parla, risale al 1713, quando re Carlo XII, impegnato in azioni di guerra lontano dalla Svezia, nominò un Ispettore - l'*Högste Ombudsman* - per controllare i suoi Funzionari. La *Carta Costituzionale* svedese del 1809, nata da una rivoluzione che depose il re, prevede poi espressamente, all'art. 96, l'Istituto dell'Ombudsman (che letteralmente significa uomo che "fa da tramite", che "agisce come "portavoce" o "rappresentante" di qualcuno), di cui il Parlamento poteva dotarsi al fine di vigilare sull'operato del Governo e della Pubblica Amministrazione. La necessità di tale Organo si deve alla circostanza che il Parlamento svedese si riuniva soltanto in estate; col tempo, lo strumento divenne accessibile ai Cittadini e dotato di penetranti poteri di sindacato e correzione dell'azione amministrativa. Dal nord Europa tale Organo si diffuse, nel '900, in Europa e nel mondo: in Finlandia nel 1919, in Norvegia nel 1952, in Danimarca nel 1953, nella Repubblica Federale tedesca nel 1956, in Nuova Zelanda nel 1962, in Gran Bretagna nel 1967, in Francia nel 1973, in Portogallo nel 1975, in Spagna nel 1978, ecc., sino all'elezione, nel 1995, di un *Médiateur européen* in seno all'Unione Europea, previsto dal *Trattato di Maastricht* del 1992, art. 138 E.

In Italia, il tentativo di democratizzare la Pubblica Amministrazione per farne servizio effettivo dei Cittadini è partito dal basso, essendo nato come strumento nelle mani delle Comunità regionali prima (in Toscana nel 1974 e, a ruota, in Liguria, sempre nel 1974, due Regioni tanto determinate in materia da riportarne la previsione nello *Statuto*, così come farà il Lazio), e locali poi (a partire dagli anni '90, con previsione della possibile istituzione ex art. 8, L. n. 142/1990 e succ. mod.) e solo recentemente aspira a diventare parte dell'apparato organizzativo dello Stato. Una difesa, dunque, ravvicinata ma a macchia di leopardo, con vuoti vistosi nel sud e nelle isole (solo la Sicilia è priva di legge istitutiva, ma, se si considerano le Regioni in cui il titolare non è stato eletto o rieletto, non sono poche le Regioni prive di Difensore). Dopo alcuni tentativi rimasti sostanzialmente senza esito (anche se rispondenti ad un impegno pluriennale della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, tradottosi soprattutto nel testo unificato n. 619 e abb. *Norme in materia di difensore civico*, I Commissione Permanente Affari Costituzionali Camera dei Deputati, 15.9.1998), è stato istituito un Gruppo di lavoro finalizzato alla predisposizione di una proposta di legge sulla difesa civica in Italia e istitutiva del Difensore statale, i cui lavori sono in dirittura d'arrivo. L'auspicio è che politica-università-difesa civica lavorino insieme, superando antichi steccati, onde assicurare a tutti e per tutti gli ambiti della Pubblica Amministrazione (ivi compresi gli Uffici centrali dei Ministeri, ad oggi scoperti) una difesa stragiudiziale - rapida e gratuita - del Cittadino.

Altri Stati europei, dotati di Ombudsman nazionale, hanno poi previsto analoghe figure con competenza territoriale circoscritta e ravvicinata, sia con l'istituzione di veri e propri Organi locali (si pensi alla Spagna e all'Austria), sia decentrando l'Istituto sotto forma di Delegati (si pensi alla Francia e alla Gran Bretagna). Anche se con rilevanti analogie, la disciplina varia da Paese a Paese, in Italia da Regione a Regione, in assenza di normativa statale, intervenuta solo settorialmente (L. n. 104/1992 sull'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate, che ammette la costituzione di parte civile del Difensore civico nei procedimenti penali relativi a taluni

1. G. Grosso, *Lezioni di storia del diritto romano*, V ed., To 1965, p. 89

reati; L. n. 127/1997 che riconosce, in capo ai Difensori civici regionali, le competenze sulle Amministrazioni periferiche dello Stato ad esclusione dei settori giustizia, difesa e sicurezza pubblica; L. n. 241/1990, così come modificata nel 2000, che assegna al Difensore civico regionale e locale la competenza al riesame dei provvedimenti di diniego o differimento dell'accesso alla documentazione amministrativa, competenza successivamente ridotta nel 2005). Per quanto attiene la difesa civica locale, il T.U.EE.LL. del 2000 vi dedica ben tre articoli: l'art. 11 (che specifica la possibilità per Comuni e Province di prevedere l'Istituto nei rispettivi *Statuti*), l'art. 127 (che attribuisce al Difensore potere di controllo eventuale sulle deliberazioni di Giunta e Consiglio relativamente a determinate materie) e l'art. 136 (che riconosce al Difensore civico il potere di nomina di Commissari ad acta per il compimento di atti obbligatori, potere oggetto di ampi dibattiti dottrinali e giurisprudenziali).

Si tratta, peraltro, di previsioni normative che lasciano ampi margini di discrezionalità, essendo prive della coattività propria della norma giuridica istitutiva di uno strumento essenziale a garanzia del Cittadino: quell'obbligatorietà dell'Istituto, insomma, che sembra scontrarsi con l'autonomia regionale e locale, costituzionalmente garantita. Si tratta, in realtà, di un problema risolto dal Legislatore costituente e ordinario, in quanto, se da un lato la difesa civica non appare tra le materie elencate dal nuovo testo dell'art. 117 della Costituzione (il che condurrebbe a collocarla tra le materie di competenza esclusiva delle Regioni), dall'altro, una corretta concezione dell'Istituto come strumento di garanzia della "bontà" del rapporto Cittadino-Pubblica Amministrazione, non può che evidenziarne il collegamento con i livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti su tutto il territorio nazionale, di cui alla lett. m) dell'art. 117 della Costituzione. Il che trova conferma nella recente riforma apportata alla L. n. 241/1990 sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso, realizzata con L. n. 15/2005, che, se riduce la competenza del Difensore civico regionale nei confronti delle Amministrazioni statali periferiche, presuppone l'esistenza di un Difensore civico in tutte le Regioni. L'art. 25, infatti, dopo aver disposto che, nei confronti dei provvedimenti di diniego o differimento dell'accesso ad atti delle Amministrazioni comunali, provinciali e regionali, è data facoltà di rivolgersi al Difensore civico competente per territorio, precisa che, "qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore": orbene, in assenza di Difensore civico nazionale, il Difensore civico regionale è indubbiamente quello cui può rivolgersi il Cittadino residente in Provincia o Comune che ne siano privi. Né vale l'obiezione per cui la disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso deve considerarsi di competenza esclusiva delle Regioni. Infatti, l'art. 29 della L. n. 15/2005 precisa che "Le regioni e gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, regolano le materie disciplinate dalla presente legge nel rispetto del sistema costituzionale e delle garanzie del cittadino nei riguardi dell'azione amministrativa, così come definite dai principi stabiliti dalla presente legge", dichiarando inderogabile il sistema di garanzie predisposto dalla normativa statale a tutela del Cittadino, cui appartiene la facoltà di ricorso al Difensore civico contro l'illegittimo diniego o differimento della richiesta di accesso. In definitiva, il Legislatore italiano, pur non avendo espressamente sancito l'obbligo dell'istituzione del Difensore civico regionale, lascia chiaramente intendere di contare sulla sua presenza. Il che rappresenta un importante stimolo per l'istituzione del Difensore civico in tutte le Regioni, obiettivo che si pone la Conferenza nazionale che coordini, in sinergia con il Congresso dei poteri locali e regionali e con il Commissario dei diritti umani dell'Unione Europea.

Va evidenziata, peraltro, la presenza di una normativa comunitaria che sancisce, tra i diritti "fondamentali" del Cittadino europeo (cosa che costituisce un *primum* e che il mondo ci invidia), il diritto alla buona amministrazione (art. 41 della *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.*, firmata a Nizza nel 2000) e il diritto a rivolgersi al *Médiateur européen* in ogni caso di cattiva amministrazione (art. 43 della stessa *Carta*), diritti entrambi riaffermati dalla *Costituzione*

europaea, firmata a Roma il 29.10.2004, che, sebbene non ancora ratificata da alcuni Paesi membri, rappresenta un riconoscimento idoneo a legittimarne l'obbligatorietà. Al fine di rendere effettivi tali diritti, il Parlamento europeo ha adottato, nel settembre 2001, una *Risoluzione* con cui ha approvato il *Codice europeo di buona condotta amministrativa* (proposto da Jacob Söderman, primo Médiateur européen, con intuizione proattiva che sarà alla base del riconoscimento di cui alla *Carta di Nizza* e alla *Costituzione europea*, a riprova del "potere" di persuasione del Difensore civico), volto ad indicare, in maniera dettagliata, come si traducono nella pratica il diritto alla buona amministrazione e la sua tutela stragiudiziale. Tale *Codice* costituisce un importante punto di riferimento per tutti gli Enti pubblici operanti all'interno dell'Unione ed è comprensivo della tutela delle ragionevoli aspettative generate nel Cittadino da precedenti comportamenti dell'Amministrazione (art. 10), nonché delle regole di equità e cortesia cui deve ispirarsi il Funzionario (artt. 11 e 12).

Per tornare all'Italia, la necessità di un Difensore civico nazionale è ancora messa in discussione, sia per timore di politicizzazione della figura, sia per amore del decentramento, funzionale al Cittadino, che, peraltro, incontra ostacoli nel timore dei Responsabili degli Organi centrali di venir indeboliti. Ma proprio l'assenza di competenza, anche dei Difensori civici regionali, sulle Amministrazioni statali centrali ripropone la questione dell'opportunità di un Difensore statale, fatta salva la necessità di una normativa che garantisca che il titolare sia "bandiera" della difesa civica italiana oltre che garanzia di adeguata correlazione con i colleghi regionali e locali, senza subordinazione alcuna, come voluto dalla migliore dottrina². Tanto più che, a rendere effettivo il servizio è la prossimità al Cittadino, il quale deve poter adire il Difensore e sentirlo parte della medesima realtà socio-politica, non essendo condizione sufficiente la semplicità dell'intervento, come evidenzia il Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa con la *Risoluzione n. 80 del 17.6.1999*, che vuole una rete capillare e diffusa su tutto il territorio nazionale, capace di raggiungere ogni Cittadino, in vista non solo della tutela, ma anche della promozione dei diritti, così come dei doveri, per un'attiva e responsabile partecipazione dei consociati alla vita della comunità.

Il tutto presuppone un efficiente collegamento informatico e operativo, indispensabile strumento di forza della figura, che, nell'esercizio della sua funzione ("Magistrato di persuasione" con il compito di mediare tra Cittadino e Amministrazione per un equo temperamento tra interesse pubblico e privato) deve poter contare sull'efficacia dell'Istituto e di un'"équipe" idonea di Collaboratori. Il che consente anche di sopperire alla naturale solitudine del Difensore civico, che, in quanto Organo imparziale e indipendente tanto dall'Esecutivo quanto dal Legislativo ed estraneo al Giudiziario, salvo tradire il proprio ruolo, non può schierarsi né pro, né contro la Pubblica Amministrazione. E per quanto il Médiateur sia funzionale al buon andamento della res publica, non può assumere le vesti di Organo amministrativo di controllo, dovendo porsi come distinto, benché complementare, rispetto alla Pubblica Amministrazione: utile, se non indispensabile - come vuole autorevole dottrina³ - allo stesso lavoro dei Parlamentari o Consiglieri, quali diretti rappresentanti dei Cittadini, in una parola alla democrazia, di cui l'Ombudsman è creazione, creatura.

Si tratta di una solitudine positiva, che lo rende più forte, perché sorretto dalle attese "dei molti", soprattutto nella misura in cui favorisce la collaborazione, il confronto e l'aggiornamento tra i colleghi. Di qui l'importanza di iniziative come questo Convegno e altri programmati dalle Organizzazioni internazionali di difesa civica: l'I.O.I.- International Ombudsman Institute, l'E.O.I.-European Ombudsman Institute, l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et

2. W. Haller, *Un'articolazione gerarchica delle istituzioni di difesa civica* in "Varia" E.O.I.-European Ombudsman Institute, n. 4/2006, Innsbruck 2006

3. D. Jacoby, *L'Ombudsman, utile ou indispensable à la défense des droits?* (con traduzione italiana), in Atti 2 del Convegno internazionale "Difesa civica e partecipazione democratica", a c. Difensore civico e Provincia Roma, Roma 4.10.2000, Palazzo Valentini, Roma 2001, p. 203-215

Médiateurs de la Francophonie, la F.I.O.-Federación Iberoamericana de Ombudsmans, il F.C.O.-Forum Canadien des Ombudsmans, l'A.O.M.A.-Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains, ecc.. In Italia opera la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, di cui ho l'onore di essere il Coordinatore da circa tre anni, recentemente allargatasi ai Rappresentanti della difesa civica locale per le diverse Regioni onde realizzare quella rete che è indispensabile per la funzionalità del servizio sull'intero territorio. Su mio impulso, i colleghi si stanno aprendo ai rapporti internazionali, tanto più che Conferenza e Coordinatore sono espressamente riconosciuti, sia dal Congresso delle Regioni (cfr. *Risoluzione* del 5.6.2002 del Congresso delle Regioni su *Le Regioni per una difesa civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei cittadini*) che dal Médiateur européen (cfr. sito internet), quale Organo rappresentativo della difesa civica italiana. Occorre ispirarsi ai principi complementari della sussidiarietà e dell'autonomia, colmando eventuali "macchie nere" attraverso la pratica dell'inoltro al collega competente per territorio e la possibilità di rivolgersi, laddove manchi il Difensore civico, a quello di livello territoriale superiore, sino al Coordinatore nazionale.

La sussidiarietà del servizio è prevista espressamente dalla legge regionale della Liguria, mentre in Toscana è prassi dell'Ufficio, riaffermata nella *Carta della difesa civica locale*. Inoltre, la citata L. n. 15/2005, in materia di tutela non giurisdizionale del diritto di accesso agli atti amministrativi, sancisce espressamente l'intervento "sussidiario" del Difensore civico di ambito territoriale superiore. Per quanto mi riguarda, anche in veste di Coordinatore nazionale, mi limito a sollecitare risposte inevase, a tutela della stessa Pubblica Amministrazione, e ad invocare la collaborazione tra Istituzioni, stante che il Difensore civico non è riconosciuto né in *Costituzione*, né in tutti gli *Statuti* regionali e comunali, essendo anche un fatto organizzativo che si situa all'interno del libero gioco delle autonomie. Sempre in veste di Coordinatore ho partecipato, su invito del Médiateur européen, al V Seminario dei Médiateurs degli Stati membri sul tema *Le rôle des Médiateurs et Organes similaires dans l'application du droit communautaire* (La Haye 11-13.9.2005), nel corso del quale si è sottolineato il peso della difesa civica nell'attuazione della normativa comunitaria, onde assicurare il rispetto di principi e orientamenti contenuti anche in Direttive, Raccomandazioni e Sentenze della Corte di Giustizia che necessitano della collaborazione degli Enti pubblici interessati. In questo ruolo propulsivo, mirato all'affermazione del diritto nel quotidiano, è rinvenibile il punto di contatto più significativo con il Tribunale della Plebe, con la sua funzione democratica e con lo spirito di concretezza e fattività del diritto pubblico che pervade il dialogo tra potere e comunità sociale.

Non ostante la diversa disciplina che caratterizza l'Ombudsman nel mondo, vi sono connotati la cui mancanza ne travolgerebbe l'essenza. Così, in primo luogo e per assodata dottrina, l'enunciazione dell'indipendenza dell'Ombudsman, salvo poi verificare come venga assicurata. La regola è quella dell'"elezione" da parte dell'Assemblea rappresentativa della volontà popolare, con maggioranza qualificata, anche se non mancano Paesi, come la Francia, ove il Médiateur è "nominato" dal Consiglio dei Ministri (art. 2 L. n. 73/6 del 3.1.1973). Qualcuno sostiene (e qui il paragone con il Tribunale emerge evidente) che il Difensore dovrebbe essere eletto a suffragio universale (così per il Comune Gubbio), ma la soluzione non pare agevole, né genericamente opportuna, non dovendo essere espressione della volontà di una parte, sia pure maggioritaria (in ciò si rinviene un distinguo rispetto al Tribunale della Plebe, che, essendo Magistrato plebeo, trova competenza elettorale nei concilia tributa plebis⁴). E poiché l'indipendenza si deve manifestare non solo rispetto all'Apparato Esecutivo e Amministrativo, ma anche nei confronti

4. G. Grosso, loc. cit., p. 220

dell'Organo che lo elegge, la sua effettività può essere garantita attraverso la richiesta di titolo di studio e comprovata esperienza giuridico-amministrativa, nonché mediante la previsione di maggioranza elettiva qualificata, di bilancio autonomo, di durata della carica slegata dalle vicende dell'Organo. Elementi, tutti, per lo più indigesti al potere, essendo verosimile che nessuno o quasi è disponibile a cederne quote ad altro soggetto con il quale potrebbe confliggere e al quale dovrebbe rendere conto. In realtà l'indipendenza del Médiateur non è né separazione, né contro-potere, dovendo operare per il miglioramento della res publica e per rendere tutti consapevoli del proprio status e connesse potenzialità: e qui il servizio richiama alla lettera i connotati del Tribuno, mutatis mutandis, con riferimento alla tutela di diritti, interessi, situazioni soggettive non sufficientemente formalizzate ma rilevanti in termini di equità e giustizia sostanziale, in concorso col diritto.

Diverse le modalità di attuazione del ruolo, a seconda che si ponga l'accento su vigilanza e controllo di atti e attività amministrativa ovvero su tutela e promozione dello status di Cittadino: proprio su questo differente approccio si costruisce o smentisce, in gran parte, l'esistenza di un filo, più o meno diretto, tra Difensore civico e Tribuno della Plebe. Se è vero, infatti, che, nel momento in cui si controlla la legittimità e correttezza amministrativa, si proteggono i Cittadini da inadempienze e abusi lesivi dei loro diritti e interessi⁵, è evidente che tali affermazioni di principio debbono calarsi nel lavoro quotidiano, ove il controllare proteggendo ovvero il proteggere controllando si traducono in forma mentis e modus operandi che fanno la differenza. Di qui la marginalità della questione relativa all'intervento su istanza di parte o d'ufficio: in merito, De Vergottini⁶ sottolinea che il graduale passaggio dall'intervento d'ufficio al ricorso di parte conferma l'evoluzione dell'Istituto verso forme sempre più svincolate e autonome dall'Assemblea che elegge il Difensore civico, che, pur permanendo "Istituto di diritto pubblico", diventa mezzo di tutela non giurisdizionale di diritti e interessi non sufficientemente garantiti. E se il ruolo è quello di favorire la partecipazione del Cittadino alla gestione della cosa pubblica, la richiesta di intervento non costituisce il limite (benché introdotta a tale scopo), bensì il presupposto della funzione di tutela, su cui riposa il ruolo di osservatorio privilegiato, perché non filtrato dal consenso, del malessere degli Amministrati, idoneo a segnalare al Legislatore e all'Amministratore gli aspetti su cui focalizzare l'attenzione e intervenire. Si tratta della fondamentale funzione propositiva del Difensore civico, che, attraverso l'ascolto, può dar forza ad esigenze di intere fasce di popolazione, soprattutto dei più deboli, che spesso voce non hanno, ma sanno pensare pensieri (anche giuridici) rilevanti, per farsene mediatore in seno agli Organi decisionali. Un potere "positivo" che nasce dalla matrice stessa del "potere negativo".

Il richiamo ai concetti di "potere positivo" e "negativo" ripropone anche il dilemma, mai sopito, se il Difensore civico debba essere Organo di persuasione e influenza, con poteri morbidi e informali di sollecitazione e promozione dell'equità, ovvero Organo di controllo e tutela della legalità, con poteri coercitivi e sanzionatori. Apparentemente l'attribuzione di poteri "forti" potrebbe avere la valenza di riconoscimento ufficiale e permanente dell'Istituto all'interno del sistema giuridico-amministrativo, ma detta facilitazione si risolverebbe in mero controllo di legittimità, senza potere di alternativa, valorizzabile invece nell'ottica della mediazione, all'interno della quale, secondo autorevole dottrina⁷, non va sottovalutato il potere di persuasione, il più efficace dei poteri in una democrazia.

5. M.G. Vacchina, *Il Difensore civico da Organo di controllo degli atti a Organo di partecipazione e tutela dei diritti* in "Quaderni I.I.L.A.", maggio 2002, Convegno 21-22.2.2002 su *Da Roma a Roma. Dal Tribuno della plebe al Defensor del Pueblo*, Roma 2002, p. 121-130

6. G. De Vergottini, *Regione e Governo locale*, a c. G. De Vergottini, n. 4/1992, p. 522-523

7. D. Jacoby, loc. cit., p. 209: "l'autre chose qui est extrêmement importante c'est le pouvoir de recommandation. Plusieurs pensent que le pouvoir de recommandation est un pouvoir inutile, qui n'est pas efficace. Je dois vous dire que c'est vraiment le plus efficace de tous les pouvoirs. Parce que dans la société démocratique, il y a une chose que les gens aiment, c'est l'harmonie. La guerre est l'antidote à la démocratie et c'est pour ça qu'il est préférable de vouloir convaincre plutôt que de contraindre. Le dialogue devient le moteur de la démocratie. Il continue à la maintenir et à la renforcer. Et d'ailleurs, s'il fallait que les ombudsmans aient un pouvoir de contrainte, il est certain que l'administration, très souvent, irait contester les décisions exécutoires de l'ombudsman. L'administration irait elle-même s'adresser aux tribunaux et là, les recommandations ou décisions de l'ombudsman seraient elles-mêmes judiciairisées, ce qui bien sûr entraînerait des délais absolument inutiles et transformerait même la nature de recours qu'est le protecteur du citoyen."

Allora, il Difensore civico deve, forse, essere pensato soprattutto come positivo collante sociale che, operando a stretto contatto con i Cittadini, di cui privilegia l'ascolto come fondamento della democrazia, ne prende a carico le esigenze e gli interessi, purché seri, adoperandosi con gli strumenti della legge e della persuasione affinché la Pubblica Amministrazione abbia a tenerli nella dovuta considerazione. Un Organo che si muove in maniera duttile e tempestiva, a tutela della giustizia sostanziale del caso concreto: non solo al fine di risolvere una lite prima che diventi vertenza giudiziaria, ma anche prospettando al Legislatore e all'Amministratore miglioramenti normativi e/o amministrativi idonei ad evitare l'insorgere sia di disfunzioni che di pretese infondate, col fine di ridare al Cittadino fiducia nelle Istituzioni. Una via feconda per il bene comune, perché misura della qualità della democrazia. L'efficacia della persuasione su cui si fonda l'Istituto, per lo più monocratico (fanno eccezione, in Europa, Austria, Lituania, Ungheria, Belgio federale e Svezia, ove l'Organo si compone di due, tre o quattro persone, con diversi sistemi di correlazione funzionale), è direttamente proporzionale al prestigio del titolare. Di qui la rilevanza dei criteri di eleggibilità ed elezione, così come di una formazione specifica e permanente, ivi compresa la conoscenza della lezione della storia: nel caso di specie, di ogni Istituto simile, a partire dal Tribuno, alla luce della comune matrice del mondo giuridico europeo e latino-americano, il diritto romano, un patrimonio prezioso a carattere universale anche per le società moderne.

E poiché conservare vuol dire trasformare, il paragone prospettato tra Difensore e Tribuno è indubbiamente percorribile (esemplare lo studio del rapporto Tribuno-Defensor del Pueblo di Giovanni Lobrano⁸), purché nell'ottica dell'*Attualità dell'antico* (come suona il titolo di una collana da me diretta): nel senso, cioè, di assegnare ad entrambi gli Istituti la ratio di strumento di democrazia al servizio dei Cittadini, soprattutto dei più deboli, troppo lontani dai centri di potere per essere sentiti (sia in caso di denegata giustizia che come portatori di esigenze), una sorta di ponte rispetto al sistema di Montesquieu, per garantirne giusto equilibrio e positiva ricaduta sulla società, che, al di là del processo elettorale, non è in grado, se non in minima parte, di far partecipare i Cittadini alle scelte. Non si tratta, mi pare, di dare vita ad un nuovo "potere" che limiti quello statale, ma di favorire mediando, un rapporto dialettico e costruttivo tra Amministratori e Amministrati: per un migliore e più partecipato esercizio dei diritti e dei doveri⁹.

Merita ricordare quanto rilevato da Giovanni Lobrano¹⁰, secondo cui la concezione del potere tribunitio essenzialmente "negativa" deriva dal giudizio unilaterale degli ottimati antichi, avendo il Tribuno anche il potere di convocare e presiedere i concilia tributa plebis, nell'ambito dei quali venivano adottati i c.d. plebiscita, inizialmente semplici pareri o proposte normative provenienti dalla plebe, che, con l'immissione dei concilia nella funzione legislativa della civitas, assunsero valenza di vere e proprie leggi dello Stato¹¹. E qui, quanta lezione per ben fare si apre al Defensor, che può diventare, nella sua attività pratica, soprattutto se orientata in funzione propositiva, una garanzia dell'effettività della democrazia nel quotidiano. Va da sé che non è tanto importante affermare una diretta successione tra i due Istituti, quanto sottolineare l'influenza che lo spirito sotteso alle Istituzioni repubblicane del diritto romano riveste ancora sul diritto pubblico degli Stati moderni.

Facciamo nostre le puntuali osservazioni di Giovanni Lobrano e di Pierangelo Catalano. Afferma Lobrano:

8. G. Lobrano, *Dal Tribuno della plebe al Defensor del Pueblo* in "Quaderni I.I.L.A." cit., p. 11-16

9. J. L. Maiorano (*El Ombudsman Defensor del Pueblo y de las instituciones republicanas*, I-IV, Buenos Aires 1999 e *II Congreso de la Federación iberoamericana del Ombudsman*, Toledo, enero 1998) nota: "El Defensor del Pueblo de América Latina supera el modelo del Ombudsman escandinavo porque nace con un fuerte empeño a la protección de los derechos humanos de vida y de libertad violados en la década de los años 80"

10. G. Lobrano, *Il potere dei tribuni della plebe*, Milano 1983

11. G. Grosso, loc. cit., p. 89: "paradossale e geniale costituzionalizzazione di uno strumento di lotta sociale che fu la molla di un processo di sviluppo dello Stato romano"

"Cicerone insegna, che il regno si manterrebbe, in realtà, anche sotto il nome di Repubblica se non ci fosse il Tribunale. Ma cosa è questo Tribunale che 'realizza' la Repubblica? Cito la definizione che ne dà (...) Eutropio nel suo *Breviarium ab urbe condita*: "Tum et ipse populus romanus sibi tribunos plebis quasi proprios iudices et defensores creavit per quos contra senatus et consules tutus esse potest". Attraverso i tribuni creati da se medesimo, il popolo romano (cioè 'tutti i Cittadini' [omnes cives], non 'lo Stato') vuole dunque essere "tutus", vuole essere protetto non contro i criminali ma 'contro il senato e i consoli'", che "un grande romanista dell'800, Wilhelm von Herzog, definisce con la parola 'Regierung', Governo ¹²". Creato dalla plebe di Roma nel V secolo a. C., subito dopo la cacciata dei re, viene rilanciato nel IV secolo d. C., come "defensor civitatis" nei Municipi, con funzione di difendere soprattutto gli "umiliores", cioè quelli che hanno meno potere. Anche questo è un aspetto interessante del tribunato, che insegna al Defensor di oggi a privilegiare la prossimità del servizio.

Osserva Catalano che "la création d'une nouvelle forme de pouvoir négatif, qui constitutionnalise les forces sociales des travailleurs, même intellectuels, allant au-delà de l'article 40 (droit de grève) et de l'article 33 (autonomie des institutions de haute culture) de la Constitution de 1947, est peut-être le devoir le plus urgent pour les juristes qui choisissent une ligne démocratique d'interprétation de la Constitution italienne. Cette interprétation doit éviter la fragmentation et la dispersion des forces sociales 'négatives' en conflits séparés et mener à leur unification, ce qui n'implique absolument pas un affaiblissement du pouvoir politique 'positif' (c'est-à-dire, principalement, du gouvernement). Au contraire, un fort 'pouvoir négatif' suppose et peut contribuer à imposer un 'pouvoir positif' tout aussi fort, un interlocuteur valable et crédible ¹³" (ne è convinto Catalano, sin dal 1967). E ancora: "Dans la Constitution de la République bolivarienne du Venezuela de 1999, la plus originale des Constitutions de la seconde moitié du XX^e siècle, le 'Defensor del Pueblo' acquiert une position constitutionnelle de très haut niveau, en dehors de la division des pouvoirs, désormais formellement dépassée dans ce texte constitutionnel. Le 'Defensor del Pueblo' compose, avec le 'Fiscal general' (Ministerio público) et le 'Contralor general', ce que la Constitution appelle le 'Consejo Moral Republicano' (...). Le Defensor del Pueblo' de la Constitution bolivarienne de 1999 dérive de façon évidente de l'idée romaine et rousseauiste du tribunato¹⁴".

Per concludere, è certo che il moltiplicarsi esponenziale di Istituti di difesa dei Cittadini nei confronti del potere governativo è oggi tendenza, anche costituzionale, di rilevanza mondiale, tanto più in presenza di fenomeni massicci di immigrazione che ricordano quelli di Roma antica, posti alla base, per autorevole dottrina¹⁵, dell'origine stessa della plebe. Risulta quanto mai opportuno l'auspicio del Rappresentante¹⁶ il Ministero degli Affari Esteri, in occasione del citato Convegno *Da Roma a Roma. Dal Tribuno della Plebe al Defensor del Pueblo*: "La grandezza giuridica del Popolo romano e del suo diritto possano rappresentare anche per gli Stati moderni una guida sicura e una grande fonte di insegnamento. Nel solco di questa tradizione, di cui i Popoli latini sono i primi depositari, oggi tocca a noi inserire le moderne conquiste, i risultati della storia, i valori che nel corso dei secoli l'umanità ha saputo fare propri, a cominciare dalla tutela della persona e dei diritti di cui essa è depositaria".

12. G. Lohrno *Dal Defensor del Pueblo al Tribuno della plebe: ritorno al futuro. Un primo tentativo di interpretazione storico-sistemica, con particolare attenzione all'impostazione di Simón Bolívar* in "Quaderni I.I.L.A." cit., p. 75-76.

13. P. Catalano, *Crise de la division des pouvoirs et tribunaat* in "Attualità dell' Antico 6", a c. M.G. Vacchina, Aosta 2005, p. 220.

14. P. Catalano, *ibid.*

15. G. Grosso, *loc. cit.*, p. 81: "abbandonando le varie spiegazioni e fondamento etnografico (...) si può far capo a tutto un complesso di immigrati per varie ragioni (si ricordi l'importanza che la tradizione dà al diritto di asilo, a partire dalla leggenda di Romolo); immigrati che si mettevano sotto protezione del rex, ricevendo la concessione di piccoli lotti di terreno, sì da formare un cetto inferiore agricolo; artigiani, commercianti, attratti dal crescere della città, che formavano una specie di proletariato urbano (E. Meyer)".

16. G. Ferrero, *loc. cit.*, p. 27

Se, oggi più che mai, la gente si tiene alla larga dalla politica sarà - come vuole James Fishkin, dell'Università di Stanford-California - perché non ritiene di aver voce in materia. Nulla di più lontano da quanto teorizzato da Tucídide, ne *La guerra del Peloponneso*, quando afferma: "La nostra Costituzione si chiama democrazia perché il potere non è nelle mani di una minoranza ma dell'intero popolo". Potere, dunque, al popolo per salvare lo Stato. In questa logica, superata la tentazione di "poteri forti" cui talora indugiano i Defensores, soprattutto in Italia, l'Istituto può e deve essere elemento essenziale di tutela dei diritti in una democrazia, in ossequio ai valori sociali in concorso con lo jus, non essendovi sistema democratico se non quando tutti sono coinvolti e rispettati.

Grazie per la vostra attenzione e per quanto ho potuto e potrò da voi apprendere.

Ilmas. Autoridades,

Ilmos. Profesores,

Queridos Colegas,

Me siento muy honrrada de tener la palabra en esta solemne Asis, en calidad de Coordinadora de la Conferencia nacional de los Defensores cívicos de las Regiones y de las Provincias Autònomas de Italia, en los pasos de un empeño che, en lo últimos años, ha marcado mi colaboraciòn con los Profesores Pierangelo Catalano y Giovanni Lobrano, de las Universidades "La Sapienza" de Roma y de Sassari, con los colegas Defensores del Pueblo y Procuradores de los derechos humanos, en particular con los Miembros de la F.I.O.-Federaciòn Iberoamericana de Ombudsman, con la cual, en calidad de Presidente de la A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, he firmado, en noviembre 2004, un Protocolo de colaboraciòn para tutelar los derechos de los màs débiles.

El título convenido de mi intervento pone en evidencia la problematica y la estimulante susistencia de una conexiòn entre el Tribuno de la Plebe y el Defensor de los Ciudadanos. Escribìa en el 1965 Arturo Carlo Jemolo: "La perdita di fiducia negli organi statali, il perenne senso di essere vittima di torti, sta logorando pilastri fondamentali, assai più che non farebbero iniziative apertamente rivoluzionarie (...) potrebbe pensarsi ad un tribuno del popolo o ad un censore, nominati a suffragio universale, o magari con un elettorato diverso da quello che elegge i membri del Parlamento". Se trata de una conexiòn no solo de relieve, sino tambièn proyectado de iure condendo como posible desarrollo de la figura, al día de hoy no bien definida, del Ombudsman/Defensor del Pueblo/Médiateur/Difensore cívico, segùn algunas terminologías en uso que confirman la ductilidad del Instituto y tambièn de la poca clara demarcaciòn, siendo innegable la flexibilidad aplicativa a contextos sociales diferentes, basta que susista la independència, sin la cual no hay defensa cívica.

Esto que, a primera vista, pone en comùn el modelo romano del Tribuno de la Plebe al Defensor de los Ciudadanos es la ratio de tutela de las clases màs débiles contra atropellados y privilegios de las clases dominantes (los plebeyos y los esclavos en comparaciòn de los patricios en la antigua Roma, los pobres y marginados respecto a los potentes de las sociedades modernas, màs tambièn las fajas medias de hoy respecto al poder elefantiaco de la Administraciòn Pùblica). Se trata de un minimo comùn denominador, por otra parte reconocible en numerosas figuras che han constelado la historia de la civilizaciòn humana y del derecho, que ne promueve e interpreta las lògicas: si piensas al Eforato espartano, a los Logistas de Atenas, al Defensor civitatis tardo romano, al Censorato chino, a los Missi dominici merovingi y carolingi, al Consejo veneziano de los diez, al Sindicus de los cabildos, a los Censori nord americanos del 600, Institutos todos encaminados hacia una exigencia de justicia que se revela esencial para la paz

social y que los aparatos pùblicos, tambièn en las formas màs democràticas, no estàn en grado de garantizar. Por lo que conserne el Tribuno es usual subrayar, entre connotados esenciales, dos elementos: el fundamento religioso (en el sentido que el Tribuno era sacrosanto e inviolabile, al punto que cualquier que agrediese la persona o que obstaculase las funciones venìa desterrado) y el poder de intercessio, consistente en el "poder negativo"¹ de poner un veto a decisiones senatorias o actos emitidos por Magistrados patricios, a sus imperium considerado perjudicial para la plebe, por lo que el Tribuno, como quiere Rousseau, sin nada que hacer, todo podìa impedir en el ejercicio de la *auxilii latio*. Ahora estos dos elementos califican solo en parte la defensa civica.

Màs, vamos por òrden. La primera experiencia, de la que casi nunca se habla, resale al 1713, cuando el rey Carlos XII, empeñado en acciones de guerra lejos de Zuezia, nombrò un Inspector - l'Hogste Ombudsman - para controlar sus funcionarios. La Carta Constitucional del 1809, nacida de una revoluciòn que depuso el rey, previo expresamente, al artìculo 96, el Instituto de la Ombudsman (que literalmente significa hombre que "hace de tramite", que "actua como "portavoz o representante" de alguien), del cual el Parlamento podìa dotarse a fin de vigilar sobre los hechos del Gobierno y de la Administraciòn Pùblica. La necesidad de tal Organò se deve a la circunstancia que el Parlamento sueco se reunìa solamente en verano; con el tiempo el instrumento se volviò accesible a los Ciudadanos y dotado de penetrantes poderes de sindicato y correcciòn de la acciòn administrativa. Desde el norte de Europa tal Organò se difunde, en el 900, en Europa y en el mundo: en Finlandia en el 1919, en Noruega en el 1952, en Dinamarca en el 1953, en la Repubblica Federal Alemana en el 1956, en Nueva Zelandia en el 1962, en Gran Bretaña en el 1967, en Francia en el 1973, en Portugal en el 1975, en España en el 1978, etc., hasta la elecciòn, en el 1995, de un Médiateur européen en el seno de la Uniòn Europea, previsto en el Tratado de Mastrich en el 1992, artìculo 138 E.

En Italia, el tentativo de democratizar la Administraciòn Pùblica para hacer un servicio efectivo en beneficio de los Ciudadanos comenzò desde abajo, habiendo nacido como un instrumento en las manos de las Comunidades regionales primero (en Toscana en el 1974 y en Liguria, sempre en el 1974, dos Regiones tan determinadas en materia de reportar las previsiones en el Estatuto, así como lo harà el Lazio), y local despuès (a partir de los años 90, con previsiones de la posible instituciòn ex art. 8, L. n° 142/1990 y succ. mod.) y solo recientemente aspira a convertirse en parte del aparato organizativo del Estado. Una defensa cercana, pero no en todas partes, con vacios vistosos en el sur de las islas (solo a la Sicilia le falta la ley institutiva, màs, si se consideran las Regiones en las cuales el titular no ha sido elegido o reelegido, no son pocas las Regiones que no tienen un Defensor). Despuès de algunos tentativos sin èxito (aunque si correspondian a un empeño plurianual de la Conferencia Nacional de los Defensores cìvicos regionales, traducidos, sobre todo, en el texto ùnico n° 619 y abb. "Normas en materia de Defensor civico", La Comisiòn Permanente Asuntos Constitucionales Presidencia del Consejo e Internos, Càmara de Diputados, 15.9.1998), ha sido instituido un Grupo de estudio dirigido a la predisposiciòn de una propuesta de ley para la defensa civica en Italia e institutiva del Defensor estatal, cuyos trabajos son tambièn de llegada. El deseo es que politica-universidad-defensa civica trabajen juntas, superando antigas vallas donde asegurar a todos y para todos los àmbitos de la Administraciòn (incluidos los Ministerios centrales hasta hoy descubiertos) una defensa transjudicial - ràpida y gratis - del Ciudadano.

1. G. Grosso, *Lezioni di storia del diritto romano*, V ed., To 1965, p. 89

Otros Estados europeos, dotados de Defensor cívico estatal, han previsto figuras análogas con competencias territoriales circunscritas y cercanas, sea con las instituciones de verdaderos Organos locales (pensemos a España y Austria), sea decentralizando el Instituto bajo forma de Delegados (pensemos a Francia y a Gran Bretaña). Aunque con analogías relevantes, la disciplina cambia de País a País, en Italia de Región a Región, en ausencia de normativa estatal, intervenida solo sectorialmente (L. n° 104/1992 sobre la asistencia, la integración social y los derechos de las personas impedidas, que admite la constitución de parte cívica del Defensor cívico en los procedimientos penales relativos a tales delitos; L. n° 127/1990, que reconoce en jefe a los Defensores cívicos regionales las competencias sobre las Administraciones periféricas del Estado a excepción de los sectores de justicia, defensa y seguridad pública; L. n° 241/1990 modificada en el 2000, que asigna al Defensor cívico regional y local las competencias de reexamen de los procedimientos de denegación o de aplazamiento del acceso a la documentación administrativa, competencia sucesivamente reducida en el 2005). Por lo que consierne la defensa cívica local el T.U.EE.LL. del 2000 le dedica tres artículos: el artículo 11 (que especifica la posibilidad para Comunes y Provincias de proveer el Instituto en los respectivos Estatutos), el artículo 127 (que atribuye al Defensor cívico el poder de control eventual en las deliberaciones de Junta y Consejo relativamente en determinadas materias) y el artículo 136 (que reconoce al Defensor cívico el poder de nòmina de Comisario ad acta para el cumplimiento de actos obligatorios, poder objeto de amplios debates doctrinales y jurisprudenciales).

Se trata, por otra parte, de previsiones normativas que dejan amplios márgenes de discrecionalidad, siendo carente de la coactividad propia de la norma jurídica institutiva de un instrumento esencial para la garantía del Ciudadano: aquella obligación del Instituto, en fin, que parece estrellarse con la autonomía regional y local, constitucionalmente garantizada. Se trata, en realidad, de un problema resuelto por el legislador constituyente y ordinario, en cuanto, si de un lado la defensa cívica no aparece entre las materias elencadas en el nuevo texto del artículo 117 de la Constitución (el que conduciría a colocarla entre las materias de competencia exclusiva de las Regiones), del otro, una correcta concepción del Instituto como instrumento de garantía de la "bondad" de la relación Ciudadano-Administración Pública, no puede que evidenciar la relación con los niveles esenciales de las prestaciones consernientes a los derechos en todo el territorio nacional, desde aquí hasta la letra m) del artículo 117 de la Constitución. El que encuentra confirma en la reciente reforma aportada a la L. n° 241/1990 sobre el procedimiento administrativo y sobre el derecho de acceso, realizado con L. n° 15/2005, que, se reduce la competencia del Defensor cívico regional en el área de las Administraciones estatales periféricas, presupone la existencia de un Defensor cívico en todas las Regiones. El artículo 25 en efecto, después de haber dispuesto que, en relación del provvedimento de denegación o aplazamiento del acceso a actos de las Administraciones comunales, provinciales y regionales, es data facultad de dirigirse al Defensor cívico competente por territorio, precisa que, "a la hora que tal òrgano no haya sido instituido, la competencia es atribuida al Defensor cívico competente para el ámbito territorial inmediatamente superior": ahora bien, en ausencia del Defensor cívico estatal, el Defensor cívico regional es indudablemente aquel al cual puede dirigirse el Ciudadano residente en la Provincia o la Comùn que le sean carentes. Le vale la objeción por cual la disciplina del procedimiento administrativo y del derecho de acceso debe considerarse de competencia exclusiva de las Regiones. En efecto, el artículo 29 de la L. n° 15/2005 precisa que "Las regiones y las entidades locales, en el ámbito de las respectivas competencias, regulan las materias disciplinadas de la presente ley en el respeto del sistema constitucional y de las garantías del ciudadano en el respeto de la acción administrativa, así como definidas de los principios establecidos por la presente ley", declarando inderrogable el sistema de garantías predispuesto de la normativa estatal para la tutela del Ciudadano, al cual pertenece la facultad de recurso al Defensor cívico contra la ilegítima denegación o diferimento de la solicitud de acceso. En

definitiva, el legislador italiano, aún no habiendo expresamente sancionado el deber de la institución del Defensor cívico regional, deja claramente entender que cuenta con su presencia. Lo que representa un importante estímulo para la institución del Defensor cívico en todas las Regiones, objetivo que se pone la Conferencia nacional que coordino, en sinergia con el Congreso de los poderes locales, regionales y con el Comisario de los derechos humanos de la Unión Europea.

Va aclarado, por otra parte, la presencia de una normativa comunitaria que sanciona, entre los derechos "fundamentales" del Ciudadano europeo (cosa que constituye un primado que el mundo nos invidia), el derecho a la buena administración (artículo 41 de la Carta de los derechos fundamentales de la U.E., firmada en Niza en el 2000) y el derecho a dirigirse al Médiateur européen en caso de mala administración (artículo 43 de la misma Carta), ambos derechos confirmados por la Constitución europea, firmada en Roma el 29.10.2004, que, si bien todavía no ratificada en algunos Países miembros, representa un reconocimiento apto para legitimar la obligatoriedad. A fin de hacer efectivos tales derechos, el Parlamento europeo ha adoptado, en septiembre 2001, una Resolución con la que ha aprobado el Código europeo de buena conducta administrativa (propuesto da Jacob Söderman, primo Médiateur européen, con intuición proactiva que será a la base del reconocimiento a la Carta de Niza y a la Constitución europea, en confirmación del "poder" de persuasión del Defensor cívico), dirigido a indicar, en modo detallado, como se traducen en la práctica el derecho a la buena administración y a su tutela extrajudicial. Tal Código constituye un importante punto de referimiento para todas las Entidades públicas operantes al interno de la Unión y es comprensivo de las razonables expectativas generadas en el Ciudadano de precedentes comportamientos de la Administración (artículo 10), y también de las reglas de equidad y cortesía a las cuales debe inspirarse el Funzionario (artículos 11 y 12).

Para retornar a Italia, la necesidad de un Defensor cívico estatal es todavía puesta en discusión, ya sea por temor de politización de la figura, ya sea por amor del desentramiento, funcional al Ciudadano, que, por otra parte, encuentra obstáculos en el temor de los Responsables de los Organos centrales de venir debilitados. Por otra parte, propio la ausencia de competencias, también de los Defensores cívicos regionales, en las Administraciones estatales centrales ripropone la cuestión de la oportunidad de un Defensor cívico estatal, a pacto que exista una normativa que garantisca que sea una "bandera" de la defensa cívica italiana, además que una garantía de adecuada correlación con los colegas regionales y locales, sin subordinación alguna, como deseado de la mejor doctrina². Tanto más que, a rendir efectivo el servicio es la proximidad al Ciudadano, el cual debe poder recurrir al Defensor y sentirlo parte de la misma realidad socio-política, no siendo condición suficiente la simplicidad del intervento, como evidencia el Congreso de los Poderes locales y regionales del Consejo de Europa con la Resolución n° 80 del 17.6.1999, que desea una red capilar y difundida en todo el territorio nacional, capaz de alcanzar cada Ciudadano, en vista no solo de la tutela, más también de la promoción de los derechos, así como de los deberes, por una activa y responsable participación de los asociados a la vida de la Comunidad.

Todo presume un eficiente enlace informático y operativo, indispensable instrumento de fuerza de la figura, que, en el ejercicio de su función ("Magistrado de persuasión" con la tarea de mediar entre Ciudadano y Administración por una justa moderación entre interés público y privado) debe poder contar con la eficacia del Instituto y de un "equipo" apto de Colaboradores. El que permita también de hacer frente a la natural soledad del Defensor cívico, que, en cuanto Organo imparcial e independiente tanto del Ejecutivo como del Legislativo y extraño al Judicial, exepcto

2. W. Haller, *Un'articolazione gerarchica delle istituzioni di difesa cívica* in "Varia" E.O.I.-European Ombudsman Institute, n. 4/2006, Innsbruck 2006

traicionar el propio rol, no puede tomar partido ni a favor ni contra la Administración Pública. Y por tanto el Defensor, sea funcional al buen funcionamiento de la res pública, no puede asumir la calidad de Organismo administrativo de control, debiendo ponerse como diferente, aunque complementario, respecto a la Administración Pública: útil, si no indispensable - como autorizada doctrina desea ³- al trabajo mismo de los Parlamentarios o Consejeros, los cuales directos representantes de los Ciudadanos, en una palabra a la democracia, de la cual el Ombudsman es creación, creatura.

Se trata de una soledad positiva, que lo hace más fuerte, porque sostenido de la espera "de los muchos" sobre todo en la medida en la cual favorece la colaboración, la confrontación y la actualización entre los colegas. De ahí la importancia e iniciativas como este Convenio y otros programados por las Organizaciones internacionales de defensa cívica: la I.O.I.-International Ombudsman Institute, la E.O.I.-European Ombudsman Institute, la A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, la F.I.O.-Federación Iberoamericana de Ombudsman, el F.C.O.-Forum canadien des Ombudsmans, la A.O.M.A.-Association des Ombudsmans et Médiateurs africains etc.. En Italia opera la Conferencia nacional de los Defensores cívicos de las Regiones y de las Provincias autónomas, de la que tengo el honor de ser la Coordinadora desde hace cerca tres años, recientemente ampliada a los Representantes de la defensa cívica local para las diferentes Regiones a fin de realizar aquella red que es indispensable para la funcionalidad del servicio en el territorio entero. Con mi impulso, los colegas se están abriendo a las relaciones internacionales, tanto más que Conferencia y Coordinador son expresamente reconocidos, sea por el Congreso de las Regiones (ved. Resolución del 5.6.2002 del Congreso de las Regiones en Le Regioni per una difesa cívica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei cittadini) que del Médiateur européen (ved. sito internet), el cual Organismo representativo de la defensa cívica italiana. Ocorre inspirarse a los principios complementarios de la subsidiariedad y de la autonomía, colmando eventuales "manchas negras" a través de la práctica del adentrarse al colega competente por territorio y la posibilidad de dirigirse, allá donde falta el Defensor cívico, desde aquel de nivel territorial superior, hasta el Coordinador nacional.

La subsidiariedad del servicio es prevista expresamente de la ley regional de la Liguria, mientras que en Toscana es praxis de la Oficina, ratificada en la Carta de la defensa cívica local. Además, la citada L. n° 15/2005, en materia de tutela no jurisdiccional del derecho de acceso a los actos administrativos, sanciona expresamente el intervento "subsidiario" del Defensor cívico de ámbito territorial superior. Por lo que me riguarda, aunque en calidad de Coordinador nacional, me limito a solicitar respuestas no tramitadas, para la tutela de la misma Administración Pública, y a invocar la colaboración entre Instituciones, debido a que el Defensor no es reconocido ni en la Constitución, ni en todos los Estatutos regionales y comunales, siendo también un hecho organizativo que se sitúa al interno del juego libre de las autonomías. Siempre en calidad de Coordinador he participado, con la invitación del Médiateur européen, al V Seminario de los Médiateurs de los Estados miembros sobre el tema *Le rôle des Médiateurs et Organes similaires dans l'application du droit communautaire* (La Haye 11-13.9.2005), en el curso del cual es subrayado el peso de la defensa cívica en la actuación de la normativa comunitaria, a fin de asegurar el respeto de principios e orientamientos contenidos también en Directivas, Recomendaciones y Sentencias de la Corte de Justicia que necesitan de la colaboración de las Entidades públicas interesadas. En este rol propulsivo, mirado a la afirmación del derecho en el día a día, es reconocido el punto de contacto más significativo con el Tribuno de la Plebe, con su función democrática y con el espíritu de concreción y factibilidad del derecho público que invade el diálogo entre poder y Comunidad social.

3. D. Jacoby, *L'Ombudsman, utile ou indispensable à la défense des droits?* (con traducción italiana), in Atti 2 del Convegno internazionale "Difesa cívica e partecipazione democrática", Roma, 4 octubre 2000, Palazzo Valentini, Roma 2001, p. 203-215

No obstante la diversa disciplina que caracteriza el Ombudsman en el mundo, existen connotados cuya falta arruinaría la sua existencia. Así, en primer lugar y por consolidada doctrina, la enunciación de la independencia de Ombudsman, exepo después de verificar como venga asegurada. La regla es aquèlla de la "elección" de parte de la Asamblea representativa de la voluntad popular, con mayoría cualificada, aunque si no faltan Países como Francia, donde el Médiateur es "nombrado" por el Consejo de Ministros (art. 2 L. n° 73/6 del 3.1.1973). Alguien sostiene (aquí la comparación con el Tribuno surge evidente) que el Defensor debería ser elegido a sufragio universal (como para la Comùn de Gubbio), màs la solución no parece fácil, ni genericamente oportuna, no siendo expresión de la voluntad de una parte, también mayoritaria (en esto se reenvía un distinto respeto al Tribuno de la plebe, que, siendo Magistrado plebeo, encuentra competencia electoral en los concilia tributa plebis⁴). Y porque la independencia se debe manifestar no solo respecto al Aparato Ejecutivo y Administrativo, màs también en el confronto del Organo que lo elige, su efectividad puede ser garantizada a través de la solicitud del título de estudio y comprobada experiencia juridico-administrativa, así como mediante la previsión de mayoría electiva calificada, de un balance autónomo, de permanencia de la carga desenlazada de las vicendas del Organo. Elementos, todos, por demás indigestos al poder, siendo verídico que nadie o casi es disponible a cederle cuotas al atro sujeto con el cual podría entrar en conflicto y al que debería rendir cuenta. En realidad la independencia del Médiateur no es ni separación, ni contro-poder, debiendo operar por el mejoramiento de la res publica y para hacer a todos conscientes del propio status y relativas potencialidades: y aquí el servicio llama a la letra las funciones del Tribuno, mutatis mutandis, con referimiento a la tutela de los derechos, intereses, situaciones sugestivas no suficientemente formalizadas mas relevantes en términos de igualdad y justicia sustancial, en concurso con el derecho.

Diferente la modalidad de actuación del rol, a según que se ponga el acento en la vigilancia y control de actos y actividades administrativas es decir su tutela y promoción del status de Ciudadano: propio sobre esta diferente relación se construye o desmentise, en gran parte, la existencia de un hilo, màs o menos directo, entre Defensor civico y Tribuno de la Plebe. Si es verdad, en efecto, que, en el momento en que se controla la legitimidad y concretez administrativa, se protegen los Ciudadanos de inoservancia y abusos lesivos de sus derechos e intereses⁵, es evidente que tales afirmaciones de principio deben entrar en el trabajo diario, donde el controlar protegiendo, o sea, el proteger controlando se traducen en forma mentis e modus operandi que hacen la diferencia. De aquí la marginalidad de la cuestión relativa al intervento en instancia de parte o de oficio: en merito, De Vergottini⁶ subraya que el pasaje gradual del intervento de oficio al recurso de parte conferma la evolución del Instituto hacia formas siempre màs desvinculadas y autónomas de la Asamblea que elige el Defensor, que, aún permaneciendo "Istituto de derecho público", se vuelve en medio de tutela no jurisdizional de derechos e intereses no suficientemente garantizados. Y si el rol es favorecer la participación del Ciudadano en la gestión de la cosa pública, la solicitud de intervento no constituye el limite (aunque introducida para tal fin), sino el presupuesto de la función de tutela, con cual reposa el rol de observatorio privilegiado, porque no filtrado del consenso, del malestar de los Administrados, idoneo a señalar al Legislador y al Administrador los aspectos sobre cuales focalizar la atención e intervenir. Se trata de la fundamental función propositiva del Defensor civico, que, atravez de escuchar, puede dar fuerza a exigencias de enteras fajas de población, sobre todo de los màs débiles, que a veces no tienen voz, màs saben pensarpensamientos (también jurídicos) relevantes, por hacerse mediadores en el seno de los Organos decisionales. Un poder "positivo" que nace de la misma matriz del poder

4. G. Grosso, loc cit., p. 220

5. M.G. Vacchina, *Il Difensore civico da Organo di controllo degli atti a Organo di partecipazione e tutela dei diritti* in "Quaderni I.I.L.A.", maggio 2002, Convegno 21-22.2.2002 su "Da Roma a Roma. Dal Tribuno della plebe al Defensor del Pueblo", Roma 2002, p. 121-130

6. G. De Vergottini, *Regione e Governo locale*, a c. Giuseppe De Vergottini, n° 4/1992, p. 522-523

"negativo".

El llamado a los conceptos de "poder positivo" y "negativo" repropone también un dilema, jamás tranquilo, si el Defensor cívico debería ser Órgano de persuasión e influencia, con poderes blandos e informales de solicitud y promoción de la igualdad, o sea Órgano de control y tutela de la legalidad, con poderes coercitivos y sancionantes. Apparentemente la atribución de poderes "fuertes" podrían tener la valencia de reconocimiento oficial y permanente del Instituto al interno del sistema jurídico-administrativo, más dicha facilitación se resolvería en mero control de legitimidad, sin poder de alternativa, valorial en vez en la óptica de la mediación, al interno de la cual, según autorevole doctrina⁷, no va devaluado el poder de persuasión, el más eficaz de los poderes en una democracia.

Ahora, el Defensor cívico debe, quizás, pensarse sobretudo como positiva cola social que, operando en estrecho contacto con Ciudadanos, de los cuales privilegia escuchar como fundamento de la democracia, se hace cargo de las exigencias e intereses, a pacto que serios, organizándose con los instrumentos de la ley y de la persuasión a fin que la Administración Pública pueda tenerla en la debida consideración. Un Órgano que se mueve en manera flexible y tempestiva, por la tutela de la justicia sustancial del caso concreto: no solo a fin de revolver una lite antes de que se transforme en controversia judicial, más también prospectando al Legislador y al Administrador mejoramientos normativos y/o administrativos idóneos para evitar que insurjan sean disfunciones que pretensiones infundadas, con el fin de devolver al Ciudadano confianza en las Instituciones. Una vía fecunda por el bien común, porque mide la cualidad de la democracia. La eficacia de la persuasión en la cual se funda el Instituto, por demás monocrático (en Europa hacen excepción Austria, Lituania, Hungría, Bélgica Federal y Suecia, donde el Órgano se compone de dos, tres o cuatro personas, con diferentes sistemas de correlación funcional), es directamente proporcional al prestigio del Titular. De aquí la relevancia de los criterios de elegibilidad y elección, así como de una formación específica y permanente, allí incluida la conciencia de la lección de la historia: en el caso de especie, de cada Instituto similar, a partir del Tribunal, a la luz de la común matriz del mundo jurídico europeo y latino-americano, el derecho romano, un patrimonio precioso a carácter universal también para las sociedades modernas.

Y porque conservar quiere decir transformar, la comparación prospectada entre Defensor y Tribunal es indudablemente transitable (ejemplar el estudio de la relación Tribunal-Defensor del Pueblo de Giovanni Lobrano⁸), con tal que sea en la óptica de la Actualidad del antiguo (como suena el título de una de la colección dirigida por mí): en el sentido, es decir, de asignar a los dos Institutos de la ratio de instrumento de democracia al servicio de los Ciudadanos, sobretudo de los más débiles, demasiado lejos de los centros de poder para ser oídos (sea en caso de denegada justicia que como portadores de exigencias), una suerte de puente respecto al sistema de Montesquieu, para garantizar justo equilibrio y positiva recaída en la sociedad, que, más allá del proceso electoral, no es en grado, si no de parte, de hacer participar los Ciudadanos a las opciones. No se trata, me parece, de dar vida a un nuevo "poder" que limite el estatal, sino de favorecer mediando, una relación dialéctica y constructiva entre Administradores y Administrados por

7. D. Jacoby, loc. cit., p. 209: "L'autre chose qui est extrêmement importante c'est le pouvoir de recommandation. Plusieurs pensent que le pouvoir de recommandation est un pouvoir inutile, qui n'est pas efficace. Je dois vous dire que c'est vraiment le plus efficace de tous les pouvoirs. Parce que dans la société démocratique, il y a une chose que les gens aiment, c'est l'harmonie. La guerre est l'antidote à la démocratie et c'est pour ça qu'il est préférable de vouloir convaincre plutôt que de contraindre. Le dialogue devient le moteur de la démocratie. Il continue à la maintenir et à la renforcer. Et d'ailleurs, s'il fallait que les ombudsmans aient un pouvoir de contrainte, il est certain que l'administration, très souvent, irait contester les décisions exécutoires de l'ombudsman. L'administration irait elle-même s'adresser aux tribunaux et là, les recommandations ou décisions de l'ombudsman seraient elles-mêmes judiciairisées, ce qui bien sûr entraînerait des délais absolument inutiles et transformerait même la nature de recours qu'est le protecteur du citoyen."

8. G. Lobrano, *Dal Tribunale della plebe al Defensor del Pueblo* in "Quaderni I.I.L.A." cit., p. 11-16

un mejor y más participado ejercicio de los derechos y los deberes.⁹

Merece recordar cuanto solevado por Giovanni Lobrano¹⁰ según el cual la concepción del poder tribunitio esencialmente "negativa" deriva del juicio unilateral de los Optimates antiguos, habiendo el Tribuno también el poder de convocar y presidir los consilia tributa plebis, en el ámbito del cual venían adoptados los a.d. plebiscita, inicialmente simples pareceres propuestas normativas provenientes de la plebe, que, con la inmisión de los concilia en la función legislativa de la civitas, asumieron valencia de propias y verdaderas leyes del Estado¹¹ Y aquí, cuanta lección por hacer bien se abre al Defensor, que puede devenir, en su actividad práctica, sobretodo si orientada en función propositiva, una garantía de la efectividad de la democracia diaria. Va por sí mismo que no es tan importante afirmar una directa sucesión entre los dos Institutos, cuanto subrayar la influencia que el espíritu que soporta las Instituciones republicanas del derecho romano desempeña todavía en el derecho público de los Estados modernos.

Hagamos nuestras las puntuales observaciones de Giovanni Lobrano y Pierangelo Catalano. Afirma Lobrano: "Cicerone insegna che il regno si manterrebbe, in realtà, anche sotto il nome di Repubblica se non ci fosse il Tribunato. Ma cosa è questo Tribunato che 'realizza' la Repubblica? Cito la definizione che ne dà (...) Eutropio nel suo Breviarium ab urbe condita: (...) Tum et ipse populus romanus sibi tribunos plebis quasi proprios iudices et defensores creavit per quos contra senatus et consules tutus esse potest (...). Attraverso i tribuni creati da se medesimo, il popolo romano (cioè 'tutti i Cittadini' [omnes cives], non 'lo Stato') vuole dunque essere tutus, vuole essere protetto non contro i criminali ma 'contro il senato e i consoli', che "un grande romanista dell' 800, Wilhelm von Herzog, definisce con la parola 'Regierung', Governo¹²". Creado de la plebe de Roma en el V siglo a. C., después de la caída del rey, viene reelanzado en el IV siglo d. C., como defensor civitatis en los Municipios, con funciones de defender sobre todo los umiliores, o sea aquellos que tienen menos poder. También esto es un aspecto interesante del Tribunato, que enseña al defensor de hoy a privilegiar la proximidad del servicio.

Observa Catalano que "la création d'une forme de pouvoir négatif, qui constitutionnalise les forces sociales des travailleurs, même intellectuels, allant au-delà de l'article 40 (droit de grève) et de l'article 33 (autonomie des institutions de haute culture) de la Constitution de 1947, est peut-être le devoir le plus urgent pour les juristes qui choisissent une ligne démocratique d'interprétation de la Constitution italienne. Cette interprétation doit éviter la fragmentation et la dispersion des forces sociales 'négatives' en conflits séparés et mener à leur Unification [, ce qui] n'implique absolument pas un affaiblissement du pouvoir politique 'positif' (c'est-à-dire, principalement, du gouvernement). Au contraire, un fort 'pouvoir négatif suppose et peut contribuer à imposer un 'pouvoir positif tout aussi fort, un interlocuteur valable et crédible¹³" (está convecido Catalano, desde el 1967). Y todavía "Dans la Constitution de la République bolivarienne du Venezuela de 1999, la plus originale des Constitutions de la seconde moitié du XX siècle, le 'Defensor del Pueblo' compose, avec le 'Fiscal general' (Ministerio público) et le 'Contralor general, ce que la Constitution appelle le 'Consejo Moral Republicano' (...). Le Defensor del Pueblo' de la Constitution

9. J. L. Maiorano (*El Ombudsman Defensor del Pueblo y de las instituciones republicanas*, I-IV, Buenos Aires 1999 e Il Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, Toledo, enero 1998) nota: "El Defensor del Pueblo de América Latina supera el modelo del Ombudsman escandinavo porque nace con un fuerte empeño a la protección de los derechos humanos de vida y libertad violados en la década de los años 80"

10. G. Lobrano, *Il potere dei tribuni della plebe*, Milano 1983

11. G. Grosso, loc. cit., p. 89: "paradossale e geniale costituzionalizzazione di uno strumento di lotta sociale che fu la molla di un processo di sviluppo dello Stato romano"

12. G. Lobrano *Dal Defensor del Pueblo al Tribuno della plebe: ritorno al futuro. Un primo tentativo di interpretazione storico-sistemica, con particolare attenzione all'impostazione di Simón Bolívar* in "Quaderni I.I.L.A." cit., p. 75-76

13. P. Catalano, *Crise de la division des pouvoirs et tribunit* in "Attualità dell' Antico 6", a c. M. G. Vacchina, Aosta 2005, p. 220

bolivarienne de 1999 dérive de façon évidente de l'idée romaine et rousseauiste du tribunato¹⁴.

Para terminar, es cierto que el multiplicarse exponencial de Institutos de defensa de los Ciudadanos en relación del poder gubernativo es hoy tendencia, también constitucional, de relieve mundial, más en presencia de fenómenos masivos de inmigración que recuerdan aquellos de la antigua Roma, puesto a la base, por autorizada doctrina¹⁵, del mismo origen de la plebe. Resulta cuando más oportuno el auspicio del Ripresentante¹⁶ el Ministerio de los Asuntos Exteriores, en ocasión del citado Convenio Da Roma a Roma. Dal Tribuno della Plebe al Defensor del Pueblo: "La grandezza giuridica del Popolo romano e del suo diritto possano rappresentare anche per gli Stati moderni una guida sicura e una grande fonte di insegnamento. Nel solco di questa tradizione, di cui i Popoli latini sono i primi depositari, oggi tocca a noi inserire le moderne conquiste, i risultati della storia, i valori che nel corso dei secoli l'umanità ha saputo fare propri, a cominciare dalla tutela della persona e dei diritti di cui essa è depositaria".

Si, hoy más que nunca, la gente está a la larga de la política será - como quiere James Fishkin, de la Universidad de Stanford-California - porque no retiene de tener voz en materia. Nada más lejano de cuanto teorizado por Tucídides, en La guerra del Peloponneso, cuando afirma "La nuestra Constitución se llama democracia porque el poder no está en las manos de una minoría más del pueblo entero". Poder, por tanto, al Pueblo para salvar el Estado. En esta lógica, superada la tentación de "poderes fuertes" en el que demoran los Defensores, sobretudo en Italia, el Instituto puede y debe ser elemento esencial de tutela de los derechos en una democracia, en obsequio a los valores sociales en concurso con lo jus, no siendo sistema democrático sino cuando todos son involucrados y respetados.

Gracias por vuestra atención y por todo lo que he podido y podré aprender de ustedes.

Pido excusas por mi acento, de verdad, poco español!!.

14 P. Catalano, *ibid.*.

15. G. Grosso, *loc. cit.*, p. 81: "abbandonando le varie spiegazioni e fondamento etnografico (...) si può far capo a tutto un complesso di immigrati per varie ragioni (si ricordi l'importanza che la tradizione dà al diritto di asilo, a partire dalla leggenda di Romolo); immigrati che si mettevano sotto protezione del rex, ricevendo la concessione di piccoli lotti di terreno, si da formare un ceto inferiore agricolo; artigiani, commercianti, attratti dal crescere della città, che formavano una specie di proletariato urbano (E. Meyer)".

16. G. Ferrero, *loc. cit.*, p. 27

**INTERVENTO DEL COORDINATORE DELLA CONFERENZA NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI
DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME SUL TEMA LA DIFESA CIVICA IN ITALIA
AL CONVEGNO INTERNAZIONALE
LA DIFESA CIVICA IN ITALIA E IN EUROPA
(Firenze 16.10.2006)**

Ill. mo Presidente del Consiglio regionale,
Autorità,
Care/i Colleghe/i,
Signore e Signori,

sono molto onorata di prendere la parola, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome d'Italia, in questa solenne Assise, e mi complimento con la Regione Toscana, da sempre attenta alla difesa civica, e con il Collega Morales, promotore dell'iniziativa unitamente ai Suoi Collaboratori.

Scriveva nel 1965 Arturo Carlo Jemolo: "La perdita di fiducia negli organi statali, il perenne senso di essere vittima di torti, sta logorando pilastri fondamentali, assai più che non farebbero iniziative apertamente rivoluzionarie (...) potrebbe pensarsi ad un tribuno del popolo o ad un censore, nominati a suffragio universale, o magari con un elettorato diverso da quello che elegge i membri del Parlamento". Un collegamento, quello tra Difensore dei Cittadini e Tribuno della plebe, oggetto di un recente ed importante Convegno internazionale di Diritto romano, cui ho avuto l'onore di partecipare in Messico, con relazione di apertura, e da alcuni prospettato, de iure condendo, quale possibile sviluppo della figura, ad oggi non ben definita, dell'Ombudsman/Defensor del Pueblo/Médiateur/Difensore civico, secondo alcune delle terminologie in uso, a conferma della duttilità dell'Istituto, ma anche della sua non chiara demarcazione, essendo innegabile la flessibilità applicativa a contesti sociali differenti, fatta salva l'indipendenza, senza la quale non c'è difesa civica.

Ciò che accomuna il modello romano del Tribuno della Plebe all'odierno Difensore dei Cittadini è la tutela delle fasce deboli contro soprusi e privilegi delle classi dominanti (i plebei e gli schiavi nei confronti dei patrizi nell'antica Roma, i poveri e gli emarginati rispetto ai potenti delle società moderne, ma anche le fasce medie di oggi rispetto al peso elefantico della Pubblica Amministrazione). Si tratta di un minimo comune denominatore, peraltro ravvisabile in numerose figure che hanno costellato la storia della civiltà umana e del diritto, che ne promuove e interpreta le logiche: si pensi all'Eforato spartano, ai Logistai di Atene, al Defensor civitatis tardo romano, al Censorato cinese, ai Missi dominici merovingi e carolingi, al Consiglio veneziano dei dieci, al Sindicus dei Comuni, Istituti tutti riconducibili ad un'esigenza di giustizia che si rivela essenziale per la pace sociale e che gli apparati pubblici, anche nelle forme più democratiche, non sono in grado di garantire.

Ma veniamo al presente. La prima esperienza di Ombudsman, di cui quasi mai si parla, risale al 1713, quando re Carlo XII, impegnato in azioni di guerra lontano dalla Svezia, nominò un Ispettore - l'*Hogste* Ombudsman - per controllare i Funzionari. La *Carta Costituzionale* svedese del 1809, nata da una rivoluzione che depose il re, prevede poi espressamente, all'art. 96, l'Istituto dell'Ombudsman (che letteralmente significa uomo che "fa da tramite", che "agisce come "portavoce" o "rappresentante" di qualcuno), con cui il Parlamento poteva vigilare sull'operato del Governo e della Pubblica Amministrazione; con il tempo, lo strumento divenne accessibile ai Cittadini. Di qui l'Ombudsman si diffuse, nel '900, in Europa e nel mondo. E mentre nel nord Europa si è sviluppato quale Organo di rilievo statale, supervisore della Pubblica Amministrazione, in Italia il tentativo di democratizzare la Pubblica Amministrazione

mediante l'Istituto del Difensore civico è partito dal basso, essendo nato come strumento nelle mani delle Comunità regionali prima (nel 1974 in Toscana e, a ruota, in Liguria, due Regioni tanto determinate in materia da garantirne la previsione statutaria), e locali poi (a partire dagli anni '90, con possibile istituzione, ex art. 8 L. n. 142/1990 e succ. mod.) e solo di recente aspira ad estendere le competenze sull'apparato centrale dello Stato (come noto, la L. n. 127/1997 attribuisce ai Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome la sola competenza sugli Uffici statali decentrati e con esclusione dei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia).

Una difesa, dunque, quella italiana, ravvicinata ma a macchia di leopardo, con vuoti vistosi nel sud e nelle isole (solo la Sicilia è priva di legge istitutiva, ma se si considerano le Regioni in cui il Titolare non è stato eletto o rieletto, non poche risultano le Regioni prive di Difensore). Per ovviare a tale situazione, dopo alcuni tentativi rimasti sostanzialmente senza esito (anche se rispondenti ad un impegno pluriennale del Coordinamento - oggi Conferenza - nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, tradottosi nel testo unificato n. 619 e abb. *Norme in materia di difensore civico*¹, pervenuto nel 1998 alla I Commissione Permanente Affari costituzionali, Camera dei Deputati), la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, ormai allargata alle Rappresentanze locali per le diverse Regioni, ha lavorato, nell'ultimo biennio, per la predisposizione di una proposta di legge sulla difesa civica in Italia, comprensiva dell'istituzione del Difensore nazionale, con l'auspicio che politica-università-difesa civica, superando antichi steccati e reciproche diffidenze, pervengano ad assicurare una difesa stragiudiziale, rapida e gratuita del Cittadino sull'intero territorio nazionale e per tutti gli ambiti della Pubblica Amministrazione, ivi compresi gli Uffici statali centrali.

Siamo qui riuniti proprio per segnare una tappa fondamentale di questo cammino, che insieme abbiamo voluto perché anello forte in vista di un iter parlamentare che ci auguriamo rapido e fecondo, grazie anche al sostegno della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, degli eminenti Politici italiani e Ombudsmen/Médiateurs europei presenti in questa Assise, di aree determinanti delle Istituzioni di competenza. Un cammino diverso, il nostro, rispetto a quello di altri Stati europei che, dotati di Ombudsman nazionale, per lo più costituzionalmente garantito, al fine di rendere effettivo il servizio per tutti i Cittadini hanno poi dovuto prevedere analoghe figure con competenza territoriale circoscritta e ravvicinata, sia con l'istituzione di veri e propri Organi locali (si pensi alla Spagna), sia decentrando l'Istituto sotto forma di Delegati (si pensi alla Francia). Perché in Italia, anche se con rilevanti analogie, la disciplina della difesa civica varia da Regione a Regione, in assenza di normativa statale, intervenuta solo settorialmente (L. n. 104/1992 sull'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate, che ammette la costituzione di parte civile del Difensore civico nei procedimenti penali relativi a taluni reati; L. n. 127/1997, che riconosce, in capo ai Difensori civici regionali, le competenze sulle Amministrazioni periferiche dello Stato ad esclusione dei settori giustizia, difesa e sicurezza pubblica; L. n. 241/1990, così come modificata nel 2000, che assegna al Difensore civico regionale e locale la competenza al riesame dei provvedimenti di diniego o differimento dell'accesso alla documentazione amministrativa, competenza successivamente ridotta nel

1. A tale tentativo si aggiungono ulteriori sollecitazioni indirizzate alle Istituzioni, nel corso dell'ultimo decennio, dalla Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome al fine di allineare la legislazione italiana a quella dei Paesi europei più avanzati in materia: in particolare, l'intervento alla Commissione Bicamerale per le Riforme costituzionali, onde inserire la previsione dell'Istituto del Difensore civico in *Costituzione*, nonché, nella stagione, peraltro non ancora conclusa, della revisione degli *Statuti* regionali in relazione alle modifiche costituzionali del 2001, la collaborazione con il Congresso delle Regioni per l'elaborazione di un documento portante le linee essenziali per la definizione di disposizioni statutarie in materia di difesa civica (pubblicato in Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome-Congresso delle Regioni III Commissione, *Disposizioni statutarie in materia di difesa civica. Proposte del Gruppo di lavoro tecnico-politico della III Commissione del Congresso delle Regioni*, luglio 2003), in attuazione dell'impegno, promosso con *Risoluzione* del Congresso del 5.6.2002 su *Le Regioni per una Difesa Civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei Cittadini*, al radicamento da parte delle Regioni di un sistema generalizzato di difesa civica "a rete".

2005). Per quanto attiene, poi, la difesa civica locale, il T.U.EE.LL. del 2000 vi dedica ben tre articoli: l'art. 11 (che, riprendendo l'art. 8 della L. n. 142/1990, specifica la possibilità per Comuni e Province di prevedere l'Istituto nei rispettivi *Statuti*), l'art. 127 (che attribuisce al Difensore civico potere di controllo eventuale sulle deliberazioni di Giunta e Consiglio relativamente a determinate materie) e l'art. 136 (che riconosce al Difensore civico il potere di nomina di Commissari ad acta per il compimento di atti obbligatori, potere oggetto di ampi dibattiti dottrinali e giurisprudenziali).

Si tratta, peraltro, di previsioni normative che lasciano ampi margini di discrezionalità, essendo prive di quella coattività che è propria della norma giuridica istitutiva di uno strumento essenziale a garanzia del Cittadino: quell'obbligatorietà dell'Istituto, insomma, che sembra scontrarsi con l'autonomia regionale e locale, costituzionalmente garantita. In realtà, se da un lato la difesa civica non appare tra le materie elencate nel nuovo testo dell'art. 117 della Costituzione (il che condurrebbe a collocarla tra le materie di competenza esclusiva delle Regioni), dall'altro, una corretta concezione dell'Istituto, come strumento di garanzia della "bontà" del rapporto Cittadino-Pubblica Amministrazione (capace di restituire al Cittadino fiducia nelle Istituzioni), non può che evidenziarne il collegamento con i livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti su tutto il territorio nazionale, di cui alla lett. m) dell'art. 117 della Costituzione. Il che trova conferma nella stessa riforma apportata alla L. n. 241/1990 sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso, realizzata con L. n. 15/2005, che, se riduce la competenza del Difensore civico regionale alle Amministrazioni statali periferiche, presuppone l'esistenza di un Difensore civico in tutte le Regioni. Infatti, dopo aver qualificato espressamente l'accesso alla documentazione amministrativa quale materia attinente la citata lett. m) dell'art. 117, la legge di riforma dispone, all'art. 25, che, nei confronti dei provvedimenti di diniego o differimento dell'accesso ad atti delle Amministrazioni comunali, provinciali e regionali, è data facoltà di rivolgersi al Difensore civico competente per territorio, precisando che, "qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore": orbene, in assenza di Difensore civico nazionale, il Difensore civico regionale è indubbiamente quello cui può rivolgersi il Cittadino residente in Provincia o Comune che ne siano privi. Né vale l'obiezione per cui la disciplina del procedimento amministrativo debba considerarsi di competenza esclusiva delle Regioni. Infatti, il nuovo art. 29 della L. n. 241/1990 precisa che "Le regioni e gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, regolano le materie disciplinate dalla presente legge nel rispetto del sistema costituzionale e delle garanzie del cittadino nei riguardi dell'azione amministrativa, così come definite dai principi stabiliti dalla presente legge", dichiarando inderogabile il sistema di garanzie predisposto dalla normativa statale a tutela del Cittadino, cui appartiene la facoltà di ricorso al Difensore civico contro l'illegittimo diniego o differimento della richiesta di accesso. In definitiva, il Legislatore italiano, pur non avendo espressamente sancito l'obbligatorietà dell'istituzione del Difensore civico regionale, lascia chiaramente intendere di contare sulla sua presenza. Il che rappresenta un importante stimolo per l'istituzione del Difensore civico in tutte le Regioni, obiettivo che da tempo si pone la Conferenza nazionale che ho l'onore di coordinare, in sinergia con il Congresso dei Poteri locali e regionali e con il Commissario dei diritti umani dell'Unione Europea.

Va evidenziata, di contro, la presenza di una normativa comunitaria che sancisce, tra i diritti "fondamentali" del Cittadino europeo (cosa che costituisce un "primum" e che il mondo ci invidia), il diritto alla buona amministrazione (art. 41 della *Carta dei diritti fondamentali dell'U.E.*, siglata a Nizza nel 2000) e il diritto a rivolgersi al Médiateur européen in ogni caso di cattiva amministrazione (art. 43 della stessa *Carta*), diritti entrambi riaffermati dalla *Costituzione europea*, firmata a Roma il 29.10.2004, che, sebbene non ancora ratificata da alcuni Paesi membri, rappresenta un riconoscimento idoneo a legittimarne l'obbligatorietà. Al fine di rendere effettivo tale diritto, il

Parlamento europeo ha adottato, nel settembre 2001, una *Risoluzione* con cui ha approvato il *Codice europeo di buona condotta amministrativa* (proposto da Jacob Söderman, primo Médiateur européen, con intuizione proattiva che sarà alla base del riconoscimento di cui alla *Carta di Nizza* e alla *Costituzione europea*, a riprova del "potere" di persuasione dell'Ombudsman), volto ad indicare, in maniera dettagliata, come si traducono nella pratica il diritto alla buona amministrazione e la sua tutela stragiudiziale. Tale *Codice* costituisce un importante punto di riferimento per tutti gli Enti pubblici operanti all'interno dell'Unione ed è comprensivo della tutela delle ragionevoli aspettative generate nel Cittadino da precedenti comportamenti dell'Amministrazione (art. 10), nonché delle regole di equità e cortesia cui deve ispirarsi il Funzionario (artt. 11 e 12).

Orbene, non ostante l'intenso e convinto lavoro di predisposizione di una proposta di legge istitutiva del Difensore civico nazionale da parte della Conferenza, su cui torneremo nel pomeriggio, la necessità di un Difensore civico nazionale è ancora messa in discussione, sia per timore di politicizzazione della figura, sia per amore del decentramento, funzionale al Cittadino. Peraltro, proprio l'assenza di competenza dei Difensori civici regionali sulle Amministrazioni statali centrali ripropone la questione dell'opportunità di un Difensore nazionale, fatta salva la necessità di garantire che il Titolare sia "bandiera" della difesa civica italiana oltre che garanzia di adeguata correlazione con i Colleghi regionali e locali (senza subordinazione alcuna - va precisato - come voluto dalla migliore dottrina²). Tanto più che, a rendere effettivo il servizio di difesa stragiudiziale e proattiva è la prossimità al Cittadino, il quale deve poter adire il Difensore e sentirlo parte della sua stessa realtà socio-politica, non essendo condizione sufficiente la semplicità dell'intervento, come evidenzia il Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa con la *Risoluzione n. 80 del 17.6.1999*, che prevede una rete capillare e diffusa del servizio su tutto il territorio nazionale, capace di raggiungere ogni individuo, in vista non solo della tutela, ma anche della promozione dei diritti, così come dei doveri, per un'attiva e responsabile partecipazione dei consociati alla vita della comunità. E per quanto il Médiateur sia funzionale al buon andamento della res publica, non deve assumere le vesti di Organo amministrativo di controllo, bensì porsi come distinto, benché complementare, rispetto alla Pubblica Amministrazione: utile, se non indispensabile - come vuole autorevole dottrina³ - allo stesso lavoro di Parlamentari e Consiglieri, quali diretti rappresentanti dei Cittadini, perché creazione e creatura della democrazia.

Il tutto presuppone un efficiente collegamento informatico e operativo, indispensabile strumento di forza della figura, che, nell'esercizio della sua funzione ("Magistrato di persuasione", con il compito di mediare tra Cittadino e Amministrazione per un equo temperamento tra interesse pubblico e privato), deve poter contare sull'efficienza dell'Ufficio e su di un'équipe idonea di Collaboratori. Il che consente anche di sopperire alla naturale solitudine del Difensore civico, che, in quanto Organo imparziale e indipendente tanto dall'Esecutivo quanto dal Legislativo ed estraneo al Giudiziario (i tre poteri tradizionali dello Stato, risalenti a Montesquieu), salvo tradire il proprio ruolo, non può schierarsi né pro, né contro la Pubblica Amministrazione. Di qui l'importanza di iniziative come questo Convegno, sistematicamente programmate dalle Organizzazioni internazionali di difesa civica: l'I.O.I.-International Ombudsman Institute, l'E.O.I.-European Ombudsman Institute, la F.I.O.-Federación Iberoamericana de Ombudsman, l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, il F.C.O.- Forum Canadien des Ombudsmans,

2. W. Haller, *Un'articolazione gerarchica delle istituzioni di difesa civica* in "Varia" *E.O.I.-European Ombudsman Institute*, n. 4/2006, Innsbruck, 2006

3. D. Jacoby, *L'Ombudsman, utile ou indispensable à la défense des droits?* (con traduzione italiana), in Atti 2 del Convegno internazionale "Difesa civica e partecipazione democratica", a c. Difensore civico e Provincia Roma, Roma, 4.10.2000, Palazzo Valentini, Roma 2001, p. 203-215

l'A.O.M.A.-Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains, ecc.. In Italia opera, anche in questa prospettiva, la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, recentemente allargatasi ai Rappresentanti locali per le diverse Regioni al fine di realizzare quella "rete" efficiente ed efficace che è indispensabile per la funzionalità del servizio sull'intero territorio e per assicurare i doverosi rapporti internazionali: tanto più che Conferenza e Coordinatore sono espressamente riconosciuti sia dal Médiateur européen (cfr. sito internet) che dal Congresso delle Regioni (cfr. *Risoluzione* del 5.6.2002 del Congresso delle Regioni su *Le Regioni per una difesa civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei cittadini*) quale Organo rappresentativo della difesa civica italiana.

Con tale *Risoluzione*, il Congresso delle Regioni riconosce *il ruolo del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome* - secondo la denominazione originaria della Conferenza - *quale interlocutore propulsivo nei processi di sviluppo e consolidamento della Difesa civica in ambito nazionale*, mirando a *sostenere le iniziative tese sia ad integrare la Difesa civica italiana nel contesto della Difesa civica europea, sia a stabilire efficaci relazioni e ufficiale rappresentanza nei confronti degli organismi internazionali di Difesa civica*. Si tratta di una *Risoluzione* con cui le Regioni e le Province autonome, *pur nella consapevolezza che rimane aperto il problema della tutela dei cittadini nei confronti delle amministrazioni centrali dello Stato*, hanno voluto sottolineare l'essenzialità di *un sistema generalizzato di Difesa civica a rete, improntato ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e coordinamento fra Difesa civica regionale e locale, allo scopo di rendere effettiva ad ogni livello la tutela del Difensore civico per tutti i cittadini*. Il che trova coerente rispondenza nella pratica consolidata dell'inoltro al Collega competente per territorio e nella possibilità di rivolgersi, laddove manchi il Difensore civico, a quello di livello territoriale superiore, sino al Coordinatore nazionale.

In merito, va ricordato che la sussidiarietà del servizio è prevista espressamente dalla legge regionale della Liguria, mentre in Toscana è prassi dell'Ufficio, riaffermata nella *Carta della difesa civica locale*. Inoltre, la citata L. n. 15/2005, in materia di tutela non giurisdizionale del diritto di accesso agli atti amministrativi, sancisce espressamente l'intervento "sussidiario" del Difensore civico di ambito territoriale superiore. Per quanto mi riguarda, anche in veste di Coordinatore nazionale, privilegio il sollecito di risposte inevase, a tutela della stessa Pubblica Amministrazione, e invoco soprattutto la collaborazione tra Istituzioni, stante che il Difensore civico non è riconosciuto in *Costituzione*, né in tutti gli *Statuti* regionali e comunali, essendo anche un fatto organizzativo che si situa all'interno del libero gioco delle autonomie. E poiché l'esigenza di prossimità e la strumentale sussidiarietà del servizio non devono dar luogo ad un'eccessiva frammentazione, è comunque necessario definire territorio e numero di Cittadini ideali in rapporto agli Uffici: è certo, infatti, che, indipendentemente da questioni di bilancio, un piccolo Comune non potrebbe avere un Difensore civico autenticamente autonomo, perché sarebbe persona priva del distacco indispensabile alla funzione: per questo entrambe le citate *Risoluzioni* (del C.P.L.R.E. e del Congresso delle Regioni) propongono raggruppamenti di Comuni o, come già avviene in alcune Regioni e Province autonome, forme di *Convenzione* con il Difensore civico regionale e provinciale.

Diverse risultano le modalità di attuazione del ruolo, a seconda che si ponga l'accento su vigilanza e controllo di atti e attività amministrativa ovvero su tutela e promozione dello status di Cittadino: se è vero, infatti, che, nel momento in cui si controlla la legittimità e correttezza amministrativa, si proteggono i Cittadini da inadempienze e abusi lesivi dei loro diritti e interessi⁴, è altrettanto evidente che tali affermazioni di principio debbono calarsi nel lavoro quotidiano, ove il controllare proteggendo ovvero il proteggere controllando si traducono in forma mentis e

4. M.G. Vacchina, *Il Difensore civico da Organo di controllo degli atti a Organo di partecipazione e tutela dei diritti* in "Quaderni I.I.L.A.", maggio 2002, Convegno 21-22.2.2002 su "Da Roma a Roma. Dal Tribuno della plebe al Defensor del Pueblo", Roma 2002, p. 121-130.

modus operandi che fanno la differenza. Ora, adoperarsi per promuovere nei Cittadini la consapevolezza di diritti e doveri, interessi e legittime aspettative (anche quando non giuridicamente riconosciute, purché rilevanti in termini di equità, giustizia sostanziale, in concorso col diritto), può implicare un'attività di controllo del rispetto di ciò che si intende promuovere, ma certamente non si esaurisce in tale attività.

Di qui la marginalità della questione relativa all'intervento su istanza di parte o d'ufficio: in merito, De Vergottini⁵ sottolinea che il graduale passaggio dall'intervento d'ufficio al ricorso di parte conferma l'evoluzione dell'Istituto verso forme sempre più svincolate e autonome dall'Assemblea che elegge il Difensore, che, pur permanendo "Istituto di diritto pubblico", diventa mezzo di tutela non giurisdizionale di diritti e interessi non sufficientemente garantiti. E se il ruolo dell'Ombudsman/Médiateur è quello di favorire la partecipazione del Cittadino alla gestione della cosa pubblica, la richiesta di intervento non costituisce il limite (benché introdotta a tale scopo), bensì il presupposto della funzione di tutela propria di questo osservatorio privilegiato, perché non filtrato dal consenso, del malessere degli Amministratori, idoneo a segnalare al Legislatore e all'Amministratore gli aspetti e la prospettiva su cui focalizzare l'attenzione per intervenire. Si tratta della fondamentale funzione propositiva del Difensore civico, che attraverso l'ascolto, può dar forza ad esigenze di intere fasce di popolazione, soprattutto dei più deboli, che spesso voce non hanno ma sanno pensare pensieri (anche giuridici) rilevanti: per farsene mediatore in seno agli Organi decisionali. Un potere "positivo" che nasce dalla stessa matrice del "potere negativo" proprio dell'Istituto.

Il richiamo ai concetti di "potere positivo" e "negativo" ripropone il dilemma, mai sopito, se il Difensore civico debba essere Organo di persuasione e influenza, con poteri morbidi e informali di sollecitazione e promozione dell'equità, ovvero Organo di controllo e tutela della legalità, con poteri coercitivi e sanzionatori. Apparentemente l'attribuzione di poteri "forti" potrebbe avere la valenza di riconoscimento ufficiale e permanente dell'Istituto all'interno del sistema giuridico-amministrativo, ma detta facilitazione si risolverebbe in mero controllo di legittimità, senza possibilità di alternativa, valorizzabile invece nell'ottica della mediazione, all'interno della quale non va sottovalutato il potere di persuasione, il più efficace dei poteri in una democrazia, secondo autorevole dottrina⁶. Allora, il Difensore civico deve, forse, essere pensato come positivo collante sociale che, operando a stretto contatto con i Cittadini, di cui privilegia l'ascolto come fondamento della democrazia, ne prende a carico le esigenze e gli interessi, purché seri, adoperandosi con gli strumenti della legge e della autorevole efficienza affinché la Pubblica Amministrazione abbia a tenerli nella dovuta considerazione. Un Organo che si muove in maniera duttile e tempestiva, a tutela della giustizia sostanziale del caso concreto: non solo al fine di risolvere una lite prima che diventi vertenza giudiziaria, ma anche prospettando al Legislatore e all'Amministratore miglioramenti normativi e/o amministrativi idonei ad evitare l'insorgere sia di disfunzioni che di pretese infondate. Una via feconda per il bene comune, perché misura della qualità della democrazia.

Uno degli aspetti caratterizzanti la difesa civica è, infatti, individuabile nella facoltà di intervento preventivo ed endoprocedimentale, nel potere di uno scrutinio che precede l'adozione dell'atto finale e che valuta in itinere il procedimento amministrativo. Ancora una volta, vale l'assunto per cui l'ambivalenza dell'Ombudsman - tra garante

5. G. De Vergottini, *Regione e Governo locale*, a c. G. De Vergottini, n. 4/1992, p. 522-523

6. D. Jacoby, loc. cit., p. 209: "L'autre chose qui est extrêmement importante c'est le pouvoir de recommandation. Plusieurs pensent que le pouvoir de recommandation est un pouvoir inutile, qui n'est pas efficace. Je dois vous dire que c'est vraiment le plus efficace de tous les pouvoirs. Parce que dans la société démocratique, il y a une chose que les gens aiment, c'est l'harmonie. La guerre est l'antidote à la démocratie. Il continue à la maintenir et à la renforcer. Et d'ailleurs, s'il fallait que les ombudsmans aient un pouvoir de contrainte, il est certain que l'administration, très souvent, irait contester les décisions exécutoires de l'ombudsman. L'administration irait elle-même s'adresser aux tribunaux et là, les recommandations ou décisions de l'ombudsman seraient elles-mêmes judiciairisées, ce qui bien sûr entraînerait des délais absolument inutiles et transformerait même la nature de recours qu'est le protecteur du citoyen".

della funzionalità e imparzialità della Pubblica Amministrazione e tutore, seppure informale, degli Amministrati - rappresenta un falso problema, essendo la protezione del Cittadino e la garanzia di buona amministrazione due aspetti inscindibili e complementari per il bene comune. Tuttavia, quando si tratta di individuare gli attrezzi del mestiere per un intervento tempestivo e aderente allo specifico bisogno, diventa marginale il ricorso a competenze di controllo che finirebbero col rendere il Difensore civico un Organo tecnico, mal distinto dalla struttura amministrativa, così minando alla base la forza che è tipica delle Autorità indipendenti, quale frutto di terzietà. Non a caso in Italia l'attribuzione dei poteri sostitutivi, contenuta nei citati artt. 127 e 136 T.U.EE.LL., è avvenuta in corrispondenza al depotenziamento delle competenze dei Comitati regionali di controllo, iniziato attraverso l'istituzione, presso tali Organismi, di servizi di consulenza ai quali gli Enti locali potevano rivolgersi per ottenere preventive valutazioni in ordine all'adozione di atti o provvedimenti di particolare complessità o attinenti ad aspetti nuovi dell'attività deliberativa (cfr. art. 17, c. 35, L. n. 127/1997). Tale riforma è stata poi completata con la L. cost. n. 3/2001, che, come noto, abolisce ogni forma di verifica preventiva sugli atti dell'Ente regionale e locale, eliminando gli stessi Organismi deputati al controllo, sicché si può ragionevolmente ritenere riconosciuto il potere di verifica in capo al Difensore civico, la cui disciplina è rimasta invariata e non è stata mai dichiarata illegittima dalla Consulta, che ha avuto più volte occasione di pronunciarsi in merito.

La Corte costituzionale, come noto, pur non avendo eliminato il potere di nomina di Commissari ad acta, previsto dall'art. 136 D. Lgs. n. 267/2000, ne ha correttamente ridimensionato l'ambito di operatività, riconoscendo che certi tipi di controllo implicano appartenenza al sistema di governo. Il che riporta alla natura di Magistrato di persuasione propria del Difensore civico, che, a fronte di un malfunzionamento della Pubblica Amministrazione, facendosi forte della funzione di intermediazione tra le parti, interviene presso l'Ufficio competente onde sollecitarlo a trattare correttamente la pratica per risolvere il caso concreto, e, successivamente, mira a rimuovere le cause del malcontento mediante la proposta di adeguate riforme normative e/o amministrative: una giustizia "dolce", una giustizia "umana" - come da dottrina - che il c.d. "regolamento di equità" (ossia la possibilità di creare soluzioni capaci di superare l'ingiustizia cui può condurre la stessa regola di diritto, fatta salva la verifica di precise condizioni) realizza in alcuni Stati e Regioni, con il supporto della stessa normativa di riferimento. Il che per l'Italia è forse ancora avveniristico, soprattutto se si considera lo stato frammentario e disarticolato della normativa statale vigente in materia di difesa civica, situazione cui la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome tenta oggi di sopperire con il progetto di legge in presentazione. Va detto, peraltro, che da tempo la Conferenza inoltra ai competenti Ministeri centrali, a firma del Coordinatore e soprattutto a favore delle categorie deboli, proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi, finalizzati all'equità e alla pace sociale. In merito, giova ripetere che l'efficacia dell'Istituto, per lo più monocratico (fanno eccezione, in Europa, Austria, Lituania, Ungheria, Belgio federale e Svezia, ove l'Organo si compone di due, tre o quattro persone, con diversi sistemi di correlazione funzionale), è direttamente proporzionale al prestigio del Titolare: di qui la rilevanza dei criteri di eleggibilità ed elezione, così come di una formazione specifica e permanente.

Per concludere, è certo che il moltiplicarsi esponenziale di Istituti di difesa dei Cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione è oggi tendenza, anche costituzionale, di rilevanza mondiale, tanto più in presenza di fenomeni massicci di immigrazione che ricordano quelli dell'antica Roma, posti alla base, per autorevole dottrina⁷,

7. G. Grosso, loc. cit., p. 81: "abbandonando le varie spiegazioni e fondamento etnografico (...) si può far capo a tutto un complesso di immigrati per varie ragioni (si ricordi l'importanza che la tradizione dà al diritto di asilo, a partire dalla leggenda di Romolo); immigrati che si mettevano sotto protezione del rex, ricevendo la concessione di piccoli lotti di terreno, sì da formare un cetto inferiore agricolo; artigiani, commercianti, attratti dal crescere della città, che formavano una specie di proletariato urbano (E. Meyer)".

dell'origine stessa della plebe. Se, oggi più che mai, la gente si tiene alla larga dalla politica sarà - come vuole James Fishkin, dell'Università di Stanford-California - perché non ritiene di aver voce in materia. Nulla di più lontano da quanto teorizzato da Tucidide, quando affermava, ne' *La guerra del Peloponneso*, "La nostra Costituzione si chiama democrazia perché il potere non è nelle mani di una minoranza ma dell'intero popolo". In questa logica, superata la tentazione di "poteri forti", cui talora indulgono i Defensores soprattutto in Italia, l'Istituto può e deve affermarsi quale elemento essenziale di tutela dei diritti in una democrazia, in ossequio ai valori sociali in concorso con lo jus, non essendovi sistema democratico se non quando tutti sono coinvolti e rispettati. In ciò sta il quid pluris dell'Ombudsman/Médiateur rispetto agli Organi giudiziari, potendo tutelare non solo diritti e interessi legittimi, ma anche situazioni soggettive non sufficientemente formalizzate benché degne di attenzione.

Non mi sono volutamente soffermata sui contenuti della proposta di legge per la difesa civica in Italia, comprensiva dell'istituzione del Difensore civico nazionale (licenziata dalla Conferenza che ho l'onore di coordinare il 25 settembre u.s. e datata 2 ottobre 2006), non solo perché il testo parla chiaro, ma anche perché sarà oggetto di presentazione e dibattito nel corso della Tavola rotonda di questo pomeriggio. Basterà qui ricordare che tale progetto si articola in due parti: l'una dedicata alle regole generali della difesa civica, intesa come tutela stragiudiziale e proattiva del Cittadino attraverso l'orientamento verso giustizia, legalità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa; l'altra concernente l'organizzazione sul territorio della difesa civica, volta a garantirne l'operatività sull'intero territorio nazionale e a tutti i livelli, stante l'attuale incompetenza dei Difensori civici regionali nei confronti delle Amministrazioni centrali.

Noi Difensori civici dobbiamo e vogliamo portare un contributo, piccolo ma determinante, nel caos della vita moderna, dove corruzione e conflitti di ogni genere, atti di terrorismo e di razzismo sono all'ordine del giorno: in vista di una società giusta ed equa, nella quale tutti possano vivere, lavorare e progredire - come vuole la *Costituzione italiana* - nel rispetto reciproco, convinti come siamo che, di contro ad una mondializzazione negativa, fatta di interessi e soprusi, sia in atto una mondializzazione positiva, fatta di solidarietà e di speranza, che va sostenuta. Nel corso del V Seminario dei Médiateurs degli Stati membri sul tema *Le rôle des Médiateurs et Organes similaires dans l'application du droit communautaire*, La Haye 11-13.9.2005, al quale ho partecipato, su invito del Médiateur européen Nikiforos Diamandouros, quale Coordinatore della Conferenza nazionale italiana, si è sottolineato il peso della difesa civica nell'attuazione della normativa comunitaria nel quotidiano, onde assicurare il rispetto di principi e orientamenti contenuti in Direttive, Raccomandazioni e Sentenze della Corte di Giustizia che necessitano della collaborazione degli Enti pubblici interessati. In questa funzione propulsiva, mirata all'affermazione del diritto per tutti e per ciascuno, è rinvenibile l'aspetto più significativo della funzione democratica dell'Ombudsman, nell'ottica dello spirito di concretezza e fattività che è peculiare del diritto pubblico e che pervade il dialogo tra potere e comunità sociale.

Grazie per la vostra attenzione e per quanto ho potuto e potrò da voi apprendere. Grazie, soprattutto, se - come spero - lavoreremo tutti insieme per aver presto in Italia un Difensore civico nazionale e una legge che garantisca all'intero Paese e ad ogni livello, uno zoccolo almeno dignitoso di difesa civica. Arrivare ultimi non significa non avere vantaggi. Buon Convegno a tutti, buon cammino alla nostra legge, e grazie ancora agli Organizzatori.

**INTERVENTO DEL COORDINATORE DELLA CONFERENZA NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E
DELLE PROVINCE AUTONOME SUL TEMA *CONFLITTI SOCIALI E DIFESA CIVICA: NUOVO TRIBUNATO?*
AL CONVEGNO PER LA CELEBRAZIONE DEI 2500 ANNI DELLA SECESSIONE DELLA PLEBE SU
CONFLITTO E COSTITUZIONE REPUBBLICANA
(Sassari 11-12.12.2006)**

Ill.me Autorità,
Chiar.mi Professori,
Signore e Signori,

sono molto onorata di prendere la parola in questa solenne Assise, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sulla scia di un impegno che, negli anni, ha segnato la mia collaborazione con i Professori Pierangelo Catalano e Giovanni Lobrano, che ringrazio di cuore per l'invito a celebrare la ricorrenza di un evento di fondamentale importanza nella storia della democrazia.

A distanza di 2500 anni dalla Secessione della Plebe sul Monte Sacro - cui ha fatto seguito la nascita del Tribuno della Plebe, quale potere contrapposto ai poteri costituiti dello Stato, dominati dalla classe patrizia¹ - il tema dei conflitti sociali, delle modalità e degli strumenti relativi di gestione e soluzione, continua ad essere attuale a fronte della crescente crisi delle Istituzioni rappresentative e dell'ormai accertata debolezza dei sistemi elettorali e della tradizionale divisione dei poteri² quali garanzia per un'effettiva democrazia.

Che l'assunto per cui il Parlamento è la forma di esercizio della volontà popolare, attraverso la libera elezione dei suoi Rappresentanti, risulti, di fatto, insufficiente, se non fittizio, è un dato di comune esperienza. Si tratta, sostanzialmente, di una finzione, perché rifugge dagli istituti di democrazia diretta: i Politici non si interrogano sulle effettive esigenze dei Cittadini, che spesso neppure ascoltano, e non rendono conto del proprio operato al popolo, cui chiedono il consenso con un contatto diretto che si riduce alla fase elettorale in vista del voto, perché, quando eletti, rispondono ai Partiti di appartenenza, da cui ricevono indicazioni e direttive, tanto che nelle stesse Assemblee la loro presenza può diventare simbolica.

Allo stesso modo, il principio della separazione dei poteri, risalente a Montesquieu, quale mezzo di tutela dei diritti e delle libertà dell'uomo da abusi e soprusi dei Governanti, risulta, oggi, insufficiente, se non superato. In tal senso si è espressa anche la Commissione Bicamerale per la riforma della Costituzione italiana nella "presentazione del testo di revisione del Titolo V della Costituzione" del 27.10.1993, ove si legge che il principio della divisione dei poteri non serve più in relazione all'esigenza che sta alla base dell'originaria teorizzazione, ossia il fine della limitazione del potere politico, ferma restando la sua utilità per assicurare la legalità nell'esercizio del potere, che è cosa distinta e diversa dalla limitazione del potere³.

-
1. Cfr. G. Grosso, *Lezioni di storia del diritto romano*, V ed., To 1965, luoghi vari; M.G. Vacchina, *L'Ombudsman-Médiateur in Italia e in Europa. Verso un nuovo Tribunale?/El Defensor civico en Italia y en Europa. ¿ Hacia una nueva defensa popular?* In Atti del XV Congresso Latino-americano di diritto romano su "Secessione, Tribunale, Difensori civici e Riforme delle Costituzioni", a c. Università del Michoacán-Messico-Università di Sassari-Università "La Sapienza" di Roma, ed. video, Morelia 2006
 2. Cfr. S. Labriola, *Relazione sulla forma dello Stato*, Commissione parlamentare per le Riforme istituzionali, Camera dei Deputati, Roma 1995
 3. Ibid.. Cfr. anche P. Catalano, *Crise de la division du pouvoir et tribunal* in "Attualità dell'Antico" 6, a c. M.G. Vacchina, Aosta 2005, p. 220; G. Lobrano, *Il potere dei tribuni della plebe*, Milano 1983.

A fronte di tali insufficienze, è stata autorevolmente⁴ prospettata l'alternativa della riproposizione, in forma moderna, del Tribunale della Plebe, quale modello istituzionale permanente attraverso il quale interpretare e verso il quale sviluppare le moderne Istituzioni preposte alla tutela dei Cittadini, soprattutto delle fasce deboli, ma anche delle classi medie (gradualmente impoverite a vantaggio dell'oligarchia politico-imprenditoriale) nei confronti dello Stato e della Pubblica Amministrazione. Tra queste trova rilievo crescente nel mondo di oggi, a fronte della crisi della "Giustizia", l'Istituto dell'Ombudsman/Defensor del Pueblo/Médiateur/Difensore civico, secondo alcune delle terminologie in uso per indicare un Organo, che, nato nell'Europa del nord all'inizio del XVIII secolo, costituzionalmente⁵ configuratosi in Svezia all'inizio del XIX e diffusosi, nel corso del 1900, negli altri Paesi europei (sino all'istituzione nell'ambito dell'U.E. di un Médiateur européen) e nel mondo intero, si propone di garantire l'esercizio dell'azione amministrativa orientato a correttezza, trasparenza, rispetto e considerazione dei diritti e delle legittime aspettative dei singoli, secondo le due principali modalità di sviluppo dell'Istituto: quella del controllo della legalità degli atti e quella della tutela e promozione dei diritti.

Il primo modello, tipicamente europeo, corrisponde all'Ombudsman operante nei Paesi nordici, a maggiore sviluppo economico-industriale e con esperienze democratiche ormai consolidate, mentre il secondo è rinvenibile soprattutto, a livello mondiale, nei Paesi in via di sviluppo (contrassegnati da bassa qualità della vita, forte dipendenza economica e debolezza istituzionale) e, in Europa, nei Paesi del cosiddetto "secondo mondo" (che, staccatisi dall'orbita dell'ex Unione Sovietica a seguito della caduta del comunismo, si stanno aprendo al libero mercato e alla democrazia), ma altresì nei Paesi di matura democrazia, per lo più nata da una lotta sofferta contro la dittatura (esemplare il caso della Spagna), sicché se ne può dedurre che l'Istituto rappresenta, via via, il semaforo e/o la misura della democrazia "reale"⁶.

Si tratta, come ho spesso sottolineato⁷ di due funzioni connesse, di due aspetti complementari e qualificanti del ruolo istituzionale del Difensore civico, giacché, se, per un verso, nel momento in cui si controlla la legittimità e correttezza dell'azione amministrativa si proteggono i Cittadini da inadempienze e abusi lesivi dei loro diritti e interessi, per altro verso, tutelando adeguatamente le posizioni giuridiche dei privati (diritti, interessi e, più in generale, situazioni soggettive non sufficientemente formalizzate, benché degne di attenzione perché rilevanti in termini di equità e uguaglianza sostanziale, spesso in concorso con il diritto e non meno fondamentali per una pacifica convivenza sociale), si garantisce il corretto ed efficiente funzionamento dell'apparato pubblico.

Ma è pur vero che una scelta di fondo si impone per il Difensore civico affinché la sua stessa attività di controllo degli atti si trasformi in tutela dei diritti⁸ (esemplari i casi di concorsi, appalti ecc.). Nella quotidianità, infatti, quando il controllare proteggendo ovvero il proteggere controllando possono e devono tradursi in forma mentis e modus operandi che fanno la differenza, promuovere nei Cittadini la complementare consapevolezza dei loro diritti e dei loro doveri, svolgendo una basilare funzione di informazione e presa di coscienza dell'organizzazione sociale e politica in cui si è inseriti, implica un'attività di vigilanza del rispetto dei valori protetti, a garanzia anche di una partecipazione

4. Cfr., sulla scia della storica affermazione di Carlo Arturo Temolo del 1965, di cui alla p. 13, G. LoBrnao *Dal Defensor del Pueblo al Tribunale della plebe: ritorno al futuro. Un primo tentativo di interpretazione storico-sistematica, con particolare attenzione all'impostazione di Simon Bolivar* in "Quaderno I.L.L.A.", maggio 2002, Convegno 21-22.2.2002 su "Da Roma a Roma. Dal Tribunale della Plebe al Defensor del Pueblo", Roma 2002, p. 75-76.

5.. Una previsione, quella costituzionale, che manca ancora in Italia, non ostante l'intervento, in tal senso, della Conferenza (allora "Coordinamento") nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome presso la Commissione Bicamerale per le Riforme Costituzionali.

6. Cfr. n. 22.

7. M.G. Vacchina, luoghi vari *Relazioni annuali* (1995-2006).

8. Cfr. M.G. Vacchina, *Il Difensore civico da Organo di controllo degli atti a Organo di partecipazione e tutela dei diritti* in "Quaderni I.L.L.A.", Convegno 21-22.2.2002 su "Da Roma a Roma. Dal Tribunale della plebe al Defensor del Pueblo", Roma, 2002, p. 121-130

attiva di tutti i Cittadini alla vita pubblica e alla gestione delle risorse: con ciò rendendo effettive le pari opportunità di tutti e di ciascuno.

In Italia, la difesa civica è nata e si è sviluppata in modo del tutto peculiare rispetto agli altri Paesi europei, trattandosi dell'unico Stato in cui è ancora assente il Difensore civico nazionale, anche se, grazie all'impegno profuso dalla Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e Province autonome, ormai allargata a Rappresentanti dei Colleghi locali designati per ogni Regione, è stato elaborato un P.d.L. sulla difesa civica in Italia, istitutivo anche del Difensore civico nazionale, presentato dalla scrivente Coordinatrice alle competenti Istituzioni parlamentari, anche a seguito del Convegno internazionale di Firenze del 16.10.2006, e ormai ufficialmente presentato: n. 1879 del 2.11.2006, Camera dei Deputati, a firma significativamente trasversale Spini-Migliori e altri. Ad oggi, l'Italia vede operanti numerosi Difensori civici regionali (a partire dagli anni 70)⁹ e locali (a partire dagli anni 90)¹⁰ in ossequio al principio fondamentale della prossimità del servizio, auspicata anche dal C.P.L.R.E.-Congresso dei Poteri regionali e locali d'Europa, con apposita Risoluzione¹¹. In qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale, Organo ufficialmente riconosciuto quale rappresentante della difesa civica italiana, anche nei rapporti internazionali¹² ho sempre optato per una concezione dell'Istituto più ampia rispetto a quella tradizionale (sostanzialmente riduttiva a mera protezione del Cittadino dalla cattiva amministrazione), alla ricerca di un ruolo anche sociale, convinta come sono che un'interpretazione meramente giuridica della figura ne minerebbe l'essenza e ne snuerebbe le potenzialità. Di qui la valorizzazione delle fondamentali funzioni, a valenza sociale, proprie del Difensore civico: quella di mediazione dei conflitti tra Cittadini e Stato-amministrazione e quella propositiva di miglioramenti normativi e/o amministrativi, volti ad eliminare alla radice il malessere e il disagio espresso dai Cittadini, singoli o associati, mediante segnalazione al Legislatore e all'Amministratore degli aspetti e dell'ottica da focalizzare per gli interventi di competenza. Una strada su cui, finalmente, molti Colleghi mi seguono, alcuni con valenza esemplare.

Si tratta di due funzioni che, partendo dall'osservazione privilegiata, perché non filtrata dal consenso, dei singoli casi sottoposti ad esame, si presentano come articolazioni di un unitario e progressivo processo di composizione dei conflitti sociali, che presuppone, per essere reale e duraturo¹³ la loro presa in carica istituzionale. In un primo momento, infatti, il Difensore civico si pone come filtro istituzionale che accoglie e ascolta il Cittadino (singolo o associato), raccomanda e opera la risoluzione della lite insorgente con la Pubblica Amministrazione, utilizzando lo

9. Prima la Toscana, nel 1974 e, a ruota, lo stesso anno, la Liguria. Inoltre, Toscana, Liguria, Lazio, Emilia Romagna, Piemonte e Umbria hanno previsto l'Istituto del Difensore civico nei rispettivi *Statuti*, mentre la richiesta congiunta del Congresso delle Regioni e della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di estendere a tutte le Regioni la previsione statutaria dell'Istituto del Difensore civico nella stagione, peraltro non ancora conclusa, della revisione degli *Statuti* regionali in relazione alle modifiche costituzionali del 2001, non ha portato frutto.

10. Cfr. art. 8 L. n. 142/1990 e succ. mod..

11. Cfr. *Risoluzione* n. 80 del 17.6.99 del C.P.R.L.E. su *Il ruolo dei Difensori civici/Ombudsmen nella difesa civica dei diritti dei Cittadini*.

12. Cfr. *Risoluzione* del Congresso delle Regioni del 5.6.2002 su *Le Regioni per una Difesa Civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei Cittadini* in Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome-Congresso delle Regioni III Commissione, *Disposizioni statutarie in materia di difesa civica. Proposte del Gruppo di lavoro tecnico-politico della III Commissione del Congresso delle Regioni*, luglio 2003.

13. Cfr. luoghi vari *Rapports* di M.G. Vacchina, Président (2003-2005) e Secrétaire (2001-2003) de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmen et Médiateurs de la Francophonie, e Documenti vari O.I.F.-Organisation internationale de la Francophonie e A.I.F.-Agence intergouvernementale de la Francophonie, in riferimento a Paesi del Terzo mondo ruotanti attorno alla *Déclaration de Bamako*: la preoccupazione è per uno sviluppo democratico e socio-economico "durable".

strumento dell'informazione e della persuasione¹⁴ (tanto più forti ed efficaci quanto più il titolare è persona autorevole per prestigio personale e professionale). In una fase più avanzata del processo di composizione del conflitto e sempre partendo da singoli caso/i concreto/i (questa la peculiarità dell'Istituto), il Difensore civico può e deve dare voce a interessi, anche giuridicamente non riconosciuti (in ciò sta il *quid pluris* della difesa civica rispetto agli Istituti di tutela giurisdizionale), che costituiscono esigenze di intere fasce di popolazione, soprattutto di quelle più deboli, che spesso voce non hanno ma sanno pensare pensieri - anche giuridici - rilevanti, per farsene portatore e mediatore in seno ad Organi istituzionali competenti, Assemblee legislative e Uffici di governo.

In quest'ottica, nel segno della democrazia "reale" e "materiale"¹⁵ la difesa civica offre un tempo singolare e uno spazio significativo di mediazione tra società civile e apparato statale, valorizzando il positivo potenziale di crescita che è insito nei rapporti conflittuali (in questo caso tra Amministratori - Politici e Funzionari - e Amministrati - singoli o associati -) quando non vengano considerati e vissuti come fenomeni meramente negativi, ma siano orientati in vista di positivi mutamenti sociali¹⁶. A titolo esemplificativo, desidero focalizzare l'attenzione sulla problematica, di grande attualità e rilevanza, seguita dalla scrivente, a livello sia regionale che nazionale, concernente l'accesso al pubblico impiego anche da parte di lavoratori privi della cittadinanza italiana o comunitaria, purché muniti di regolare permesso o carta di soggiorno per motivi di lavoro, problematica che fa i conti con il concetto di "cittadinanza"¹⁷ e che incide fortemente sul processo di integrazione dei Cittadini extracomunitari, posto che il loro inserimento sociale non può prescindere dal loro collocamento lavorativo, di cui, pertanto, devono farsi carico gli Organismi pubblici, ai quali compete rimuovere ogni ostacolo che si frapponga alla realizzazione della stabilità e della pace sociale. Si tratta di problematica che riporta, peraltro, all'antica Roma e ai conflitti di classe oggetto dell'odierna celebrazione, essendo ormai assodata la dottrina che vuole l'immigrazione all'origine della Plebe, quale *ceto inferiore*¹⁸.

Non ostante il "parere" negativo n. 196/2004 reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica in data 28.09.2004, fondato sul carattere speciale e prioritario delle disposizioni di cui agli artt. 2 del D.P.R. n. 3/1957 (T.U. sugli Impiegati civili dello Stato) e del D.P.R. n. 487/1994, che indicano espressamente la cittadinanza italiana tra i requisiti di assunzione dei lavoratori da parte degli Enti pubblici, non pare condivisibile la conclusione assolutistica ivi proposta, potendosi trarre dal sistema normativo vigente, opportunamente coordinato e interpretato nel rispetto della persona e della comunità, una soluzione positiva, da avvallare anche alla luce della stessa evoluzione giurisprudenziale e dottrinale in materia.

14. D. Jacoby, *L'Ombudsman, utile ou indispensable à la défense des droits?* (con traduzione italiana), in Atti 2 del Convegno internazionale "Difesa civica e partecipazione democratica", a c. Difensore civico e Provincia di Roma, 4.10.2000, Roma 2001, p. 209: "l'autre chose qui est extrêmement importante c'est le pouvoir de recommandation. Plusieurs pensent que le pouvoir de recommandation est un pouvoir inutile, qui n'est pas efficace. Je dois vous dire que c'est vraiment le plus efficace de tous les pouvoirs. Parce que dans la société démocratique, il y a une chose que les gens aiment, c'est l'harmonie. La guerre est l'antidote à la démocratie et c'est pour ça qu'il est préférable de vouloir convaincre plutôt que de contraindre. Le dialogue devient le moteur de la démocratie. Il continue à la maintenir et à la renforcer. Et d'ailleurs, s'il fallait que les ombudsmans aient un pouvoir de contrainte, il est certain que l'administration, très souvent, irait contester les décisions exécutoires de l'ombudsman. L'administration irait elle-même s'adresser aux tribunaux et là, les recommandations ou décisions de l'ombudsman seraient elles-mêmes judiciairisées, ce qui bien sûr entraînerait des délais absolument inutiles et transformerait même la nature de recours qu'est le protecteur du citoyen."

15. Cfr. n. 22.

16. Da questa attività del Médiateur européen J. Söderman è nato il *Codice di buona condotta amministrativa* che è alla base degli artt. 41 e 43 della *Carta di Nizza* e della *Costituzione europea*, che prevedono il diritto alla buona amministrazione tra i diritti fondamentali del Cittadino europeo e il diritto di rivolgersi al Médiateur européen in caso di cattiva amministrazione, diritti che il mondo ci invidia.

17. Cfr. M.G. Vacchina, *Relazione annua 2003/2004*, p. 2-15.

18. Cfr. G. Grosso, loc. cit., p. 81.

Su questa strada, si è voluto evidenziare lo spazio interpretativo lasciato dalla riforma sull'impiego nelle Pubbliche Amministrazioni, che ribadisce i principi di imparzialità e buona amministrazione, ex art. 97 Cost., da realizzarsi anche attraverso la piena parità di trattamento tra lavoratori (cfr. artt. 1 e 7 del D. Lgs. n. 165/01), che si inserisce nell'ambito di una disciplina generale del collocamento lavorativo volta a rimuovere, in direzione di una progressiva liberalizzazione, regimi di riserva di posti, sia nominativi che "per cittadinanza", non più compatibili con i moderni rapporti di convivenza comunitaria e internazionale (cfr. art. 39 Trattato C.E. e art. II-15 c. 3 della Costituzione Europea, approvata dalla Conferenza intergovernativa il 18/6/04 e sottoscritta dai capi di Stato e di Governo in Roma il 29/10/2004, ratificata in Italia con L. n. 15/2005; art. 10 Convenzione OIL n.143 del 24.06.1975; artt. 1 e ss. Regolamento C.E. n. 1612/1968).

La Corte di Giustizia europea, dal canto suo, nel precisare l'ambito operativo dell'esclusione contenuta nell'ultima parte del citato art. 39 del Trattato C.E., concernente appunto il pubblico impiego, ha compiuto un'importante distinzione tra posti di lavoro alle dipendenze di una Pubblica Amministrazione che implicano, in maniera diretta o indiretta, la partecipazione all'esercizio dei pubblici poteri o comunque mansioni che hanno ad oggetto la tutela degli interessi generali dello Stato o delle altre collettività (il che presuppone un rapporto di solidarietà e di reciprocità di diritti e doveri che sono a fondamento del vincolo di cittadinanza) e posti che, pur dipendendo dallo Stato o da altri Enti pubblici, non implicano alcuna partecipazione a compiti spettanti alla Pubblica Amministrazione propriamente detta.

Conformemente a tale orientamento, al fine di privilegiare la più ampia ed effettiva parità di opportunità nella ricerca dell'occupazione, nell'ottica della pace sociale e della stessa privatizzazione del pubblico impiego, il D. Lgs. n. 165/2001 lascia alle singole Amministrazioni la definizione dei requisiti necessari per l'assunzione, nel rispetto dei principi generali cui deve informarsi il reclutamento del personale, ammettendo la possibilità che anche Cittadini stranieri (il riferimento esplicito è ai Cittadini dell'U.E.) possano accedere a posti di lavoro presso Amministrazioni pubbliche che non implicano esercizio diretto o indiretto di pubblici poteri, ovvero non attengano alla tutela dell'interesse nazionale.

Sul fronte della normativa in materia di immigrazione, il D. Lgs. n. 286/1998 garantisce espressamente a tutti i lavoratori stranieri, purché regolarmente soggiornanti nel territorio della Repubblica italiana, parità di trattamento e piena uguaglianza di diritti rispetto ai lavoratori italiani (art. 2, c. 3), senza escludere, come in passato (cfr. art. 9, c. 3, Legge Martelli), l'area del pubblico impiego (con l'eccezione dei casi di cui all'art. 16 della L. n. 56/1987) dalla facoltà degli extracomunitari iscritti nelle liste predisposte presso le Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento (oggi Centri per l'Impiego) di stipulare contratti di lavoro. Né sembra che l'art. 51 della Costituzione contenga una riserva a favore dei Cittadini italiani, essendo la norma rivolta ad impedire che, con legge ordinaria, possano essere introdotte discriminazioni tra i Cittadini italiani per quanto concerne il loro accesso ai pubblici uffici e non certo ad escludere la possibilità di instaurare rapporti di pubblico impiego con soggetti che non abbiano la cittadinanza italiana, mentre è indiscutibile che il diritto al lavoro è diritto fondamentale e inviolabile di ogni individuo, riconosciuto e tutelato a livello costituzionale (cfr. a titolo es., art. 4 Cost. it.).

Anche la giurisprudenza, sia ordinaria che costituzionale e amministrativa, ha manifestato aperture verso l'accessibilità del pubblico impiego a prescindere dalla cittadinanza italiana, stigmatizzando ogni discriminazione fondata sulla cittadinanza (C. Cost. n. 454/1998; C. Cost. n. 249/1995; C. Cass.- Sez. Lavoro, n. 4051/2003 e altre) e affermando che limitare la possibilità di un lavoratore straniero di instaurare un rapporto lavorativo ai soli datori di lavoro privati è palesemente illogico e costituisce violazione del principio di uguaglianza, non potendosi ragionevolmente ravvisare un interesse fondamentale e inderogabile della collettività che venga leso dalla

partecipazione dello straniero a pubblici concorsi per la copertura di posti che, per esplicita previsione normativa, non sono riservati in via esclusiva a Cittadini italiani (T.A.R. Liguria n. 399 del 13/4/2001). Recentemente la Corte d'Appello di Firenze ha esplicitamente preso posizione sul punto e, con decreto del 21.12.2005, ha disposto l'ammissione ad un concorso per Medici cardiologi bandito da un'A.S.L. anche di un candidato straniero privo di cittadinanza comunitaria, sul rilievo che "nell'ipotesi in esame, non sembra che nessun interesse fondamentale o inderogabile della collettività sia coinvolto (...), non sembrando che un dirigente medico in cardiologia svolga un lavoro che incida direttamente, o anche indirettamente, su alcuno degli interessi basilari di cui sopra", ovvero quelli sottesi all'esercizio di pubblici poteri.

A prescindere dalle diverse possibili letture di un quadro normativo piuttosto complesso e frammentato, è opportuno legittimare espressamente l'accesso al pubblico impiego anche ai lavoratori extracomunitari, da reclutare sia attraverso il ricorso alle liste di collocamento sia attraverso le ordinarie procedure selettive, quanto meno con riferimento a quei posti che comportano mansioni da svolgersi all'esterno della sede dell'Ente pubblico (es. giardiniere, autista), secondo un distinguo tra lavoro intra ed extra moenia elaborato, in prima battuta, dalla dottrina giuslavoristica di estrazione tedesca. Per tali ragioni, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome sono intervenuta presso i competenti Ministeri per promuovere una soluzione, chiara e uniforme, che tenga conto delle posizioni soggettive dei lavoratori extracomunitari e risponda positivamente alle loro legittime aspettative nella ricerca di un'occupazione regolare, senza limiti ingiustificati al fondamentale diritto al lavoro, con riscontro di attenzione da parte del Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica, proprio in rapporto al problema della cittadinanza, oggi ineludibile¹⁹. E ciò pur nella consapevolezza della recente sentenza n. 24170/2006 della Corte di Cassazione-Sezione lavoro che stigmatizza il distinguo tra diritto al lavoro, costituzionalmente garantito, e assunzione alle dipendenze di un determinato datore di lavoro.

Il tutto sullo sfondo di una inarrestabile crisi dello Stato nazionale, ormai inadeguato sia per dar corso ai grandi investimenti richiesti dalla tecnologia e dall'economia, sia per accogliere il crescente flusso migratorio che si registra dai Paesi più poveri verso i Paesi dell'U.E.. Come noto, il tradizionale statuto di cittadinanza, segnato dall'orizzonte dello stato nazionale, è da anni messo in crisi da estesi processi di mutamento strutturale che sono trasversali alle varie realtà nazionali, interessando sia la sfera delle Istituzioni, sia la vita quotidiana delle persone e dei gruppi. Un contesto planetario, ricco di sfide positive e negative, che siamo chiamati a gestire, ognuno per la parte di competenza, se vogliamo che la crisi della democrazia - correlata alla statualità nazionale - lasci il posto ad un'organizzazione comunitaria senza esclusi e senza confini. Il che rappresenta un'opportunità storica, se ben interpretata. Di tale crisi si deve dunque prendere atto, per svilupparla e orientarla in vista della nascita di una nuova e migliore concezione di "cittadinanza", non più legata allo "ius sanguinis" ma allo "ius soli"²⁰ anzi fondata sullo status giuridico di ogni uomo in quanto tale, che è, prima di tutto, cittadino del mondo: concezione di cui la nuova "cittadinanza europea" costituisce una tappa significativa. La sfida del futuro sarà capire l'essere umano come titolare di una cittadinanza che superi gerarchie e privilegi, se è vero, come vuole Norberto Bobbio, che la democrazia è sempre inclusiva, così come è escludente la dittatura.

19. Cfr. Caritas e Migrantes, *Immigrazione-Dossier statistico 2006*, XVI Rapporto, Roma 2006.

20. Cfr. L. Trucco, Presidente A.S.G.I.-Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione, *Ius sanguinis ius soli. Le nuove frontiere della cittadinanza*, in Atti (in corso) Convegno "Culture e Cittadinanza. La politica dell'Immigrazione: analisi e prospettive", a c. C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati extracomunitari di Aosta, Città di Aosta, Coop. La Sorgente, Aosta, 23.11.2006.

E poiché la mediazione civica non è riconducibile a mera professione, occorre valorizzarla e viverla come strumento interpretativo del cambiamento sociale, potendo il Difensore civico accogliere e trasformare i conflitti che insorgono tra Cittadini e Pubblica Amministrazione, in intese non riconducibili a vere e proprie transazioni²¹ con cui le parti si fanno reciproche concessioni, bensì configurabili come alleanze partecipate e orientate al conseguimento del bene comune. Il che presuppone, però, la rimozione della causa del malcontento e della sfiducia nelle Istituzioni: sotto questo profilo, la mediazione del Difensore civico diventa di primaria importanza in vista di una corretta e stabile composizione del rapporto Cittadino-Pubblica Amministrazione. Un rapporto, quello tra Istituzioni e Cittadini, osa ricordare il Difensore civico, che non può essere considerato a priori in chiave conflittuale, ma deve essere pensato come ragionevolmente buono e componibile, purché venga inserito in un contesto in cui gli interlocutori si trovino sullo stesso piano e assumano responsabilmente il proprio ruolo. Sicché, a fronte del Difensore civico, il Politico e il Funzionario (con la loro funzione da esercitare) e il Cittadino (con il suo problema da risolvere e con il suo bagaglio di aspettative) vengono a trovarsi sostanzialmente alla pari in un sistema di relazioni in cui l'Ombudsman/Médiateur è co-protagonista, perché "ponte", come vuole la stessa radice della parola svedese.

Il che è fondamentale alla luce della moderna concezione del diritto amministrativo, non più basata sull'imperium della Pubblica Amministrazione nell'ottica di un rapporto verticale e gerarchico tra Amministratori e Amministrati, bensì strutturata in relazione orizzontale e paritetica tra pubblico e privato, in vista di una ricostruzione dell'apparato amministrativo al servizio del Cittadino, aperto all'ascolto dei problemi e delle proposte, promotore di processi di comunicazione e partecipazione volti alla formazione di decisioni comprese e condivise, sicché, come previsto dall'ultimo comma del nuovo art. 118 della Costituzione italiana, il Cittadino sia risorsa e non vittima e/o intralcio. In quest'ottica, appare primario non tanto il raggiungimento dello specifico risultato, quanto il fatto che il Cittadino abbia soddisfazione dei propri diritti attraverso l'ascolto e la presa in carico del problema esposto, ottenga adeguata rivalutazione della propria dignità di persona e svolga un ruolo da protagonista delle scelte politico-amministrative, così come costituzionalmente garantito, con conseguente trasformazione della Costituzione da "formale" a "reale" grazie alla sinergia composita di quella che Mortati²² chiama Costituzione "materiale", nel gioco d'insieme delle forze socio-politiche e della situazione economica su cui deve agire il Difensore del Cittadino.

Una conquista significativa sul piano della mediazione civica è stata conseguita in quei Paesi, anche europei, che riconoscono al Difensore civico (sia nazionale che regionale) il potere di intervenire con i cosiddetti Regolamenti di equità, una sorta di correttivo della norma giuridica, operante là dove la sua rigorosa applicazione conduca a conseguenze manifestamente inique nel caso concreto. Si tratta di soluzioni equitative del conflitto Cittadino-Ente pubblico, che il Difensore civico è legittimato a proporre, certo in precise situazioni e a precise condizioni e senza incidenza su futuri casi analoghi: uno strumento che opera su un piano diverso da quello della giustizia formale, quando, secondo i valori dell'equità e della giustizia sostanziale, in concorso con il diritto, la soluzione offerta dal sistema giuridico appaia inadeguata. In Italia, ove manca una disciplina unitaria della difesa civica e un Difensore civico nazionale, i tempi non

21. Cfr. artt. 1965 e ss. c.c..

22. Cfr. C. Mortati, *La Costituzione in senso materiale*, Mi 1940. Cfr. anche F. De Martino, *Storia della Costituzione romana*, Na 1951, e, più in generale, il pensiero di C. Schmitt e J. De Maistre.

sono maturi per un tale ruolo, non essendo ancora la figura del Difensore civico abbastanza forte e culturalmente radicata per vedersi riconosciuta ufficialmente una simile facoltà. Il che, peraltro, non è motivo di indebolimento della funzione pratica di mediazione dei conflitti derivante dalla natura stessa dell'Istituto: in altre parole, si deve lavorare in quest'ottica, se è vero che, nel campo dei diritti, da un lato, la pratica può precedere il riconoscimento formale (come insegna ogni forma di secessione, sciopero compreso), dall'altro, l'affermazione - soprattutto costituzionale - di un diritto deve poi trovare realizzazione effettiva, per tutti e nel quotidiano.

A fronte dei mutamenti sociali ed economici in atto, cui sembra associarsi una riduzione del Welfare State, con il conseguente ampliamento del disagio sociale, la difesa civica può e deve operare da positivo collante nei rapporti tra categorie e nei confronti della Pubblica Amministrazione e del "potere" in genere. Si tratta di un ruolo di mediazione gratuito e, come tale, accessibile anche ai meno abbienti, una forma di tutela generalizzata e forte che, a fronte della crescente frantumazione sociale, può favorire il recupero della responsabilità di ciascuno e la condivisa coscienza della complessità del sistema amministrativo. Il riconoscimento della responsabilità reciproca delle parti e la consapevolezza delle molteplici interdipendenze vincolanti può e deve offrire un'opportunità di positiva gestione del conflitto, un'occasione per tutti di educazione alla collaborazione: in vista della soluzione non solo del problema specifico e a favore della conseguente rinnovata fiducia nelle Istituzioni da parte dei Cittadini. L'Ombudsman/Médiateur non si limiti, dunque, alla gestione della singola lite, ma svolga un ruolo di rappresentanza e assunzione attiva del conflitto sociale (anche quando espresso dal singolo, soprattutto se "debole"), affinché la tensione si trasformi da fenomeno dirimpante in occasione privilegiata di scambio e arricchimento per un processo di crescita sociale: a patto, certo, che il rispetto di ogni persona - fisica o giuridica - sia effettivo nel quotidiano.

Questo discorso si situa sulla scia dei miei ultimi interventi congressuali, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, cui rimando²³ ma anche di una scelta personale convinta, esplicitata sia nel lavoro quotidiano (in Valle e, in funzione sussidiaria, nell'ambito nazionale), sia come Responsabile al vertice dell'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (dal 2001 al 2005, prima come *Sécrétaire Générale*, poi come *Présidente*). Una prospettiva di impegno, un timbro di qualità, da non perdere, che sempre più riporta alla lungimiranza di Arturo Carlo Jemolo, quando affermava: "La perdita di fiducia negli organismi statali, il perenne senso di essere vittima di torti, sta logorando pilastri fondamentali, assai più che non farebbero iniziative apertamente rivoluzionarie (...) potrebbe pensarsi ad un tribuno del popolo o ad un censore, nominati a suffragio universale, o magari con un elettorato diverso da quello che elegge i membri del Parlamento"²⁴.

Mai come oggi è dunque utile, se non necessario, per il Difensore civico responsabile affrontare il tema dei conflitti sociali in rapporto alla difesa civica e al tribunato. Il Tribuno della Plebe nasce allo scopo e con la funzione di comporre il conflitto sociale per antonomasia, quello tra Patrizi e Plebei: per questo gli viene riconosciuto carattere sacro, con conseguente inviolabilità della persona e compiti di protezione della classe più debole nei confronti di abusi e soprusi dei forti, compiti che si esplicano attraverso il "potere negativo"²⁵ di intercessio, consistente nella possibilità di bloccare ogni iniziativa pregiudizievole. Il Tribuno della Plebe non assume, dunque, almeno formalmente e in origine,

23. Cfr. M.G. Vacchina *Relazione annuale 2006/2007*, Intervento, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, nell'ambito del XV Congresso Latino-americano di Diritto romano, sul tema *L'Ombudsman-Médiateur in Italia e in Europa. Verso un nuovo tribunato?/ El Defensor civico en Italia y en Europa. ¿Hacia una nueva defensa popular?* Morelia, Stato del Michoacán-Messico 16-18.8.2006, p. 38-54, e Atti ed. video; Intervento, in qualità di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, sul tema *La Difesa civica in Italia* al Convegno internazionale su "La Difesa civica in Italia e in Europa", Firenze 16.10.2006, p. 55-62 (Atti in corso).

24. Cfr. n. 4.

25. Cfr. n. 22.

le vesti di vero e proprio Rappresentante e portavoce delle istanze ed esigenze plebee, non si fa promotore di specifiche iniziative a favore della classe plebea, in vista di un pieno equilibrio sociale, ma svolge, piuttosto, un ruolo di tutela volto ad impedire l'aggravio della situazione della Plebe, la cui qualificazione sociale, in termini di classe autonoma e contrassegnata da caratteri predeterminati e contrastanti rispetto alla classe patrizia, è assodata e condivisa. L'evoluzione storica della figura del Tribuno, grazie al sostanziale esercizio anche di un "potere positivo" da parte del Tribuno, dimostra, però, che l'Istituto, nato come strumento di freno allo strapotere dei patrizi, diventa, poi, strumento princeps di lotta sociale, volto a valorizzare il carattere di positiva crescita sociale che è proprio dei conflitti di classe, quando non vengano considerati soltanto come fenomeni distruttivi e negativi, ma siano gestiti come ruolo centrale nell'ambito di una positiva evoluzione sociale.

La difesa civica non deve, certo, essere specificatamente pensata come strumento di composizione dei conflitti sociali, dovendosi occupare di singoli casi concreti per trarne istanze di carattere generale di cui farsi portavoce di fronte al Legislatore e all'Amministratore, a prescindere dalla classe sociale di appartenenza dei soggetti destinatari dell'intervento. Essa non si pone, quindi, di per sé, come mezzo di realizzazione dell'equilibrio sociale o di superamento delle lotte di classe, mirando piuttosto alla realizzazione di un rapporto corretto ed equo tra Cittadini e Stato-Amministrazione. Ma poiché ha bisogno del Difensore soprattutto il più debole, il ruolo dell'Ombudsman diventa anche (e forse soprattutto) quello di essere peso sul piatto della bilancia di chi non conta (e, dunque, vola): questo per realizzare l'equità sociale, che, come vuole l'etimologia della parola, vale parità, uguaglianza di livello e, dunque, di opportunità per ogni persona e categoria. Un ruolo davvero stimolante, sia nei Paesi in via di sviluppo che nei Paesi ricchi, e ad ogni punto del percorso della democrazia, che non è difficile definire ma praticare, consistendo, per coerenza con la stessa pronuncia costituzionale, non in un possesso ma in un percorso.

Un bel modo per celebrare i 2500 anni della Secessione della Plebe di Roma e per cercarne l'eredità nel mondo di oggi. Vi ringrazio.

INTERVENTO DEL COORDINATORE DELLA CONFERENZA NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVILI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME ALLA SÉANCE SOLENNELLE DE L'ACADÉMIE DE SAVOIE

SUL TEMA
LES MEDIATEURS/OMBUDSMANS EN EUROPE
(Chambéry, texte envoyé novembre 2006)

Monsieur le Président de l'Académie de Savoie

Monsieur le Président honoraire de l'Académie Florimontaine

Chères consœurs et chers confrères

Avant de prononcer le discours officiel qui marquera mon entrée, en qualité de "membre titulaire non résident", au sein de notre prestigieuse Académie, je tiens à vous faire part de l'émotion et de la fierté qui me remplissent aujourd'hui le cœur: et ce, pour deux raisons.

La première concerne l'affection que je nourris envers la Savoie dont l'histoire est, depuis toujours, liée à celle de la Vallée d'Aoste. Le rattachement de cette dernière au Royaume d'Italie n'ayant pas effacé son passé et ses racines francophones (la reconnaissance, au niveau national, d'un *Statut* spécial qui garantit son particularisme en est une preuve), nos deux peuples, le Savoyard et le Valdôtain, continuent à entretenir des relations privilégiées de vie commune: le Triangle de l'amitié qui, au delà des frontières géographiques séparant la Savoie, le Valais et la Vallée d'Aoste, réunit, par dessus les montagnes, la civilisation alpestre (sur laquelle, comme vous le savez, je m'étends davantage dans mon ouvrage intitulé *Qui étions-nous*) en est l'authentique témoignage.

La deuxième a trait à mon parcours professionnel, fortement influencé par un Pays détenteur d'un des plus riches passés historiques et culturels du Vieux Continent. Baccalauréat en poche, c'est, en effet, à Paris que la petite valdôtaine que j'étais est venue séjourner en vue de perfectionner la langue de Molière, et s'est ainsi retrouvée immergée dans l'univers cosmopolite d'une ville toute à découvrir, grouillante de vie, réservoir d'un immense patrimoine culturel et artistique qui a resplendi sur le monde entier pendant des siècles et que Voltaire a justement défini "Ville Lumière".

Le temps passe, mais les souvenirs restent: durant ma carrière professionnelle (j'ai été Surintendante aux Etudes avant d'être élue premier Médiateur de la Vallée d'Aoste; par la suite, d'abord, Secrétaire Générale, puis, Présidente de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), mais aussi durant des périodes de loisirs, j'ai eu maintes occasions de découvrir ce Pays qui a contribué à mon épanouissement linguistique et culturel et auquel je suis profondément attachée.

La désignation honorifique d'Académicienne titulaire que vous me conférez aujourd'hui représente pour moi un ultérieur facteur de rapprochement à la Savoie, étant déjà membre associé de cette Académie et, à différents titres, membre des Académies Florimontaine, Chablaisienne, Salésienne, Art et Connaissance, de la Société d'Histoire et d'Archéologie, de l'Association Saint-Martin. J'espère, donc, pouvoir poursuivre l'excellente collaboration qui s'est instaurée jusqu'à présent, afin que l'Académie puisse continuer à m'enrichir culturellement et afin d'apporter à mon tour - dans les limites de mes possibilités, mais sans réserve aucune - une contribution dans le domaine des Sciences, des Lettres et des Arts.

Avant d'entrer dans le vif de mon intervention sur *Les Médiateurs/Ombudsmans en Europe*, permettez-moi d'adresser un remerciement tout particulier à M. le Doyen honoraire Louis Terreaux, qui m'a remis, il y a quelques années, en qualité de Président de l'Académie de Savoie, les Palmes académiques lors d'une séance solennelle, ainsi qu'à M. le

Doyen honoraire Paul Guichonnet, ancien Président et Président honoraire de l'Académie Florimontane, qui, dans les années 1990, m'a offert la possibilité d'ouvrir, en qualité d'oratrice, une séance solennelle. Tous deux ont toujours démontré envers ma personne une profonde amitié, que je partage vivement avec la plus grande estime et reconnaissance.

Pour revenir au thème spécifique de mon discours, il convient de rappeler qu'en Europe la première expérience de médiation, dont on ne parle pratiquement jamais car restée un cas isolé, remonte à 1713, lorsque le Roi de Suède, Charles XII, engagé dans des guerres loin de son Pays, décida de nommer un homme de confiance - l'Hogste Ombudsman - afin que celui-ci contrôle les Fonctionnaires de l'Etat. Plus tard, suite à une révolution qui se conclut par la déposition du Roi, la *Charte constitutionnelle* suédoise de 1809 prévoit expressément, à l'art. 96, l'Institution de l'Ombudsman (qui littéralement signifie "l'homme qui joue l'intermédiaire, qui agit comme porte-parole, celui qui soutient ou représente quelqu'un"), chargé par le Parlement de rééquilibrer les pouvoirs et de contrôler l'activité du Gouvernement et de l'Administration publique. L'existence de cet Organe s'explique, à l'origine, par le fait que le Parlement suédois, de par les caractéristiques climatiques et géographiques du Pays, ne se réunissait qu'en été, tandis que, durant la période hivernale, le pouvoir exécutif n'entretenait plus aucun contact avec l'Assemblée électorale. La figure de l'Ombudsman nord-européen, s'est, peu à peu, transformée en contrôleur du pouvoir exécutif, en tuteur et promoteur de la bonne administration, en instrument, doté d'importants pouvoirs visant à corriger la mauvaise administration, dont pouvaient bénéficier non seulement le Parlement, mais également tous les citoyens.

Cet Organe, dont l'importance était reconnue officiellement au niveau national, se diffusa, à partir du XIX^{ème} siècle, de la péninsule scandinave aux autres Pays européens et extraeuropéens (au Danemark en 1953, en République Fédérale Allemande en 1956, en Nouvelle Zélande en 1962, en Grande Bretagne et aux Iles Hawaii en 1967, en France en 1973, au Portugal en 1975, en Espagne en 1978 etc., jusqu'à l'élection, en 1995, d'un Médiateur européen au sein de l'Union européenne). Etant considéré comme un organe flexible s'adaptant aux différentes réalités, la dénomination de l'Ombudsman varie d'un Pays à l'autre selon les traditions nationales (une grande partie des anglophones l'appelle Ombudsman; la France et les autres Pays francophones Médiateur, mais également Avocat du Peuple, Protecteur du citoyen, Défenseur du citoyen; le Portugal Provedor de Justiça; la Pologne Commissioner for Human rights; le Royaume-Uni Parliamentary Commissioner; l'Espagne Defensor del Pueblo; la Catalogne Síndic de Greuges; les Canaries Diputado del Común; l'Italie Difensore civico, pour ne citer là que quelques unes des dénominations), mais partout sa fonction reste principalement la même: réduire le contentieux entre citoyens et Administration publique avant que leurs rapports ne deviennent pathologiques, et ce, dans le respect de l'équité et de l'application des principes de liberté, de droit et de justice qui sont à la base de toute démocratie. Conformément à la multiplicité de leurs appellations, les Institutions de médiation sont organisées, selon les Pays, de manière différente: toutes ont cependant un point commun, d'une importance fondamentale, leur indépendance par rapport aux trois pouvoirs traditionnels de l'Etat décrits par Montesquieu, sans laquelle l'Ombudsman/Médiateur ne peut exister. En Europe, comme dans le monde, il n'y a donc pas, à l'heure actuelle, un modèle unique d'organisation et il sera difficile, dans le futur, de le prévoir, même si confrontation et travail en commun sont désormais pratiques courantes, en vue d'offrir un réseau efficace de services, dans la conviction que la nouvelle Europe sera celle des citoyens, une Europe des droits mis en application, solidaire et ainsi plus forte.

Dans la plupart des cas, l'Institution a, en Europe, un caractère monocratique et personnalisé (avec les avantages et les inconvénients qui en découlent), mis à part en Autriche, Lituanie, Suède, Angleterre, Belgique fédérale, où elle se compose de deux, trois ou quatre personnes, possédant différents systèmes de corrélation fonctionnelle. Tous les Médiateurs sont directement joignables par les citoyens, sauf les Médiateurs français et britannique qui ne peuvent être saisis que par les parlementaires (même si cela paraît contradictoire par rapport à la finalité de l'intervention du Médiateur, qui vise à une solution extrajudiciaire, rapide et simple des litiges en vue de réduire les recours aux Tribunaux et d'alléger

les charges de travail d'une justice trop souvent inadéquate). A ce sujet, des formes de décentralisation présentes sur l'ensemble du territoire (tels que les Délégués départementaux et des quartiers à risque de Paris qui, à la différence du Médiateur de la République, peuvent être saisis directement par les citoyens) ont été récemment instaurées en France. Les Médiateurs français, suédois et finlandais peuvent "engager des poursuites contre les Fonctionnaires" et les Médiateurs espagnol, portugais et autrichien peuvent "saisir" la Cour Constitutionnelle. Les Médiateurs de France et de Belgique (même régionaux, comme c'est le cas de la Wallonie) peuvent proposer des "recommandations en équité". En Suède, à la figure du Délégué parlementaire s'est ajouté l'Ombudsman pour la Liberté du Commerce, pour la Concurrence, pour la Défense des Consommateurs, pour l'Egalité des sexes (il s'agit de promulgations gouvernementales, les titulaires étant nommés par le Gouvernement et non par le Parlement). Au Royaume-Uni existent le Commissaire pour le service militaire de l'Angleterre, celui du Pays de Galles et celui de l'Ecosse, tous Délégués du Parliamentary Commissioner. De véritables Ombudsmen locaux ont été aussi institués, comme c'est le cas de l'Italie, des Délégués des Länders autrichiens et des Défenseurs des Communautés autonomes de l'Espagne, ces derniers toujours coordonnés par le Defensor del Pueblo national.

Il faut, par ailleurs, souligner qu'il existe actuellement une réglementation communautaire qui reconnaît, parmi les droits "fondamentaux" du citoyen européen (ce qui représente une primauté que le monde nous envie), le droit à la bonne administration (art. 41 de la *Charte des droits fondamentaux de l'U.E.*, signée à Nice en 2000) et le droit de s'adresser au Médiateur européen dans tous les cas de mauvaise administration (art. 43 de la même *Charte*), droits qui sont - tous les deux - réaffirmés dans la *Constitution européenne*, ratifiée à Rome le 29.10.2004, qui, bien que n'ayant pas encore été signée par certains Pays membres, représente une référence en mesure d'apporter un caractère légitime à la prévision de son obligation. Afin de conférer une pleine effectivité à ces droits, le Parlement européen a adopté, en septembre 2001, une *Résolution* qui approuve le *Code européen de bonne conduite administrative* (proposé par Jacob Söderman, premier Médiateur européen, avec une intuition proactive qui sera à la base de la reconnaissance dont à la *Charte de Nice* et à la *Constitution européenne*: ce qui prouve le "pouvoir" de persuasion du Médiateur), visant à indiquer, dans les détails, la façon dont sont appliqués, au quotidien, le droit à la bonne administration et sa défense extrajudiciaire. Ce *Code* représente une importante référence pour tous les Organismes publics travaillant au sein de l'U.E. et contemple la satisfaction des attentes légitimes du citoyen victime de comportements incorrects de l'Administration (art. 10), ainsi que l'application des règles d'équité et de courtoisie auxquelles le Fonctionnaire doit s'inspirer (art. 11 et 12).

En 1965 le fameux juriste Arturo Carlo Jemolo écrivait: "La perdita di fiducia negli organi statali, il perenne senso di essere vittima di torti, sta logorando pilastri fondamentali, assai più che non farebbero iniziative apertamente rivoluzionarie (...) potrebbe pensarsi ad un tribuno del popolo o ad un censore, nominati a suffragio universale, o magari con un elettorato diverso da quello che elegge i membri del Parlamento". Or, le rapport entre Tribun de la plèbe, remontant à l'Empire romain, et Défenseur des citoyens d'aujourd'hui est non seulement important, mais aussi souhaité de iure condendo comme possible évolution de la figure, à présent pas encore bien définie. A première vue, c'est la défense des catégories les plus faibles contre abus et privilèges des classes dominantes qui rapproche le modèle romain du Tribun de la plèbe au Défenseur des citoyens (les plébéiens et les esclaves vis-à-vis des Patriciens de la Rome antique, les pauvres et les marginaux vis-à-vis des puissances des sociétés modernes, mais aussi le citoyen ayant une place importante dans la société d'aujourd'hui vis-à-vis du pouvoir éléphantique de l'Administration publique). Il s'agit d'un facteur commun, identifiable dans de nombreuses figures qui ont parsemé l'histoire de la civilisation humaine et du droit, qui en encourage et interprète les logiques: pensons aux Ephores de Sparte, aux Logistai d'Athènes, au Defensor civitatis de la fin de l'Empire romain, au Censorat chinois, aux Missi dominici mérovingiens et carolingiens, au Conseil des dix de Venise, au Sindicus des Communes: Institutions qui reconduisent toutes à un besoin de justice qui se révèle essentiel pour la paix sociale et que les

Organes publics, même sous leurs formes les plus démocratiques, ne sont pas en mesure de garantir. Deux éléments caractérisaient principalement le Tribun: son fondement religieux (le Tribun était sacré et intouchable, car ceux qui l'agressaient ou qui l'empêchaient d'exercer ses fonctions étaient bannis) et son pouvoir d'"intercessio", consistant dans le "pouvoir négatif" de mettre un veto aux décisions prises par le Sénat ou aux actes émis par des Magistrats patriciens dans l'exercice de leur "imperium" si retenus préjudiciables à l'égard de la plèbe (ainsi le Tribun, comme soulignait Rousseau, tout en ne faisant rien, pouvait tout empêcher durant l'exercice de l'"auxilii latio"). A l'heure actuelle, ces deux éléments ne qualifient qu'en partie la médiation.

En Italie, la tentative de démocratiser l'Administration publique par le biais du Médiateur est née comme instrument aux mains, d'abord, des Communautés régionales (en Toscane en 1974 et, toujours en 1974, en Ligurie, deux Régions si déterminées en la matière qu'elles ont prévu dans leur *Statut* l'institution du Difensore civico), puis des Communautés locales (à partir des années 1990, avec prévision d'une éventuelle institution d'après l'art. 8, L. n° 142/1990, modifiée) et depuis peu seulement aspire à étendre ses compétences sur l'organisation de l'Etat. Une médiation, donc, de proximité mais dispersée, avec des carences considérables surtout dans le sud et dans les îles (seule la Sicile est dépourvue de loi d'institution, mais, si l'on considère les cas où le titulaire n'a pas été élu ou réélu, nombreuses sont les Régions dépourvues de Médiateur). Après quelques tentatives restées sans issue concrète (même si correspondantes à un engagement pluriannuel de la Conférence nationale des Médiateurs des Régions et des Provinces autonomes, qui aboutit au texte unifié n° 619 et abb. *Norme in materia di difensore civico*-I^{ère} Commission Permanente Affaires constitutionnelles-Chambre des Députés, 1998, ainsi qu'à l'intervention au sein de la Commission Bicamérale pour les Réformes constitutionnelles, afin de prévoir l'Institution du Médiateur dans la *Constitution*, et, enfin, à l'occasion de la révision des *Statuts* régionaux suite aux modifications constitutionnelles de 2001, à la collaboration avec le Congrès des Régions pour l'élaboration d'un document traçant les lignes directrices pour la définition de dispositions statutaires en matière de médiation), la Conférence nationale des Médiateurs des Régions et des Provinces autonomes, que j'ai l'honneur de coordonner, désormais élargie aux Représentants locaux des diverses Régions, a travaillé, ces deux dernières années, en vue de prédisposer un projet de loi sur la médiation en Italie, qui prévoit aussi l'institution du Médiateur national, en espérant que monde politique, université et médiation, franchissant de vieux obstacles et des méfiances réciproques, parviennent à assurer une défense extrajudiciaire, rapide et gratuite de tous les citoyens sur l'ensemble du territoire national et dans tous les domaines de l'Administration publique, y compris les Bureaux centraux de l'Etat. Ce projet, qui a été présenté durant le congrès international qui s'est tenu, à Florence, en octobre 2006, et auquel ont participé Ombudsmen européens, Associations internationales de médiation, Médiateur européen, ainsi que d'éminents politiques représentants d'Institutions parlementaires italiennes, se compose de deux parties: la première est dédiée à la réglementation générale de la médiation, considérée comme un moyen de défense extrajudiciaire et proactive du citoyen; la deuxième concerne l'organisation logistique de la médiation, et ce, en vue de garantir sa pleine effectivité sur l'ensemble du territoire national et à tous les niveaux, compte tenu qu'à l'heure actuelle les Médiateurs régionaux ne possèdent aucune compétence vis-à-vis des Administrations centrales.

En effet, la loi italienne n° 127/1997, modifiée, a attribué aux Médiateurs régionaux les compétences ministérielles, mais elles ne concernent que les bureaux décentralisés. Elle leur attribue également la compétence en matière de nomination des Commissaires ad acta à l'égard des Administrations qui ne pourvoient pas aux actes dus: ce qui, tout en conférant plus de pouvoir au Médiateur, risque de déformer sa physionomie et de ne pas lui faire assumer sa fonction spécifique de résolution non judiciaire et proactive des conflits (à savoir, de façon équitable et par le biais de l'auto-tutelle de la part de l'Administration publique). Par contre, le fait que la loi nationale budgétaire relative à l'année 2000 ait prévu, en matière de droit d'accès à la documentation administrative, que, si un citoyen dépose une plainte au Médiateur, les délais de recours aux Tribunaux administratifs peuvent être interrompus, est tout à fait significatif et concrétise, de façon

radicale, le rôle proactif et non judiciaire du Médiateur, plaçant l'Italie comme exemple à suivre. D'ailleurs, d'importantes étapes ont déjà été franchies: à titre d'exemple, la *Résolution* adoptée par le Congrès des Régions à Rome, le 5 juin 2002, qui reconnaît officiellement la représentativité de la "Coordination (devenue aujourd'hui "Conférence") nationale des Médiateurs des Régions et des Provinces autonomes", même au niveau international, et l'objectif d'un renforcement et d'une diffusion du système de protection du citoyen "en réseau", protection fondée sur le principe de "sussidiarietà" et sur l'intégration entre médiation régionale et locale (sur ma proposition, la Conférence a été récemment élargie aux Représentants locaux des différentes Régions). Le but est, justement, d'assurer pleinement, et au quotidien, la protection du citoyen face aux difficultés auxquelles il peut être confronté lors de démarches administratives (vis-à-vis d'actes et de comportements adoptés par les Organismes, les bureaux et les personnes qui exercent des fonctions publiques), qui se transforment trop souvent en véritables parcours du combattant parsemés d'obstacles dans la jungle de la Fonction publique, d'autant plus que les Fonctionnaires ne sont pas toujours compréhensifs et disponibles à l'égard des usagers.

Je ne voudrais pas paraître orgueilleuse, en qualité de Coordinateur national, en affirmant que l'activité effectuée par la Conférence des Médiateurs des Régions et des Provinces autonomes est significative: en effet, vue l'absence d'un Médiateur national ayant des compétences sur les Ministères centraux, son Coordinateur prend soin d'envoyer des propositions de réformes normatives et/ou administratives en défense surtout des classes les plus faibles, en obtenant de vifs succès. Parmi les plus représentatives, la proposition qui garantit les droits des détenus visant à l'institution de cours scolaires auxquels même les immigrés dépourvus de permis de séjour peuvent participer, et celle visant à la diffusion de "Brochures" d'information, traduites en plusieurs langues, concernant les droits et les devoirs des détenus. En outre, une nouvelle modification de la L. n° 40/1998 et du successif D. Lgs. n° 286/1998 a été sollicitée de manière à ce que les contributions relatives à l'assistance économique destinées aux citoyens immigrés invalides prennent effet à partir du mois successif à celui de la demande, une fois obtenu le permis de séjour, et ce, dans le respect du principe d'équité et en vue d'éliminer des situations sociales critiques dont les conséquences se feraient ressentir sur la collectivité toute entière. Encore, en défense du droit fondamental au travail, nous avons favorisé, sur le modèle de certains Pays européens, l'ouverture des concours publics, pour l'embauche à des emplois de fonctions à effectuer à l'extérieur des Organismes, aux citoyens provenant de Pays n'appartenant pas à l'Union européenne, à condition qu'ils possèdent un régulier permis de séjour pour cause de travail, ainsi que la proposition, soutenue par le Médiateur européen, d'approfondir le problème concernant l'insertion des personnes handicapées et la pleine et effective reconnaissance des titres, des aptitudes professionnelles et des concours dans tous les Etats appartenant à l'Union européenne (ce qui, actuellement, reste théorique et épisodique).

Pour toutes ces raisons visant au respect de la personne et au maintien de la paix sociale, il est souhaitable que le principe dit de "sussidiarietà" (fondamental dans la *Constitution italienne*, à titre d'exemple) soit, dans un futur proche, reconnu et mis en application dans toute l'Europe et aussi dans le domaine de la médiation: cela pourrait représenter une aubaine pour le développement de l'Institut dans la totalité des Pays européens. Le tout sur le fond d'un nouveau rapport Etat-Régions, d'une diverse configuration des Régions dans l'Union européenne et d'une nouvelle phase de l'institut de la citoyenneté que la crise des Etats nationaux est en train de redéfinir parallèlement aux processus de décentralisation et de mondialisation positive. En ce qui me concerne, pour le moment je choisis une voie respectueuse des autonomies locales, une voie de collaboration entre les Institutions: je me limite, pour les Communes non conventionnées et pour les Organismes privés qui gèrent un service public, tout comme pour les Ministères centraux, à solliciter des réponses qui puissent les protéger elles/eux mêmes. Et ce, notamment parce que le principe dit de "sussidiarietà" ne peut s'appliquer véritablement dans la médiation italienne par manque de fondements spécifiques, vu que la figure du Difensore civico n'est

pas reconnue dans la *Constitution italienne* et dans la plupart des *Statuts* régionaux; et ce, également afin de ne pas miner le pouvoir de l'Ombudsman lorsqu'il travaille avec le support de lois spécifiques.

En Vallée d'Aoste, le bureau du Médiateur est actif depuis fin novembre 1995: la soussignée a été élue premier titulaire en juin 1995, bien que la loi régionale portant création de la charge de Médiateur remonte à 1992 (L. r. n° 5/1992). Cette loi régionale assure, à l'art. 1, 2^{ème} alinéa, l'indépendance du Médiateur: "Le Médiateur exerce son activité en toute liberté et indépendance et n'est soumis à aucune forme de contrôle hiérarchique et fonctionnel". Selon cette loi, le Médiateur est élu par une Commission composée du Président du Tribunal d'Aoste, du Président du Tribunal Administratif régional, du Président de l'Ordre des Avocats d'Aoste, du Président de la Commission régionale de contrôle sur les actes des Collectivités locales et du Président du Conseil régional qui la préside. C'est suivant cette procédure, véritable garantie pour l'indépendance de l'Institution, que je suis devenue premier Médiateur de la Vallée d'Aoste, après examen, de la part de la Commission susmentionnée, des diplômes, titres et publications à mon actif, et soutien, en langue française, d'une épreuve écrite et orale de droit administratif. Cependant, considéré l'art. 20, qui, par une disposition transitoire prévoit que "La présente loi a effet pour une période de cinq ans à compter de la date de son entrée en vigueur", bien que l'art. 8 de cette même loi affirme, en toutes lettres, que le "Médiateur reste en charge cinq ans", le législateur valdôtain a dû modifier, par les L. r. n° 15/1997 et n° 26/2000, les limites temporaires afin de les rendre correspondantes à la durée du mandat du premier Médiateur, avant que la L. r. n° 17/2001 portant "Réglementation des fonctions du Médiateur et abrogation de la L. r. n° 5/1992 (Création de la charge du Médiateur)" ne confère un caractère stable au bureau, en réaffirmant, à l'art. 2, une fois de plus, l'indépendance du Médiateur, à présent élu par le Conseil régional, au scrutin secret et à la majorité des deux tiers des Conseillers (art. 6, 2^{ème} alinéa; selon ce procédé, j'ai été réélue en novembre 2002). Actuellement, en Vallée d'Aoste, comme dans d'autres Régions et Nations européennes (la Catalogne et l'Espagne, à titre d'exemple), c'est une Commission du Conseil et/ou du Parlement qui entretient les rapports avec le Médiateur/Ombudsman et examine les candidatures.

Dès l'ouverture du bureau, les citoyens m'ont saisi pour des problèmes concernant non seulement les compétences régionales, mais aussi les compétences de la Commune d'Aoste, chef-lieu de la Vallée, première signataire d'une *Convention* prévue par la loi régionale, également rédigée, quelques années plus tard, par les Communes de Gressoney-St-Jean, Quart, Brusson, Charvensod et par la Communauté de Montagne Valdigne Mont Blanc. Les Valdôtains se sont immédiatement rendus compte des possibilités offertes par le Médiateur et, bien que le pourcentage des plaintes, important depuis toujours, aît augmenté sans cesse au fil des années, il est intéressant de préciser que le nombre de lettres que le Médiateur envoie à l'Administration reste constante, car, très souvent, il suffit simplement de donner un bon conseil pour résoudre le problème: ce qui signifie que le Médiateur contribue à la correcte application des droits et des devoirs. Pour un grand nombre de citoyens, le Médiateur représente, en effet, une référence sûre en vue d'obtenir de simples indications concernant les compétences et les modalités d'accès non seulement aux différents bureaux et Organismes dépendant de l'Administration publique, mais aussi aux Organismes privés qui gèrent des services publics. Quant aux relations avec les Autorités, les rapports privilégiés qui se sont instaurés, dès le début, avec la Commune d'Aoste ont eu un effet bénéfique sur ceux entretenus avec l'Administration régionale: les modalités ont été étendues de la Commune à la Région et aux Ministères, avec lesquels, surtout à l'heure actuelle, compte tenu aussi de mon rôle de Coordinateur de la Conférence nationale des Médiateurs des Régions et des Provinces autonomes, je travaille en étroite collaboration et en synergie surtout proactive.

En ce qui concerne les plaintes, les services sociaux et sanitaires sont les secteurs pour lesquels je suis le plus sollicitée: droit à la santé, au logement, au travail, à l'école etc.. Cela n'empêche pas les Valdôtains de s'adresser au Médiateur afin de solliciter un contrôle sur les actes administratifs (à titre d'exemple, appels d'offre publics, concours,

expropriations, sanctions) ou, plus en général, afin d'exiger que les services offerts par l'Administration soient de qualité et à la hauteur des attentes des usagers (précision des renseignements, respect de la personne, délais corrects des réponses écrites, motivation des actes etc.), comme le prévoit le *Code Européen de bonne conduite administrative*, voulu avec succès par le premier Médiateur européen Jacob Söderman. De mon côté, j'ai toujours essayé, tant pour le contrôle spécifique des actes que pour l'activité administrative, non seulement de résoudre chaque cas particulier, mais aussi et surtout d'éliminer le problème à la racine, en proposant les réformes normatives et/ou administratives nécessaires dans un souci de protection et des citoyens et de l'Administration elle-même.

Le bureau du Médiateur valdôtain est ouvert au public trois jours par semaine: le citoyen peut s'y rendre librement, aucun rendez-vous n'étant nécessaire. A ce sujet, j'ai toujours été très attentive à instaurer, dans la mesure du possible, un rapport direct et de proximité avec les citoyens. Il est toutefois aussi possible de me joindre par fax ou par e-mail (étant Coordinateur de la Conférence nationale des Médiateurs des Régions et des Provinces autonomes et intervenant donc pour les compétences du Médiateur national - qui, actuellement, n'existe pas en Italie - et en faveur des Régions dépourvues de Médiateur, il va de soi que les citoyens ne sont pas tous en mesure de me joindre au bureau). J'ai beaucoup à cœur la prise en charge des groupes cibles, tels que les personnes à mobilité réduite et les détenus. Mon engagement à propos de ces derniers, soutenu et par l'U.S.L.-Unité sanitaire locale et par l'ensemble des Administrations locales, a permis de mettre sur pied, à l'intérieur de la Maison d'arrêt d'Aoste, un projet de soins médicaux spécialisés qui représentent une garantie pour les Valdôtains et un exemple pour les autres Régions italiennes ainsi que pour le Ministère de la Justice qui, durant le processus d'adoption de nouvelles et spécifiques normatives à ce sujet, en a tenu compte.

La Vallée d'Aoste ayant toujours été un carrefour de langues et de peuples situé au cœur de l'Europe, le Médiateur valdôtain se propose d'être le carrefour de la protection des citoyens, comme je l'ai écrit dans la VIII^{ème} *Lettre du Médiateur européen*, parue en octobre 2002. La défense des droits des citoyens contre les injustices commises par l'Administration ayant connu un essor remarquable (création de bureaux de Médiateurs et d'Ombudsmans parlementaires, de Commissions des droits de l'Homme, renforcement de la lutte pour la défense des droits et libertés de la personne, mise en place de mécanismes de conciliation et d'arbitrage), la Vallée d'Aoste n'a pas échappé à ce mouvement, dans le cadre du processus de mondialisation de l'Institut qui vise à restituer au citoyen une place centrale dans la vie de l'Etat. Il s'agit, somme toute, d'aider la bonne administration, le respect des droits et des attentes légitimes, en favorisant des réponses essentielles et équitables qui rapprochent les citoyens aux centres décisionnels afin de les rendre transparents, capables de dialoguer et de satisfaire les exigences de chaque individu et de la Communauté toute entière, y compris des catégories les plus faibles. Certes, à condition que le Médiateur possède les instruments informatiques et la dotation de personnel nécessaires, tandis qu'il faut exclure la tentation de pouvoirs forts, étant plus forte, en démocratie, la force de la persuasion, typique de l'Ombudsman, par rapport au pouvoir même des sentences, quelquefois semblables aux annonces publiques de peine de mémoire manzonienne.

Et puisque sa présence et son intervention sont de plus en plus ressenties par les citoyens comme une possibilité de disposer d'une Institution efficace et simple qui défende les droits et soutienne les intérêts légitimes de particuliers, d'Associations et de toute la collectivité à l'égard d'actes et/ou d'activités de l'Administration publique, la promotion de la responsabilité à tous les niveaux individuels et administratifs, intéresse, tout particulièrement, la figure de l'Ombudsman. C'est pourquoi, afin d'offrir à chacun une pleine accessibilité au service, la simplicité des procédures d'intervention n'est pas suffisante: une diffusion adéquate sur le territoire qui évite de pénibles déplacements et de longues attentes se rend, donc, nécessaire. Et ce, même si le "réseau" entre les Médiateurs existants devrait déjà permettre à tout un chacun de s'adresser au plus proche afin que celui-ci envoie l'instance à qui de droit, au nom justement de la responsabilité que le titulaire d'un service public assume face à la Communauté. La médiation doit, en effet, être organisée de façon capillaire à

l'intérieur des Régions et des Collectivités locales, comme le souligne la susmentionnée *Résolution n° 80* du C.P.L.R.E.. En dérive un corollaire, valable pour tous les Pays adhérents au Conseil de l'Europe: il s'agit d'attribuer aux bureaux des Médiateurs/Ombudsmans un caractère fonctionnel fondé sur les principes complémentaires de la "sussidiarietà" et de l'autonomie.

Cette *Résolution*, qui représente, d'une part, l'aboutissement du processus de définition politique et juridique de l'Institut, d'autre part, la promotion du binôme défense extrajudiciaire-proximité du service, stigmatise la conviction que le Médiateur, en tant que moyen de prévention et de règlement des situations litigieuses, peut réduire le recours à des procédures judiciaires et, par conséquent, la charge du contentieux administratif et civil, peut donner des réponses satisfaisantes aux citoyens et faciliter ainsi leurs relations avec les Administrations. Il est certain que la mise en place d'une Institution poursuivant la recherche de l'équité, du respect de l'Etat de droit et de la bonne administration, tout en étant capable d'établir un dialogue avec les citoyens, s'avère nécessaire. Ce qui, constate le Congrès, a déjà été appliqué par de nombreuses autorités locales et régionales, à qui on recommande la "mise en place de moyens adéquats tant au point de vue juridique qu'au point de vue des fonctions, des structures et du personnel, ainsi que la création d'un réseau transnational de Médiateurs locaux et régionaux ayant le but d'explorer des possibilités de coopération/coordination pour la solution des problèmes des citoyens vis-à-vis de l'Administration publique". De la même manière, le C.P.L.R.E. demande aux Organismes compétents "d'envisager l'organisation de conférences, séminaires et autres, de préférence dans les Pays de l'Europe centrale ou orientale, destinés à promouvoir la connaissance et la mise en place de cet instrument de défense civique, et de créer au sein du Congrès un groupe restreint de Médiateurs locaux et régionaux ayant un rôle consultatif et d'information pour les activités du Congrès".

L'"Annexe" est intéressante: on y fait référence aux différentes formes de décentralisation, à la variété des solutions adoptées en vue de la proposition d'un "modèle ayant un caractère général qui pourra être appliqué dans les différents Etats membres du Conseil de l'U.E., en fonction des spécificités de chaque système". Le double et complémentaire souci du respect des principes de la "sussidiarietà" et de l'autonomie résulte, donc, clairement, même en ce qui concerne "le niveau des règles juridiques qui instituent le Médiateur", compte tenu du fait que, "en fonction de la décentralisation administrative des Etats et des pouvoirs autonomes conférés aux collectivités institutionnelles à différents niveaux (Etats, Länder, Cantons, Régions, Communautés autonomes, Départements, Provinces, Communes, etc.), l'Institution du Médiateur aux niveaux locaux et régionaux vise à réaliser la protection la plus proche possible des citoyens". Or, "le contrôle sur les autorités qui exercent une activité directe sur les administrateurs et les usagers des services se révèle être plus profond et plus efficace aux niveaux locaux et régionaux qu'il ne l'est à des niveaux plus vastes (national ou européen), ceux-ci ayant, avant tout, des fonctions de programmation, d'orientation et de coordination". En effet, nous l'approuvons, "il apparaît clairement que la proximité entre le Médiateur et le citoyen est avantageuse pour ce dernier. Pour la réaliser, la situation consistant à instituer des Médiateurs compétents pour chaque Collectivité locale ou régionale ayant une autonomie administrative et/ou législative est de loin préférable à la solution visant à étendre la compétence du Médiateur national à la sphère des collectivités locales ou régionales."

Il s'agit d'une prise de position nette. Des regroupements de Communes, évitant une excessive fragmentation et attribuant au Médiateur un territoire et un nombre de citoyens adéquats, sont aussi prévus; de la même manière, un juste équilibre entre les conditions requises et les incompatibilités pour l'élection et la réélection ainsi qu'une rémunération adéquate sont souhaitables, en vue d'avoir des candidats super partes et à la hauteur de leur charge. Bien qu'il n'y soit pas favorable, le Congrès fait également allusion aux possibilités de composition collégiale de l'Organe et de compétences spécialisées: la médiation sectorielle, qui prévoit un Ombudsman concentré sur un domaine spécifique (par exemple, la santé et les télécommunications, en Finlande; l'environnement et les télécommunications, au Portugal). La note concernant

la préférence pour le choix du personnel recruté directement par le Médiateur est importante, tout comme le sont les considérations concernant la possibilité pour les Médiateurs régionaux ou locaux d'avoir des compétences sur les Administrations décentralisées de l'Etat, l'opportunité de réduire au minimum le domaine de non compétence (par exemple, défense nationale), les fonctions de conseil (même pour les citoyens) et, surtout, de proposition de réformes normatives et/ou administratives (essentielle pour éradiquer les causes du mécontentement et promouvoir la bonne administration).

Mais, au-delà des modèles, il est nécessaire de réfléchir sur le rôle de l'Institution, qui doit être totalement indépendante et du pouvoir exécutif et du pouvoir législatif, car la défense des intérêts individuels et collectifs nécessite une absence totale de conditionnement. L'autonomie du Médiateur/Ombudsman, malgré les obligations fonctionnelles et structurelles, représente, en effet, la caractéristique essentielle de l'Institution (de là, la nécessité de qualification personnelle et professionnelle de la figure, que l'on a, en général, tendance à avoisiner à celle d'un Juge). Certes, dans un monde qui semble quelquefois partir à la dérive, la fonction du Médiateur peut paraître bien difficile à exercer car son autonomie et son indépendance peuvent parfois donner cours à un sentiment de grande solitude: bien que sur l'Ombudsman reposent de nombreuses attentes, il doit rester impartial dans ses interventions; même le côté émotionnel ne doit pas avoir de place. Or, tout ceci n'est pas facile, mais c'est là que se révèle, dans toute son ampleur, la solitude, féconde d'efficacité, du Médiateur. Une solitude qui naît surtout, selon les experts, de deux éléments contradictoires: le citoyen voudrait qu'on lui donne toujours raison (et si le Médiateur fait son métier, il ne peut pas être a priori contre l'Homme politique ou le Fonctionnaire) et l'Administrateur, à son tour, voudrait toujours que le Médiateur le couvre (chose impossible, faute de trahir sa fonction).

L'augmentation des recours des citoyens par rapport à l'enquête d'office (prévue seulement dans certaines lois d'institution de l'Ombudsman) est significative et confirme le passage de l'Organisme dans le domaine des Institutions de défense des intérêts individuels et collectifs, bien que la conception originale de l'Ombudsman comme aide par rapport à l'Assemblée parlementaire demeure tout de même dans de nombreux textes législatifs. Cette nouvelle orientation justifie l'évolution de l'Institut vers des formes indépendantes des Assemblées parlementaires, destinées à s'occuper d'intérêts spécifiques (personnes handicapées, environnement, enfants, etc.), l'Institution devenant synonyme de défense d'intérêts qui ne sont pas suffisamment garantis par les services publics. Le principal problème reste celui concernant les pouvoirs de l'Ombudsman, avec un dilemme de fond: doit-il être un Organe d'influence, doté de pouvoirs souples, ou devenir coercitif, en ligne avec la défense des intérêts, dans le sens étroit du terme, toujours plus spécifiques et circonstanciés?

C'est un des thèmes du futur, peut-être le thème par excellence, même pour la médiation européenne, d'autant plus que, grâce au caractère informel de son travail, le Médiateur semble être, dans le cadre actuel, le plus adapté à satisfaire le besoin de protection des personnes et des catégories les plus faibles. Certains, pas la soussignée, souhaiteraient un passage à des formes d'institutionnalisation pleine et forte, qui ne seront réalisables que lorsque des critères et des remèdes juridiques, même de nature coercitive, seront trouvés, le pouvoir de persuasion n'étant pas assez tenu en considération, même si reconnu comme déterminant par les juristes du monde entier face à une justice lente, coûteuse et souvent inadéquate: mais l'Institution et sa fonctionnalité même seraient, par là, dénaturées. Le but essentiel à atteindre, pour lequel nous sommes tous appelés à travailler, est, par contre, un autre, comme l'explicite de manière exemplaire le *Préambule* des nouveaux *Statuts* de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (octobre 2003) que j'ai contribué à rédiger: la prise de conscience que "les valeurs démocratiques ne sont jamais pleinement acquises, que leur défense doit être permanente et que ces valeurs doivent être assurées en fonction de l'effectivité des droits de la personne".

Car la démocratie est parsemée d'obstacles, même lorsqu'elle est officiellement reconnue par la *Constitution* d'un Pays. Certes, seules les démocraties reconnaissent le respect des droits de la personne, mais c'est le plein exercice des

libertés qui représente le thermomètre pouvant mesurer l'effectivité d'une démocratie. Et c'est là que le Médiateur peut faire beaucoup, car le citoyen doit être écouté (même lorsqu'il est peu cultivé, lorsqu'il a peu de conversation, peu de pouvoir, lorsqu'il est tout simplement pauvre, car "la pauvreté est la forme la plus dure de violence ", d'après N. Mandela). Dans cette logique, l'Ombudsman ne doit pas se contenter d'être la personne qui recueille les protestations: il doit devenir agent proactif trouvant des solutions systématiques et entrant ainsi de manière efficace dans le jeu complexe de la démocratie, de la paix sociale, de l'Etat de droit. C'est pour cela que le Médiateur doit, aussi et surtout, promouvoir la culture des droits-devoirs et devenir, pour cette raison même, agent efficace et systématique de changement. Sur le chemin de la démocratie qu'il n'est pas suffisant de définir au niveau constitutionnel (même si cela reste fondamental), mais qu'il est nécessaire de pratiquer au quotidien et pour tout un chacun.

Pour revenir à la place du Médiateur au sein des sociétés d'aujourd'hui par rapport à la tutelle des droits et à la transparence administrative, il faut souligner que, sous peine de trahir sa fonction, il ne peut être ni ami ni ennemi de l'Administration, étant donné qu'il se doit d'être indépendant. Il est vrai cependant que, plus la défense des citoyens est authentique, plus elle devient protection des Administrateurs et des Fonctionnaires qui cherchent à travailler correctement: une sorte de paratonnerre - dirais-je - par rapport au judiciaire (que ce soit au niveau administratif, comptable ou pénal) et à la qualité du service public. Le Médiateur ne peut donc être ennemi que de l'Administration inefficace ou inactive ou, pis encore, corrompue: dans les autres cas, s'il était ennemi (tout comme carrément ami) force lui serait de changer de métier. Un rôle, donc, noblement politique (dans le sens étymologique du mot) celui de l'Ombudsman, qui est différent et complémentaire à la fois par rapport à celui des Hommes politiques. Inutile de souligner que, dans la mesure où ces derniers s'engagent à travailler correctement, ils ne sauraient se passer de cet observatoire unique qu'est le Médiateur (un Organe non seulement utile, mais indispensable - la doctrine la plus influente le soutient - à l'Administration, à condition qu'il soit fonctionnel mais jamais asservi). Et ce, pour deux raisons essentielles: ceux qui œuvrent peuvent faire erreur et ceux qui veulent corriger n'ont pas toujours une perspective bien définie.

Il importe, certes, que la lutte contre toute forme de corruption au sein de l'Administration soit forte, courageuse, intelligente, car le Médiateur/Ombudsman doit trouver des solutions de base, proactives (par le biais notamment de propositions de réformes qui constituent la fonction déterminante et qualifiante de la protection des citoyens), et non pas des coupables, n'étant, en tout cas, pas suffisant de punir si l'équité n'est pas rétablie (et c'est là qu'apparaît le *quid pluris* du Médiateur par rapport au juge). Alors, interroger l'Administrateur avant d'évaluer une situation s'avère indispensable et la médiation "diplomatique" plus utile que l'attaque directe: amener ceux qui ont commis une erreur dans le service public à l'autotutelle est l'atout maître par rapport à n'importe quelle opposition judiciaire, en faveur d'une justice "douce", d'une justice "humaine", en mesure de restituer justice et dignité au citoyen blessé: d'autant plus que, à l'heure actuelle, dans une grande partie des Pays européens la "Justice" est en crise, car lente, coûteuse et souvent inefficace; de plus, elle soustrait de l'argent public à des meilleures causes sans jamais renforcer le goût de vivre en communauté. Alors, dans de nombreux Pays du monde, ont été rétablies de vieilles Institutions que l'on peut considérer comme "à l'origine" de la figure de l'Ombudsman (à la personne considérée comme la plus influente et équitable on demandait, dans le passé, de résoudre les litiges qui, différemment, auraient finis devant un Tribunal). Ce n'est donc pas un hasard si l'Institution du Médiateur/Ombudsman, actuel héritier de ces Institutions enracinées dans différents continents, est en train de se multiplier dans le monde de façon exponentielle et si la ligne gagnante est, de plus en plus, celle de proposer des réformes normatives et/ou administratives qui éliminent les causes du contentieux, voire seulement du malaise. Certes, si la bonne administration était appliquée, en Italie comme en Europe et dans le monde, il ne nous resterait, à nous, les Médiateurs, bien peu à faire. Travaillons, donc, pour que l'Institution que nous incarnons devienne inutile, tout en sachant, cependant, qu'à l'heure actuelle, elle reste indispensable, pour répondre au sens de justice des personnes, au bon sens de notre peuple.

Or, le bon sens, le sens de la justice, ne se perd pas dans les combinés de lois et règlements, car, quelquefois, si l'on considère tous les textes et que l'on commence ensuite à en évaluer interprétations et contradictions, on peut se retrouver dans une situation que les juristes définissent "d'injustice insupportable": alors, le Médiateur choisit d'agir en demandant "un règlement en équité" (l'équité est la boussole, l'étoile polaire de l'Ombudsman qui, sans rien inventer, peut proposer des solutions en comptant sur son autorité et sur son pouvoir de persuasion). Certes, sans certaines caractéristiques, il n'y a pas de médiation, surtout sans indépendance, mais l'Institution peut s'appliquer de façon différente aux diverses réalités, avec une efficacité conséquente: c'est pourquoi, dans certains Pays où le processus de démocratisation a commencé depuis peu, il ne faut pas s'étonner si le Médiateur peut contrôler même les Ministres. En tout cas, c'est surtout l'équité qui résulte fondamentale dans le travail du Médiateur: il s'agit, comme disaient Aristote et Cicéron, de cette heureuse alliance entre justice et humanité que les classiques mettaient à la base du sens de justice qui est enraciné, depuis toujours, dans le plus profond des individus et des sociétés, et qui, bien qu'étant prévu par les textes, est rarement mis en application par les Tribunaux.

De plus, le Médiateur doit agir surtout en forme préventive, de façon proactive, c'est-à-dire "pour" quelque chose et quelqu'un, pas "contre". Donc, la partie la plus importante de son travail est de collaborer avec les Fonctionnaires et les Hommes politiques, sans jamais s'asservir ou bien empiéter leurs domaines respectifs, afin de mesurer la fièvre, là où elle existe et si elle existe, car, n'ayant pas le filtre du consentement et du pouvoir, les Ombudsmans jouissent d'un observatoire authentique qui permet de mesurer l'effectivité de la démocratie au quotidien. Certes, il n'appartient pas au Médiateur de prédisposer les lois et les règlements, mais il lui revient d'indiquer clairement la direction dans laquelle le Législateur et l'Administrateur doivent intervenir pour répondre aux besoins et aux attentes des citoyens, en vue du maintien de la paix sociale qui naît avant tout du respect de la personne. Bref, le Médiateur a compétence dans toutes les matières concernant la défense des droits de l'Homme, de l'Etat de droit et de la paix sociale. La conception de son rôle et les raisons de son importance croissante, même dans la nouvelle Europe, peuvent s'expliquer de manière différente suivant un tracé qui sépare l'ouest et l'est du Vieux Continent.

En effet, la promotion de l'Institut du Médiateur dans les démocraties de l'ouest est liée à ce que j'appellerai un certain "déplaisir" de la démocratie telle qu'elle est appliquée, tandis que dans les nouvelles démocraties de l'Europe centrale et de l'est (ainsi que dans les Pays tiers), les Ombudsmans sont censés être les accompagnateurs et les garants d'un parcours démocratique. En tout cas, une importance de plus en plus grande est accordée, dans le monde tout entier, à la fonction du Médiateur/Ombudsman, d'autant plus que la complexité grandissante de l'Administration au sein de nos sociétés modernes accroît le nombre d'incompréhensions et de litiges. En effet, d'un côté, le Médiateur agit partout au service de la préservation des droits et des intérêts du peuple par rapport à l'Administration comme appareil de pouvoir étatique; de l'autre, il contribue à une meilleure compréhension de la part des citoyens des activités nécessaires et correctes de l'Administration: il est là pour expliquer, pour inspirer confiance en l'Administration, pour pousser cette dernière à améliorer constamment la qualité de ses services et pour faire en sorte que le citoyen participe de manière positive à son activité. Une des fonctions du Médiateur est, en effet, celle d'accompagner l'Etat dans son passage d'une administration autoritaire à une administration démocratique, car transparente et garante des droits.

C'est afin de coordonner l'action des Médiateurs/Ombudsmans de tous les Pays européens, mais aussi de trouver des directives d'action communes et d'échanger les diverses expériences, qu'est née, en 1982, à Innsbruck, une Association professionnelle dédiée à l'Institution de l'Ombudsman en Europe. Les multiples engagements de l'Association au niveau international ont, peu à peu, mis en évidence l'insuffisance institutionnelle de ce modèle d'organisation. Il fut ainsi décidé de fonder une véritable Association qui est devenue l'actuel E.O.I.-European Ombudsman Institute et dont les objectifs sont exprimés dans ses *Statuts*. Depuis, beaucoup de chemin a été parcouru en vue de réaliser et d'élargir les buts que

l'Association s'est fixés, au moyen, entre autres, d'organisation de congrès internationaux durant lesquels le thème des droits fondamentaux a toujours constitué une ligne directrice. De plus, l'attention a été portée sur la recherche de moyens visant à rééquilibrer l'écart existant entre l'Etat, notamment le pouvoir exécutif, et le citoyen. A noter aussi l'attention toute particulière que l'E.O.I. porte aux Pays de l'Europe de l'est. La chute de certaines dictatures et le déclin de l'Empire soviétique ont permis à une grande majorité de ces Pays de s'ouvrir sur le monde extérieur et de connaître un processus de démocratisation qui, à différents degrés, est actuellement en cours. C'est justement dans ce délicat passage d'un régime autoritaire et centralisé à un régime libéral que la figure de l'Ombudsman assume toute son importance.

A ce sujet, la charge de Présidente de l'A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, que j'ai eu l'honneur d'assumer pendant plusieurs années, m'a permis de travailler avec un certain nombre de Pays du monde entier qui se trouvent dans la phase délicate d'initiation du processus de démocratisation. Ma présence de Présidente à de nombreux congrès et symposiums (à titre d'exemple, au Colloque international organisé en vue de rédiger un plan de paix, en Côte-d'Ivoire, où je me suis rendue malgré le climat de tension extrême qui régnait alors dans le Pays), les nombreuses visites officielles que j'ai effectuées de par le monde afin d'apporter mon soutien et ma solidarité aux Institutions de médiation, ainsi que les diverses contributions que j'ai apportées à la rédaction de documents ayant trait à la défense des droits de l'Homme et à l'application des principes démocratiques (le Plan décennal de la Francophonie, par exemple, rédigé par les soins de l'A.I.F.-Agence intergouvernementale de la Francophonie) m'ont énormément enrichie et m'ont permis de réaliser combien il est important, dans le monde de la médiation, d'être unis et de devenir, ensemble, tout en conservant nos spécificités, les promoteurs d'un monde plus juste, et donc, plus pacifique. Le *Protocole de coopération* que j'ai eu l'honneur de signer entre F.I.O.-Federaciòn iberoamericana de Ombudsman et A.O.M.F.-Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, en défense des catégories les plus faibles, représente également un témoignage exemplaire de collaboration et d'unité entre diverses Institutions d'Ombudsmans.

La volonté de l'E.O.I. est d'accompagner les Pays, notamment de l'Europe de l'est, souvent encore fragiles et instables, sur le chemin d'une démocratie pleine et effective, et ce, en contribuant à renforcer, en leur sein, les Institutions de médiation, garantes du respect des droits de la personne, de la justice et de l'Etat de droit sans lesquels une Nation ne peut se définir démocratique. Dans ce but, l'E.O.I. - dont je suis honorée d'être membre du Conseil de Direction - travaille en contact permanent avec toutes les Institutions de médiation européennes et s'efforce de contribuer au développement d'un profil typique et authentique d'Ombudsman. Le rôle du Médiateur, l'étendue de ses fonctions et ses moyens d'action lui permettent, à présent, d'occuper une place centrale au cœur même des Organes gouvernementaux et d'intervenir en défense des principes d'équité et de justice sur lesquelles toute démocratie pose ses fondements. Il ne s'agit pas par là de remettre en doute le droit des Gouvernements de gouverner, mais d'avoir pleine conscience que les Services publics peuvent, involontairement ou non, peser indûment sur les individus. Une démocratie qui ne garantit pas le droit de chacun d'être écouté et pris en charge dans ses attentes légitimes, ne peut pas être considérée comme telle: or, le Médiateur/Ombudsman travaille pour la démocratie réelle, effective au quotidien.

Pour ma part, j'estime que seulement le plein exercice de nos pouvoirs, en toute indépendance et autonomie, et une grande capacité d'adaptation nous permettront à nous, les Ombudsmans, d'effectuer réellement la "mission" qui nous a été confiée et qui répond au besoin de justice sociale. En effet, si le rôle généralement reconnu au Médiateur de soutenir les valeurs démocratiques et de préserver les Institutions doit se poursuivre, si nous voulons demeurer utiles et efficaces, alors il faut continuellement revoir notre façon d'exercer le rôle et adapter notre action pour être toujours en mesure de dialoguer avec des sociétés en constante évolution à l'intérieur desquelles la pratique de la démocratie n'est jamais pleinement acquise, mais doit être continuellement perfectionnée, et ce, en vue d'offrir aux générations futures un monde plus respectueux des droits de la personne. Nous, les Médiateurs, opérons dans ce sens et apportons une contribution (si petite

qu'elle puisse paraître dans le chaos d'une civilisation moderne où corruption, conflits en tout genre, actes de terrorisme, épisodes d'intolérance et de racisme sont, trop souvent, à l'ordre du jour) à l'instauration d'une société juste et équitable où tous puissent s'épanouir en se respectant mutuellement. Convaincus comme nous sommes que, face à la mondialisation négative, faite d'intérêts et d'exploitations, qui est aujourd'hui à la vue de tous, il existe aussi une mondialisation positive, faite de solidarité et d'espoir, que l'on doit valoriser et développer.

Pour conclure, il est certain que la multiplication exponentielle d'Institutions de défense des citoyens vis-à-vis du pouvoir de l'Etat est aujourd'hui une tendance, même constitutionnelle, d'importance mondiale, d'autant plus que nous nous trouvons confrontés à des phénomènes massifs d'immigration rappelant ceux de la Rome antique, à la base, selon une doctrine reconnue, de l'origine même de la plèbe. La grandeur juridique du Peuple romain et de son droit peuvent représenter même pour les Etats modernes un guide sûr et une grande source d'enseignement. Dans le sillon de cette tradition, dont les Peuples latins sont les premiers dépositaires, aujourd'hui, c'est à notre tour de conquérir le monde moderne, de tirer profit des résultats de l'histoire et des valeurs que, tout au long des siècles, l'humanité a su faire siennes, à commencer par la défense de la personne et des droits dont elle est dépositaire. Si, aujourd'hui plus que jamais, les personnes gardent leur distance par rapport à la politique, c'est sans doute - comme veut James Fishkin, de l'Université de Stanford-Californie - parce qu'elles considèrent ne pas avoir voix en la matière. Rien de plus contraire à ce que Tucidide théorisait, dans *La guerre du Péloponnèse*, lorsqu'il affirmait: "Notre Constitution s'appelle démocratie car le pouvoir n'est pas aux mains d'une minorité mais du peuple tout entier". Dans cette logique, une fois dépassée la tentation de pouvoirs forts sur lesquels tergiversent les Médiateurs, surtout en Italie, l'Institution peut et doit devenir élément essentiel de défense des droits dans une démocratie, dans le respect des valeurs sociales en harmonie avec le "jus", aucun système démocratique n'existant si se n'est lorsque tous sont impliqués et respectés.

Le travail ne manque pas pour nous, les humanistes et juristes. Je vous remercie pour votre attention et vous souhaite, chères consœurs et chers confrères, toute forme de fécondité et de bonheur qui soit possible sur terre. Merci, à nouveau, pour le grand honneur que vous m'avez fait! Vive notre Académie!

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

R.A.V.A.

- A seguito di segnalazioni, pervenute da Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità - da parte del destinatario di provvedimento amministrativo - della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, il Presidente A.R.E.R., il Direttore Generale U.S.L., proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.
- A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano
- A seguito di istanze e nell'imminenza della nuova stesura del Contratto collettivo, si interviene presso il Presidente della Regione chiedendo di valutare la possibilità di aumentare il numero di ore annuali retribuite a disposizione del dipendente che debba sottoporsi a trattamenti medici periodici, in conseguenza di un'invalità permanente riportata per cause di servizio; parimenti, si approfondiscono con il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione aspetti della nuova normativa sulla concessione del part-time, con particolare riferimento ai criteri di preferenza adottati di recente dall'Amministrazione in concorso con i Sindacati, con esito di fattiva collaborazione programmatica a tutela dell'equità.
- In esecuzione della delega ricevuta dall'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività di studio e predisposizione di un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta e il Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria-Ministero della Giustizia relativo alla Casa circondariale di Aosta, attività che ha impegnato il Gruppo di lavoro all'uopo costituito per tutto il primo semestre del 2005, il Difensore civico è intervenuto presso la Presidenza della Regione per auspicare e promuovere, dopo le verifiche di competenza, il perfezionamento dell'atto, ormai in dirittura d'arrivo.
- In relazione alle problematiche socio-sanitarie sottoposte all'Ufficio e su richiesta dell'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, si esamina la proposta di *Piano regionale per la salute e il benessere sociale per il biennio 2006-2008*, verificandone completezza ed efficacia generale e puntualizzandone specifica considerazione del settore carcerario in sede di attuazione.

- A seguito di numerose istanze di Cittadini e Associazioni, si interviene presso l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di promuovere un aggiornamento dei requisiti economici richiesti per l'accesso alle sovvenzioni erogate dall'Amministrazione regionale, nonché il ridimensionamento delle contribuzioni dei Cittadini in situazione di disagio economico per i servizi sociali e sanitari, con esito positivo, di cui si auspicano, adeguati e ulteriori sviluppi applicativi, ad oggi presi in carica a livello dirigenziale.
- A seguito di istanze, si chiede all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Direttore Generale U.S.L. di voler prendere in considerazione la possibilità di riorganizzare il servizio delle Commissioni per l'accertamento dell'invalidità e per la concessione dei benefici previsti dalla L. n. 104/1992, al fine di renderlo più rapido e funzionale, in termini di risultati sia operativi che economici, non trovando, tra l'altro, fondamento giuridico l'intervento non più idoneo allo scopo.
- In relazione ad istanze concernenti minori, si interviene presso l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e il Direttore Generale U.S.L. al fine di promuovere le verifiche di competenza in merito alle Comunità terapeutiche utilizzate dall'Amministrazione regionale fuori Valle e, soprattutto, di proporre, a radicale soluzione del problema, la realizzazione di analoghe strutture all'interno della Regione, con conseguenti vantaggi in termini sia economici che di vicinanza e qualità del servizio.
- In relazione ai numerosi casi sociali seguiti dall'Ufficio, con particolare riferimento al drammatico problema della casa, si interviene presso l'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di promuovere l'adeguamento dell'organico degli Assistenti sociali alle esigenze della Comunità valdostana, onde assicurare non solo diagnosi e soluzione, ma anche prevenzione delle situazioni di disagio, con conseguenti vantaggi sia sotto il profilo economico che nei risultati operativi, a tutela delle fasce deboli e in vista della pace sociale.
- A seguito di numerose istanze in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'idonea revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata.
- A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche apportate alla L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti alloggi E.R.P. a fine 2004 o nei primi mesi del 2005, si chiede all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, al Presidente A.R.E.R., al Vice-Sindaco di Aosta, di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'Ombudsman-Médiateur di Regioni e Stati europei, che permetta al Difensore civico di proporre una soluzione equitativa a fronte dell'ingiustizia derivante da una pur corretta applicazione della normativa; la proposta, discussa in appositi incontri presso l'Ufficio del Difensore civico, pur riscontrando interesse, stante anche l'attuale disponibilità economica degli Enti interessati, è risultata di difficile attuazione.
- A seguito di istanze, si interviene presso l'Assessore all'Istruzione e Cultura e il Sovrintendente agli Studi proponendo di prendere in considerazione anche le richieste di contribuzione per Insegnanti di sostegno inoltrate ad anno scolastico iniziato da Istituti scolastici paritari, prevedendo all'uopo la creazione di un apposito fondo.

- A seguito di numerose istanze, si propone all'Assessore e al Sovrintendente agli Studi di verificare la possibilità di apportare precisazioni nei bandi destinati all'erogazione di provvidenze economiche a favore degli studenti, con particolare riferimento ai criteri per la determinazione del reddito, con esito di definizione.

U.S.L.

- A seguito di segnalazioni, pervenute da Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità - da parte del destinatario di provvedimento amministrativo - della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, il Presidente A.R.E.R., il Direttore Generale U.S.L., proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.
- A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano, con positivo riscontro da parte del Direttore Amministrativo.
- In un incontro con il Direttore Generale, il Direttore della Casa circondariale di Aosta e il Presidente dell'Associazione Volontariato carcerario, il Difensore civico provvede ad approfondire alcune problematiche riguardanti l'Istituto penitenziario, con particolare riferimento alla sottoscrizione del *Protocollo d'Intesa* tra Regione Autonoma Valle d'Aosta e Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria-Ministero della Giustizia, nonché all'istituzione di uno sportello U.S.L. all'interno dell'Istituto penitenziario, finalizzato a meglio recepire le numerose e documentate problematiche sanitarie.
- In relazione alle problematiche socio-sanitarie sottoposte all'Ufficio e su richiesta dell'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, si esamina la proposta di *Piano regionale per la salute e il benessere sociale per il biennio 2006-2008*, verificandone completezza ed efficacia generale e puntualizzandone specifica considerazione del settore carcerario in sede di attuazione.
- In relazione ad istanze concernenti minori, si interviene presso il Direttore Generale e l'Assessore regionale alla Sanità, Salute e Politiche sociali al fine di promuovere le verifiche di competenza in merito alle Comunità terapeutiche utilizzate dall'Amministrazione regionale fuori Valle e, soprattutto, di proporre, a radicale soluzione del problema, la realizzazione di analoghe strutture all'interno della Regione, con conseguenti vantaggi in termini sia economici che di vicinanza e qualità del servizio.

- A seguito di istanze, si chiede al Direttore Generale e all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di voler prendere in considerazione la possibilità di riorganizzare il servizio delle Commissioni per l'accertamento dell'invalidità e per la concessione dei benefici previsti dalla L. n. 104/1992, al fine di renderlo più rapido e funzionale, in termini di risultati sia operativi che economici, non trovando, tra l'altro, fondamento giuridico l'intervento non più idoneo allo scopo.
- Su istanza di Cittadini e di Associazioni, esaminata una vicenda relativa ad esonero *ticket* per requisiti reddituali, si interviene presso il Direttore Amministrativo e il Dirigente dell'U.B.-U.R.P./Comunicazione per proporre una migliore comunicazione tra Azienda e Cittadino, anche nell'ottica deflattiva del contenzioso.
- A seguito di istanze, si interviene, con esito positivo, presso il Direttore Amministrativo, proponendo l'attivazione di controlli periodici nei confronti delle Assicurazioni incaricate, volti a verificare lo stato delle richieste danni presentate nei confronti dell'U.S.L.: tale soluzione permetterebbe di fornire agli utenti le informazioni richieste senza passare attraverso il filtro, difficoltoso e lento, delle Società assicurative, nonché di verificare eventuali responsabilità degli stessi dipendenti, a tutela della stessa Azienda.

A.R.E.R.

- A seguito di segnalazioni, pervenute da Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità - da parte del destinatario di provvedimento amministrativo - della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, il Presidente A.R.E.R., il Direttore Generale U.S.L., proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.
- A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano, con esito di piena condivisione e consolidata pratica da parte del Direttore.
- A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche apportate alla L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti alloggi E.R.P. a fine 2004 o nei primi mesi del 2005, si chiede all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, al Presidente A.R.E.R., al Vice-Sindaco di Aosta, di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'Ombudsman-Médiateur di Regioni e Stati europei, che permetta al Difensore civico di proporre una soluzione equitativa a fronte dell'ingiustizia derivante da una pur corretta applicazione della normativa; la proposta, discussa in

appositi incontri presso l'Ufficio del Difensore civico, pur riscontrando interesse, stante anche l'attuale disponibilità economica degli Enti interessati, è risultata di difficile attuazione.

- A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata.

COMUNI E COMUNITA' MONTANE

- A seguito di segnalazioni, pervenute da Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità - da parte del destinatario di provvedimento amministrativo - della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, il Presidente A.R.E.R., il Direttore Generale U.S.L., proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.
- A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano.
- A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata.
- A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche apportate alla L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti alloggi E.R.P. a fine 2004 o nei primi mesi del 2005, si chiede all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, al Presidente A.R.E.R., al Vice-Sindaco di Aosta, di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'Ombudsman-Médiateur di Regioni e Stati europei, che permetta al Difensore civico di proporre una soluzione equitativa a fronte dell'ingiustizia derivante da una pur corretta applicazione della normativa; la proposta, discussa in appositi incontri presso l'Ufficio del Difensore civico, pur riscontrando interesse, stante anche l'attuale disponibilità economica degli Enti interessati, è risultata di difficile attuazione.

- A seguito di istanza complessa, si interviene presso il Comune di Aosta, proponendo l'instaurazione di controlli periodici nei confronti delle Assicurazioni incaricate, volti a verificare lo stato delle richieste danni presentate: tale soluzione permetterebbe di fornire agli utenti le informazioni richieste senza passare attraverso il filtro, difficoltoso e lento, delle stesse Società assicurative, nonché di verificare eventuali responsabilità dello stesso Comune.

MINISTERI

- In esecuzione della delega ricevuta dall'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività di studio e predisposizione di un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta e il Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria-Ministero della Giustizia relativo alla Casa circondariale di Aosta, attività che ha impegnato il Gruppo di lavoro all'uopo costituito per tutto il primo semestre del 2005, il Difensore civico è intervenuto presso la Presidenza della Regione per auspicare e promuovere, dopo le verifiche di competenza, il perfezionamento dell'atto.
- In relazione alla riforma in materia di tutela non giurisdizionale del diritto di accesso alla documentazione amministrativa introdotta con L. n. 15/2005 e successivo regolamento di attuazione (D.P.R. n. 184/2006), si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Presidenti di Senato e Camera dei Deputati, i Presidenti delle Commissioni parlamentari permanenti Affari Costituzionali di Senato e Camera dei Deputati, presso i Ministri per i Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e per le Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere interventi volti a porre rimedio agli inconvenienti suscitati dalla riforma, che si ribadiscono soprattutto in termini di centralità dell'Organo competente al riesame dei provvedimenti di diniego o differimento dell'accesso emessi dalle Amministrazioni periferiche dello Stato, con conseguenti difficoltà di fruizione del servizio ed impossibilità per il Cittadino di essere sentito in merito, risolvendosi la tutela non giurisdizionale fornita dalla Commissione centrale per l'accesso in un mero giudizio formale sugli atti in suo possesso, con positivo riscontro da parte del Presidente del Senato e della Camera dei Deputati per le rispettive Commissioni.
- In relazione alla problematica relativa alla decorrenza del diritto alle provvidenze economiche previste a favore di invalidi civili extracomunitari a partire dal mese successivo a quello di presentazione della domanda di rilascio della carta di soggiorno, poi regolarmente ottenuta, documento previsto come necessario requisito di accesso ai benefici economici in questione, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Economia e delle Finanze, dell'Interno e delle Politiche europee, nonché presso i Ministri della Solidarietà sociale e dei Diritti e Pari Opportunità, affinché valutino la possibilità di stabilire la decorrenza delle provvidenze spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili sin dalla data della richiesta di rilascio della carta di soggiorno o comunque sin dal mese successivo a quella data, così evitando di far ricadere sui Cittadini ritardi dovuti alla Pubblica Amministrazione, con conseguente insorgere o aggravarsi di casi sociali, a tutela dell'equità e in vista della pace sociale, con riscontro che rimanda alle nuove suddivisioni di competenza.

- A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica.
- A seguito di numerose istanze, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso il Capo Ufficio legislativo del Ministero delle Politiche europee al fine di sottoporre la problematica relativa al mancato riconoscimento di titoli di studio, specializzazioni, abilitazioni conseguiti in Italia presso altri Paesi dell'Unione Europea (e viceversa), nonché di proporre adeguato intervento di competenza volto a rendere effettiva la libera circolazione dei lavoratori nell'ambito dell'Unione Europea, con significativa presa in carico della problematica.
- A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano.

ISTANZE

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

*Occorre recuperare il senso dello Stato: lo chiedono i Cittadini,
lo chiede la dirigenza stessa, almeno quella che aspira
a sentirsi al servizio della collettività e delle Istituzioni.*
(T. Del Lungo)

*E' tempo di investire sul personale pubblico,
che deve essere visto come una risorsa*
(S. Sepe)

*E' iniziata una nuova e più trasparente stagione nel rapporto fra
Pubblica Amministrazione e cittadino. La privacy non può essere
un ostacolo alla sicurezza. Sicurezza e privacy sono parti
coessenziali del sistema democratico.*
(F. Pizzetti)

*La procedura deve essere più snella possibile
perché è solo un mezzo per arrivare alla decisione finale*
(A. Catricalà)

*L'efficienza amministrativa è la base
per realizzare i programmi politici*
(S. Sepe)

*Giustizia ritardata
Giustizia negata*
(Motto I.O.I.-International Ombudsman Institute)

R.A.V.A.

a) Generale

DIFESA CIVICA: con riferimento a specifiche problematiche, trecentocinquantaquattro Cittadini e cinque Associazioni chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico valdostano (anche in merito all'attività di consulenza, alle *Convenzioni* con Comuni e Comunità montane, ai Comuni ed Enti non convenzionati); ventisette le competenze delle Associazioni Consumatori; uno la procedura per verificare la possibilità di effettuare uno stage presso l'Ufficio del Difensore civico.

TRASPARENZA: con centoventidue Cittadini e tre Associazioni si approfondiscono il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione, di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999, anche in riferimento alle modifiche introdotte dalla L. n. 15/2005 e alla procedura per mettere in mora la Pubblica Amministrazione in caso di inevasione della corrispondenza; con quindici l'istituto dell'autotutela; con settantatre la pratica della R.A.R. e della raccomandata a mano, constatando che non ostante i numerosi interventi in materia da parte di questo Ufficio, vi sono ancora Uffici regionali che la rifiutano categoricamente; con dodici l'autocertificazione; con diciannove le procedure concorsuali (per alcuni con particolare riferimento all'esame di conoscenza della lingua francese); con diciassette lo snellimento dei procedimenti amministrativi; con trentacinque il diritto alla *privacy* e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici; con ventotto aspetti della discrezionalità amministrativa; con ventuno la normativa in materia di competenze dei dipendenti regionali addetti agli sportelli pubblici; con uno la procedura di richiesta danni all'Amministrazione a seguito di provvedimenti risultati illegittimi; con sette la normativa in materia di pagamento della tassa smaltimento rifiuti, con particolare riferimento ai casi di esenzione; con sette, e senza intervenire, aspetti di una questione riguardante la mancata concessione di un contributo regionale; con due le differenze esistenti tra pubblico concorso e selezione indetta da Società privata, con particolare riferimento alle norme procedurali disciplinanti le due modalità di assunzione; con uno aspetti del Codice deontologico del pubblico dipendente; con nove la normativa regionale in materia di concessione dell'aspettativa non retribuita. A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti di una legge regionale riguardante l'istituzione di una Società a partecipazione regionale; su istanza di cinque, aspetti della normativa istitutiva di alcuni Organismi regionali, con particolare riferimento alla durata e alle competenze dei rispettivi Organi direttivi.

A.R.P.A.: con riferimento alla verifica della tollerabilità di immissioni e a specifiche situazioni, trentadue Cittadini chiedono informazioni sulle competenze e procedure dell'Agenzia. Su istanza di tre Cittadini, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di esame di francese, con particolare riferimento ai casi di esenzione dalla prova.

CAMERA DI COMMERCIO: a diciassette Cittadini e due Associazioni si rendono informazioni generali sulla Camera. Su istanza di un Cittadino, si convoca il Presidente, al fine di approfondire aspetti della normativa in materia di accesso alla professione di Agente immobiliare e di accesso agli atti, con esito di adeguata puntualizzazione e fattiva collaborazione da parte del Direttore dell'Area Anagrafica e Certificazione.

ENTI PRIVATI/PUBBLICO SERVIZIO: a novantasette Cittadini si rendono informazioni sulle competenze del Difensore civico in relazione ad Enti privati gestori di pubblico servizio, indirizzando alcuni alle Associazioni

Consumatori; a ventisette in materia di obbligo di motivazione degli atti; a ventotto in merito a Cooperative sociali; a diciassette sul contratto di lavoro, con riferimento anche alla possibilità di risoluzione; a tredici su aspetti della normativa in materia di Consorzi regionali; a ventiquattro sulla procedura di appalto di servizi pubblici; a diciassette in merito al Tribunale del malato; a due su di un provvedimento di rigetto domanda di assunzione, con riferimento al titolo di studio. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti della procedura di recupero, da parte dell'Amministrazione, di contributi erroneamente concessi, nonché eventuali responsabilità degli Uffici erogatori.

b) Presidenza del Consiglio

A quindici Cittadini si forniscono precisazioni sul diritto di accesso agli atti amministrativi. Su istanza di alcuni Cittadini, si approfondiscono aspetti della disciplina sul diritto di accesso alla documentazione amministrativa, con particolare riferimento ai provvedimenti assunti nell'ambito dell'attività di Giunta e Consiglio regionali in rapporto ad asserite ragioni di riservatezza dei dati personali. A richiesta di una decina di Cittadini, si puntualizza la natura della *Convenzione* con la Comunità Montana Valdigne Mont-Blanc, stante che non comprende formalmente gli atti comunali, contrariamente alle asserite intenzioni degli estensori. A seguito di segnalazioni, pervenute da Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità da parte del destinatario di provvedimento amministrativo della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti amministrativi (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.

In relazione a problematica relativa alla riduzione del quantitativo del carburante in esenzione fiscale per i proprietari di veicoli privi di determinate caratteristiche tecniche, oggetto di numerose istanze, si richiede alla Direzione Affari generali copia della trascrizione del dibattito consiliare svoltosi sulla mozione presentata da alcuni Consiglieri, con positivo riscontro, così come in ordine alle risposte del Presidente della Regione ad interrogazioni consiliari inerenti i tempi di perfezionamento del *Protocollo d'Intesa* tra Regione Autonoma Valle d'Aosta e Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria-Ministero della Giustizia, relativo alla Casa circondariale di Aosta.

c) Presidenza della Regione

TRASPARENZA: a trentasette Cittadini e tre Associazioni si rendono informazioni in merito alle modalità di esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa; su istanza di alcuni Cittadini, si approfondiscono aspetti della disciplina sul diritto di accesso alla documentazione amministrativa, con particolare riferimento ai provvedimenti assunti nell'ambito dell'attività di Giunta e Consiglio regionali in rapporto ad asserite ragioni di riservatezza dei dati personali. A seguito di segnalazioni, pervenute da Cittadini sull'opportunità di promuovere la conoscibilità da parte del destinatario di provvedimento amministrativo della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti amministrativi (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso

alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.

COMPETENZE PREFETTIZIE: a settantanove Cittadini si rendono informazioni sulle competenze prefettizie del Presidente della Regione; a novantasei sul ricorso al Prefetto e/o al Giudice di Pace avverso sanzioni amministrative e verbali di violazione al C.d.S., sulla sanzione accessoria della decurtazione punti patente (anche in relazione a recente giurisprudenza), sulla sospensione dell'esecutività dei provvedimenti, sul fermo amministrativo, sull'efficacia probatoria del verbale di accertamento violazioni amministrative e sul relativo procedimento di notifica, su tempi e modalità di pagamento, sulla mancata contestazione immediata della violazione; a sette Cittadini e a due Società in merito alla responsabilità solidale di trasgressore e proprietario del veicolo oggetto di contestazione per violazione al C.d.S., nonché in ordine alla legittimazione attiva alla presentazione del ricorso al Prefetto; a nove su procedure amministrative riguardanti la Casa circondariale di Aosta con riferimento a competenze prefettizie; a quarantacinque su disservizi evidenziati nei collegamenti aerei e ferroviari, con particolare riferimento ai frequenti ritardi sugli orari di arrivo e partenza. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'Ufficio Sanzioni amministrative al fine di approfondire aspetti di un provvedimento successivo a sanzione per violazione del C.d.S., con esito di pronta collaborazione. In esecuzione del mandato ricevuto dall'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività di studio e predisposizione di un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra Regione Autonoma Valle d'Aosta e Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria-Ministero della Giustizia, relativo alla Casa circondariale di Aosta, attività che ha impegnato il Gruppo di lavoro all'uopo costituito per tutto il primo semestre 2005, il Difensore civico ha provveduto alla consegna di una bozza, che, dopo le verifiche di competenza, dovrebbe dar luogo al perfezionamento dell'atto (successivamente, si provvede a richiedere copia della risposta fornita dal Presidente ad interrogazioni consiliari inerenti i motivi che ne hanno ritardato il perfezionamento). Su istanza di quindici Cittadini e di Associazioni, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore della Casa circondariale di Aosta per promuovere lo svolgimento di stages di formazione professionale per detenuti, finalizzati ad agevolarne il reinserimento sociale, con esito di proficua collaborazione. Su istanza di dieci Cittadini, si interviene presso il Presidente al fine di segnalare una grave situazione di emergenza abitativa di un nucleo familiare, composto anche da minori e da donna in stato di gravidanza, con esito di generale puntualizzazione della problematica. Su istanza di tre Cittadini, si verifica la regolarità di lavori eseguiti in alcuni Comuni, riguardanti la sicurezza di costruzioni, con particolare riferimento alle funzioni esercitate dal Presidente della Regione, in qualità di Prefetto, e di quelle delegate ai Sindaci; su istanza di uno, si interviene presso il Comandante dei Vigili del Fuoco e il Sindaco di un Comune, al fine di verificare una presunta situazione di pericolo relativa alla stabilità di un immobile, con esito anche di adeguata puntualizzazione prefettizia. Su istanza di quattro Cittadini, si esaminano aspetti problematici relativi a pratica di rilascio permesso di soggiorno per minorenni frequentanti scuole valdostane, indirizzando gli Istanti presso i competenti Uffici della Questura e regionali.

PERSONALE: a dodici Cittadini si forniscono indicazioni in ordine alla vigente normativa in materia di mobbing e relativi strumenti di tutela; a nove in merito all'applicabilità della sanzione accessoria della decurtazione punti patente in capo ad autisti professionisti; a quindici in merito alle procedure concorsuali, con particolare riferimento ai doveri di regolarità formale nella predisposizione delle prove e relative indicazioni rese dai componenti la Commissione; a sette su aspetti della procedura per richiesta ferie; a dodici in materia di diritto allo studio dei lavoratori, con particolare riferimento all'opportunità di dare adeguata diffusione alle Circolari interne e alle relative responsabilità dirigenziali; a

dieci su aspetti della normativa in materia di tutela dei lavoratori. Con sette Cittadini si approfondiscono problematiche relative al diritto al lavoro, in riferimento anche a provvedimenti dirigenziali e strumenti di tutela; con diciassette la normativa in materia di trasferimenti tra Uffici di Assessorati diversi; con quindici aspetti della normativa in materia di accertamento della piena conoscenza della lingua francese, anche in riferimento ai concorsi interessanti il Comparto unico regionale; con due un provvedimento di rigetto domanda di assunzione, con riferimento al titolo di studio. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Capo Servizio Stato giuridico e Trattamento economico per chiarimenti in merito ai criteri di compilazione del C.U.D. dipendenti, con particolare riferimento alla qualificazione di emolumenti relativi ad attività lavorativa svolta in anni precedenti, con esito di adeguata puntualizzazione dopo sollecito. Su istanza di otto Cittadini, si interviene presso il Capo Servizio Stato giuridico e Trattamento economico per chiarimenti in merito alle modalità applicative della tassazione separata di emolumenti arretrati ai sensi dell'art. 17 D.P.R. 917/1986, con esito di collaborazione e puntuale precisazione dei criteri impartiti dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. Su istanza di otto Cittadini, si esaminano problemi di organico riguardanti la Casa circondariale di Aosta, con particolare riferimento alla possibilità di sollecitare l'Amministrazione a indire i concorsi di competenza. Su istanza di un Cittadino, si illustra la normativa in materia di concessione dell'aspettativa non retribuita, con particolare riferimento alla possibilità o meno di effettuare altri lavori; su istanza di un altro, si verifica la regolarità contabile di una richiesta di pagamento. Su istanza di sette Cittadini, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di reclutamento Dirigenti in alcuni settori dell'Amministrazione, con particolare riferimento alla possibilità di avvalersi di personale distaccato da altri settori dell'Amministrazione; su istanza di due, aspetti del Contratto collettivo regionale di lavoro, con particolare riferimento alla previsione di assenza per malattia o visita medica; su istanza di uno, la procedura per impugnare una graduatoria redatta a seguito di selezione interna. A seguito di istanze e nell'imminenza della nuova stesura del Contratto collettivo, si interviene presso il Presidente chiedendo di voler valutare la possibilità di aumentare il numero di ore annuali retribuite a disposizione del dipendente che debba sottoporsi a trattamenti medici periodici, in conseguenza di invalidità permanente riportata per cause di servizio; su istanza di trentasei Cittadini, si convoca il Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione al fine di approfondire aspetti della nuova normativa sulla concessione del tempo parziale, con particolare riferimento ai nuovi criteri di preferenza adottati dall'Amministrazione in concorso con i Sindacati, con esito di fattiva collaborazione programmatica da parte del Coordinatore del Dipartimento Personale e Organizzazione, a tutela dell'equità. A seguito di istanze, si esamina il nuovo Contratto di lavoro per il Personale appartenente alla qualifica dirigenziale nel Comparto Unico della Valle d'Aosta, con particolare riferimento all'istituzione del Comitato paritetico per repressione mobbing; su istanza di un Cittadino, si convoca il Direttore della Direzione Sviluppo organizzativo, al fine di approfondire alcuni aspetti della L. r. n. 7/2003, con particolare riferimento alle modalità di inquadramento di alcuni dipendenti regionali, con esito di adeguata puntualizzazione dell'intera problematica. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione Sviluppo organizzativo al fine di verificare lo stato di una richiesta di trasferimento, con esito di sollecita puntualizzazione. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di

accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica. Su istanza di un Cittadino e per problema specifico, senza intervenire, si puntualizzano le modalità di intervento del Difensore civico regionale.

AGENZIA DEL LAVORO: su richiesta di centoventisette Cittadini e tre Associazioni, si forniscono indicazioni in merito a funzionamento e competenze dell'Agenzia (anche con riferimento all'avviamento al lavoro di soggetti disabili e ai lavori socialmente utili); su istanza di tre, in merito agli strumenti di tutela del lavoratore nei confronti di abusi e scorretta gestione degli strumenti antinfortunistici da parte del datore di lavoro, nonché a licenziamento, con particolare riferimento ai progetti di recupero sociale. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Politiche strutturali ed Affari europei al fine di verificare la legittimità del rigetto di una richiesta di provvidenze economiche, con esito di puntualizzazione. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica.

d) Assessorato Agricoltura, Risorse Naturali e Protezione civile

INEVASIONE: su istanza di sei Cittadini, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Agricoltura al fine di sollecitare l'evasione di una nota inerente lavori di costruzione di acquedotto rurale, con esito di adeguata puntualizzazione, così come, su istanza di uno, nei confronti del Direttore della Direzione Flora, Fauna, Caccia e Pesca.

PROCEDURE: a nove Cittadini si forniscono informazioni in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa, di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; a cinque in materia di accertamento e contestazione di violazione amministrativa, con riferimento anche a tempi di prescrizione e forme di tutela; a dodici su aspetti della normativa regionale riguardante la costituzione dei Consorzi di miglioramento fondiario. Su istanza di due Cittadini, si esamina documentazione attestante l'espletamento di procedure di accesso agli atti amministrativi, correttamente gestita dal Coordinatore del Dipartimento Agricoltura, e si forniscono informazioni in merito alla spettanza di contributi regionali nell'ambito del Piano per lo Sviluppo agricolo. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore della Direzione Flora, Fauna, Caccia e Pesca, al fine di verificare lo stato di una richiesta

di accesso e indennizzo per incidente stradale causato da animale selvatico, con esito di proficuo approfondimento delle specifiche problematiche.

e) Assessorato Attività produttive e Politiche del Lavoro

A quarantotto Cittadini e ad Associazioni Consumatori si forniscono informazioni in materia di erogazione buoni carburante; a sette in materia di rilascio licenze commerciali, con riferimento alle recenti innovazioni normative; a ventuno in ordine a sovvenzioni regionali per ristrutturazioni immobiliari, anche in rapporto ad agevolazioni fiscali per imprenditori; a dodici sulla procedura per richiedere le necessarie autorizzazioni di inizio attività commerciale. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Politiche del Lavoro e il Funzionario Responsabile del Centro per l'Impiego di Aosta, al fine di approfondire alcuni aspetti di una graduatoria redatta a seguito di chiamata pubblica, con esito di adeguata puntualizzazione, così come presso l'Assessore al fine di verificare la correttezza del rigetto di una richiesta di contributi economici. Su istanza di sessantacinque Cittadini e di alcune Associazioni e a tutela delle fasce deboli, si convoca l'Assessore al fine di approfondire la recente decisione di non accreditare ulteriori quote di buoni carburante ai proprietari di vetture sprovviste di determinati requisiti tecnici, con esito di proficua programmazione collaborativa, così come, su istanza di cinque Cittadini e di un'Associazione di Volontariato, con il Direttore della Direzione Assistenza alle Imprese e Formazione professionale, al fine di approfondire aspetti di un corso di formazione finanziato con fondi regionali. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Dirigente del Servizio Contingentamento al fine di verificare una decisione riguardante la mancata assegnazione di litri di carburante in esenzione fiscale, con esito di adeguata puntualizzazione.

f) Assessorato Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali

Su istanza di trentasei Cittadini, si approfondiscono aspetti della vigente normativa, statale e regionale, in materia di espropriazione per pubblica utilità, con riferimento a migliore tutela di diritti e legittime aspettative degli espropriati, alle opportune modalità di specifica comunicazione ai Cittadini interessati, nonché a tempi e modalità di liquidazione dell'indennizzo.

g) Assessorato Istruzione e Cultura

PROCEDURE: a dodici Cittadini si forniscono informazioni in materia di accesso alla documentazione amministrativa e di motivazione degli atti; a tre in materia di autonomia scolastica (esaminando documentazione rilasciata da un'Istituzione scolastica relativa a contributi richiesti agli studenti, con verifica della correttezza dell'iter); ad uno in materia di diritto di accesso alla documentazione amministrativa, ex L. n. 241/1990-L. r. n. 18/1999, nonché in ordine all'obbligo di frequenza a corsi professionali di ammissione all'esame per l'iscrizione presso Albi tenuti dalla Regione e ai criteri di determinazione della frequenza complessiva, restando a disposizione per quanto di competenza. Su istanza di quattro Cittadini e con la collaborazione, per le vie brevi, del Direttore Politiche educative, si verificano alcuni aspetti di un provvedimento di esclusione da beneficio economico, senza ravvisare irregolarità, così come per altri otto Cittadini.

SCUOLE: su istanza di trenta Cittadini si convoca il Sovrintendente agli Studi e il Direttore della Direzione personale scolastico al fine di verificare la possibilità di procedere all'iscrizione presso una Scuola di Aosta di allievi provenienti da Comuni vicini, verificando altresì la possibilità di promuovere accordi tra i Sindaci interessati, con esito di adeguata

puntualizzazione della problematica e di programmazione in ossequio all'equità; su istanza di quattro, il Dirigente scolastico competente al fine di verificare la regolarità di provvedimenti riguardanti un lavoratore dell'Istituto, con esito di proficua collaborazione. Su istanza di cinque Cittadini, si interviene presso l'Assessore e il Sovrintendente agli Studi, proponendo di prendere in considerazione anche le richieste di contribuzione per Insegnanti di sostegno inoltrate ad anno scolastico iniziato da Istituti scolastici paritari, prevedendo la creazione di un apposito fondo, con esito al momento non positivo. Su istanza di tre Cittadini, si convoca il Sovrintendente al fine di approfondire aspetti di una vicenda legata al rinnovo degli Organi collegiali, con esito di puntualizzazione delle opportune modalità di vigilanza. Su istanza di venti Cittadini e senza intervenire, si approfondiscono aspetti di una vicenda riguardante il comportamento deontologico di alcuni Docenti.

PERSONALE: su istanza di un Cittadino, la cui vicenda era già stata seguita dall'Ufficio, si interviene presso il Sovrintendente agli Studi e il Dirigente di un'Istituzione scolastica per approfondimento della problematica relativa al conferimento di supplenza in sostituzione di Docente assente per periodi frazionati ma contigui; si esamina, altresì, nuova problematica inerente le modalità di pagamento di supplenze il cui orario settimanale si svolga, per motivi di organizzazione della Scuola, in meno di sei giorni la settimana, con esito di chiusura su posizioni interpretative restrittive. Su istanza di tre Cittadini e in riferimento alla deontologia dei Docenti, si convoca il Sovrintendente agli Studi, con esito di proficua collaborazione. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti di un provvedimento inerente l'assunzione in ruolo di Dirigenti scolastici; su istanza di un altro, si esamina documentazione relativa allo svolgimento di attività di insegnamento nell'ambito di corsi scolastici per adulti, ai fini della determinazione della posizione pensionistica e si interviene presso il Direttore I.N.P.D.AP., il Direttore della Direzione Personale scolastico e il Sindaco del Comune interessato per informazioni in merito al versamento dei relativi contributi previdenziali, con esito di adeguate puntualizzazioni. Su richiesta di un Cittadino, si convoca un Dirigente scolastico per problematica di lavoro, con esito di completa documentazione della correttezza dell'iter.

UNIVERSITA': a quarantotto Cittadini si forniscono informazioni in merito ai contributi regionali previsti a favore degli studenti universitari; a sette in merito alla normativa riguardante l'Università della Valle d'Aosta; a tre in ordine ai corsi S.S.I.S. e alla spendibilità della relativa abilitazione; a tre in materia di diritto allo studio dei lavoratori; a due in ordine alla procedura di convalida degli esami sostenuti presso altra Facoltà universitaria, constatando la regolarità degli atti posti in essere dall'Università valdostana e restando a disposizione, per quanto di competenza, in merito all'iter seguito dall'Università di provenienza. Su istanza di cinque Cittadini, si convoca il Direttore della Direzione Politiche educative, al fine di approfondire aspetti di due provvedimenti di rigetto richiesta assegno di studio che non paiono suffragati da idonea documentazione e interpretazione normativa, con esito di adeguata puntualizzazione del diniego; su istanza di due, che espongono un caso di diniego di borsa di studio per studenti universitari, si esaminano documenti di interesse, con particolare riferimento ad una nota dell'Amministrazione e si resta a disposizione, per quanto di competenza. Su istanza di cinque Cittadini, si ripropone all'Assessore di rivedere aspetti della normativa regionale in materia di provvidenze economiche da destinare agli studenti universitari, insistendo affinché i benefici vengano riconosciuti anche ai soggetti che chiedono ed ottengono il riconoscimento di equipollenza della laurea conseguita all'estero, con esito, ad oggi, negativo. Su istanze di dieci Cittadini, si convoca il Sovrintendente agli Studi al fine di approfondire questioni sorte in merito alla regolarità di alcune domande di assegno di studio rigettate dall'Amministrazione, con esito di adeguata programmazione per miglioramento qualità del servizio; su istanza di dodici, il Direttore della Direzione Politiche educative al fine di approfondire aspetti di un bando di concorso per l'attribuzione di assegni di studio, con particolare riferimento ai criteri seguiti dall'Amministrazione per determinare il

patrimonio dei richiedenti, con esito di adeguata puntualizzazione nell'ottica del miglioramento amministrativo; su istanza di otto, si interviene presso il Direttore della Direzione delle Politiche Educative al fine di approfondire provvedimenti di rigetto di benefici economici, con esito di puntualizzazione dei criteri seguiti. Su istanza di due Cittadini, si approfondisce una vicenda riguardante il pagamento di una tassa universitaria richiesta da Facoltà di altra Regione, riscontrando collaborazione scarsa da parte di una Segreteria universitaria fuori Valle e buona da parte dell'Università valdostana, contattata per le vie brevi; su istanza di uno e senza intervenire, aspetti di un provvedimento di esclusione da un corso universitario adottato dall'Università di Torino, riguardante anche la Segreteria dell'Università della Valle d'Aosta, costatandone la regolarità. Su istanza di tre Cittadini che segnalano la preannunciata impossibilità di usufruire delle agevolazioni previste dall'art. 6 della L. r. n. 30/1984, a favore di studenti universitari disabili, si interviene presso l'Assessore al fine di promuovere la continuazione dell'assistenza sino al conseguimento della laurea, previsto per il prossimo anno accademico, anche in considerazione dell'impegno profuso e della regolarità dei risultati ottenuti, con esito da definire. A seguito di numerose istanze, si propone all'Assessore e al Sovrintendente agli Studi di verificare la possibilità di apportare precisazioni nei bandi destinati all'erogazione di provvidenze economiche a favore degli studenti, con particolare riferimento ai criteri per la determinazione del reddito, con esito di sollecita definizione; su istanza di un'Associazione, si esamina una problematica concernente l'erogazione di borse di studio per studenti universitari, restando a disposizione in ottica proattiva; su istanza di tre, si approfondiscono problemi di equità relativi al computo della prima casa, incidente sull'erogazione di borse di studio, con riserva di proposta di miglioramento amministrativo.

h) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali

SOCIALE: a centoventisette Cittadini e tre Associazioni si illustrano ratio e disciplina della L. r. n. 19/1994 (intervenedo in alcuni casi, per le vie brevi, con il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili per valutare il ruolo dell'assistenza sociale, con sempre proficua collaborazione, e per esaminare provvedimenti di diniego contributi straordinari ex art. 5 della legge); a diciassette la normativa di ricovero in microcomunità, con riferimento anche alla quota di contribuzione a carico dei famigliari; a venticinque le competenze e le procedure di cambio degli Assistenti sociali, per due con esito di fattiva collaborazione e positiva soluzione del caso; a ventiquattro problematiche in materia di assistenza sociale; ad un'Assistente sociale e a due Cittadini problematiche relative a cartelle esattoriali e pignoramento; a quattro la normativa in materia di calcolo delle quote di contribuzione al sostentamento dei famigliari ricoverati in microcomunità; ad uno la normativa sugli strumenti di tutela del lavoratore nei confronti di abusi e scorretta gestione degli strumenti antinfortunistici da parte del datore di lavoro, nonché in merito a licenziamento intervenuto durante il periodo di prova, con particolare riferimento a lavoratori inseriti nell'ambito di progetto di recupero sociale; ad otto la normativa e i criteri seguiti dall'Amministrazione nella determinazione della quota giornaliera a carico dei famigliari dovuta per l'assistenza e l'ospitalità di parenti in appositi centri di cura. Su istanza di tre Cittadini, si convoca il Dirigente dell'Ufficio Politiche sociali, al fine di approfondire aspetti della normativa in materia di determinazione delle quote di contribuzione al pagamento delle rette per l'inserimento in microcomunità, con riferimento al problema di povertà derivante, con esito di proficua e sinergica programmazione. Su istanza di dodici Cittadini e due Associazioni, si interviene, per le vie brevi, presso il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili per chiarimenti in merito allo stato di pratiche relative all'erogazione dei benefici economici di cui alla L. r. n. 19/1994, con esito di puntualizzazione e collaborazione. In esecuzione della delega ricevuta dall'Assessore, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività di studio e predisposizione di un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta e il Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria-Ministero della Giustizia

relativo alla Casa circondariale di Aosta, attività che ha impegnato il Gruppo di lavoro all'uopo costituito per tutto il primo semestre 2005, il Difensore civico auspica che, dopo le verifiche di competenza, abbia luogo il perfezionamento dell'atto. A seguito di istanze e in collaborazione con l'Associazione Volontariato carcerario, si chiede all'Assessore e al Direttore Generale U.S.L. di voler prendere in considerazione la possibilità di istituire uno sportello U.S.L. all'interno della Casa circondariale di Aosta, con apertura settimanale, finalizzato a meglio recepire le numerose e documentate problematiche sanitarie che si presentano all'interno dell'Istituto penitenziario. Su istanza di cinque Cittadini, si convoca l'Assistente sociale competente al fine di approfondire una vicenda riguardante l'affidamento ai Servizi sociali di un minore, con esito di adeguata motivazione della procedura attuata; su istanza di due e in collaborazione con i Responsabili dei Servizi sociali regionali e dell'U.S.L., si verifica una delicata situazione riguardante la posizione di due minori, con particolare riferimento alla tutela del diritto allo studio e alla salute. Su istanza di cinque Cittadini, si interviene presso il Responsabile dell'Ufficio Minori e Politiche giovanili e il Vice-Sindaco di Aosta al fine di approfondire una questione riguardante una famiglia con minori in situazione di emergenza abitativa, con esito di fattiva collaborazione. Su istanza di undici Cittadini e in collaborazione con un'Assistente sociale, si interviene presso il Direttore della Direzione Politiche sociali, al fine di concordare tempi e modalità di intervento, in una vicenda di grave emergenza abitativa, interessante minori, con esito di adeguata puntualizzazione. In riferimento ad un caso riguardante un nucleo familiare composto da cinque Cittadini, di cui tre minori e in gravi condizioni di salute, si contatta, per le vie brevi, l'Ufficio Minori e Politiche giovanili, al fine di valutare possibili interventi urgenti, con esito di fattiva collaborazione. Su istanza di cinque Cittadini, di cui tre minori, e grazie alla collaborazione dell'Assistente sociale competente, si verifica lo stato di una vicenda riguardante la richiesta di alloggio popolare, con particolare riferimento a quanto fatto dal Sindaco del Comune di residenza. Su istanza di quattro Cittadini, si esamina documentazione relativa a richiesta di assegnazione alloggio E.R.P. in emergenza abitativa a seguito di sfratto eseguito e si interviene presso l'Ufficio Minori e Politiche giovanili per chiarimenti in merito alla situazione del nucleo familiare e ai provvedimenti da adottare stante la presenza di minori, con esito di collaborazione. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso l'Assistente sociale competente, nonché il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili e il Capo Servizio E.R.P. dell'Assessorato Territorio, Ambiente e Opere Pubbliche, al fine di verificare la situazione socio-abitativa dell'Istante, peraltro gravemente invalido, con proficua collaborazione dell'Assistente sociale interessata ed esito positivo. Su istanza di un'Associazione nazionale, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di prestazioni sanitarie a Cittadini anziani non autosufficienti, con particolare riferimento al rispetto dei dati personali. Su istanza di due Cittadini, si forniscono informazioni sui benefici economici previsti a favore della famiglia, in particolare sull'assegno post-natale previsto dalla L. r. n. 44/1998 e sulle competenze dei Comuni in merito alla relativa erogazione, con specifico riferimento ad un caso di trasferimento residenza. A seguito di istanze e verificata opportuna documentazione, si convoca il Direttore delle Politiche Sociali al fine di approfondire problematiche riguardanti casi sociali segnalati da Cittadini e Assistenti sociali, nonché di verificare la sicurezza e i criteri di assegnazione dei posti nelle strutture psichiatriche, e di ridefinire competenza e funzionalità del Rappresentante dell'Assistenza sociale in seno alla Commissione per l'emergenza abitativa. A seguito di alcune segnalazioni di una Fondazione, si trasmette all'Assessore della documentazione riguardante l'erogazione di prestazioni sociali agevolate onde permettere di valutare l'eventuale proposizione di interventi sulla legislazione regionale vigente. Su istanza di due Cittadini, si convoca il Dirigente della Direzione Politiche sociali, al fine di approfondire aspetti della controversa normativa in materia di erogazioni di contributi economici a favore di soggetti disabili o ultrasessantacinquenni, con particolare riferimento a criteri e tempi relativi al modello I.S.E.E.. Su istanza di sei Cittadini, si approfondiscono alcuni aspetti di una vicenda riguardante un minore assistito dai servizi sociali. Su istanza di un'Associazione e di Colleghi investiti della problematica, si esamina,

anche in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, l'incidenza della mancata adozione del D.P.C.M. cui rinvia il D.Lgs n. 109/1998 per la determinazione dell'I.S.E.E. ai fini del calcolo del contributo gravante sugli utenti di prestazioni socio-sanitarie agevolate e a favore di soggetti con grave handicap e ultrasessantacinquenni non autosufficienti, approfondendo la competenza regionale in materia a seguito delle modifiche del titolo V della *Costituzione*.

INVALIDITA'/ACCOMPAGNAMENTO: a settantasette Cittadini si forniscono informazioni in ordine ai benefici economici previsti a favore di soggetti invalidi (invalidità civile e accompagnamento) e ai ricorsi avverso i relativi provvedimenti della Commissione medica, con riferimento ad accertamento e aggravamento dell'invalidità, tempi e modalità di erogazione, rilascio di procure a terzi, tutela del soggetto beneficiario da parte dell'Amministrazione, facoltà di riproporre la richiesta di accertamento, nonché a quanto previsto dalla L. n. 104/1992 a favore di lavoratori familiari; a due sulla procedura per ottenere il trasferimento del pagamento della pensione d'invalidità dalla Regione di provenienza alla Valle d'Aosta; a centododici Cittadini e a due Associazioni sull'avviamento al lavoro di soggetti disabili; a sette sulla concessione di benefici economici a portatori di particolari patologie; a ventotto su iter e documentazione per l'ottenimento delle provvidenze economiche in caso di invalido extracomunitario, nonché sulle proposte formulate dalla Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome ai competenti Ministeri al fine di far decorrere il diritto all'erogazione sin dal mese successivo a quello della richiesta della carta di soggiorno, una volta regolarmente rilasciata. Su istanza di cinque Cittadini, si convoca il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta onde approfondire una questione riguardante tempi e modalità di rilascio della carta di soggiorno, con particolare riferimento alla possibilità di ottenere l'erogazione di provvidenze economiche, con esito di pronta e fattiva collaborazione. Su segnalazione delle Forze dell'Ordine e istanza di tre Cittadini, si interviene presso l'Ufficio Invalidi civili al fine di sollecitare l'erogazione delle provvidenze economiche spettanti a due Cittadini, la cui pratica risulta avviata da mesi, con esito positivo grazie alla fattiva collaborazione dell'Istruttore amministrativo competente e di un'Assistente sociale. Su istanza di un Cittadino, titolare di pensione di invalidità, si interviene presso l'Ufficio Invalidi civili al fine di sollecitare la trasmissione della pratica presso i competenti Uffici di altra Regione ove l'Istante ha trasferito la propria residenza, con esito positivo e sollecito che si auspica diventi prassi costante. A seguito di numerose istanze, si chiede all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali e al Direttore Generale U.S.L., di voler prendere in considerazione la possibilità di riorganizzare il servizio delle Commissioni per l'accertamento dell'invalidità e per la concessione dei benefici previsti dalla L. n. 104/1992, al fine di renderlo più rapido e funzionale, in termini di risultati sia operativi che economici, non trovando, tra l'altro, fondamento giuridico l'intervento non più idoneo allo scopo.

i) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche

PROCEDURE: su istanza di sedici Cittadini, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di uso delle acque pubbliche, con riferimento a costituzione e disciplina dei Consorzi irrigui; su istanza di quattordici, problematiche specifiche in materia di condono edilizio, con riferimento alle funzioni demandate alle Regioni; su istanza di dodici, le modalità di intervento del Difensore civico per specifiche problematiche; su istanza di uno, aspetti della procedura adottata dall'Ufficio del Registro di Aosta, al fine di correggere un precedente errore, evidenziando la buona collaborazione dell'Ufficio Espropri della Regione, accanto a lentezza e difficoltà ad agire in autotutela dell'Ufficio statale. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Territorio, Ambiente e Risorse idriche per approfondire aspetti di una vicenda riguardante lavori di costruzione di un'opera idrica, con esito di

puntualizzazione. In riferimento a vicenda riguardante la normativa sul diritto di accesso alla documentazione, si stigmatizza all'Assessore il comportamento di un Dirigente che tarda ad evadere le richieste inoltrate dal Difensore civico. Su richiesta di un Cittadino, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Opere pubbliche e Edilizia residenziale, al fine di sollecitare il rilascio di copia di documentazione richiesta dall'Istante, con approfondimento della problematica in sede di convocazione ed esito positivo dopo solleciti.

CASA: a centotrentasette Cittadini si forniscono informazioni in ordine ai requisiti per l'accesso agli alloggi E.R.P. in condizioni di emergenza abitativa, alla composizione e al funzionamento della Commissione preposta, indirizzandone alcuni ai competenti Uffici regionali e comunali; a diciannove sulle così dette case-parcheggio, valutando, in alcuni casi, in collaborazione con l'Assistente sociale competente, soluzioni alternative; a nove, già assegnatari di alloggio E.R.P., in ordine alle modalità di richiesta mobilità per metratura inadeguata; a ventiquattro sul Fondo locazioni, con riferimento alla normativa nazionale e regionale. Su istanza di quattro Cittadini, si esamina documentazione relativa a richiesta di assegnazione alloggi E.R.P. in emergenza abitativa, a seguito di sfratto eseguito, e si interviene presso l'Ufficio Minori e Politiche giovanili dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali per chiarimenti in merito alla situazione del nucleo e ai provvedimenti da adottare in presenza di minori, con esito di adeguata puntualizzazione. A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche apportate alla L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti alloggi E.R.P. a fine 2004 o nei primi mesi del 2005, si propone all'Assessore, al Presidente A.R.E.R., al Vice-Sindaco di Aosta, di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'Ombudsman-Médiateur di Regioni e Stati europei, che permetta al Difensore civico di proporre una soluzione equitativa a fronte dell'ingiustizia derivante da una pur corretta applicazione della normativa; la proposta, discussa in appositi incontri presso l'Ufficio del Difensore civico, pur riscontrando interesse, stante anche l'attuale disponibilità economica degli Enti interessati, è risultata di difficile attuazione. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso l'Assessore al fine di chiedere lo stato di una vicenda riguardante l'erogazione di mutuo da destinare al recupero di un fabbricato di interesse storico, chiedendo altresì copia della documentazione inerente la domanda, con esito di collaborazione dopo solleciti; su istanza di un altro, presso il Capo Servizio Edilizia residenziale al fine di verificare aspetti della richiesta di alloggio in emergenza abitativa, con esito di puntualizzazione. A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento di tutti i Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata. A seguito di istanza, si interviene presso l'Assistente sociale competente nonché il Capo Servizio E.R.P e il Capo Servizio Famiglia e Politiche giovanili dell'Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali, al fine di verificare la situazione socio-abitativa dell'Istante, peraltro gravemente invalido, con proficua collaborazione da parte dell'Assistente sociale interessato ed esito definitivo positivo. In riferimento al grave problema dell'emergenza abitativa che affligge un gran numero di Cittadini appartenenti alle fasce deboli, si interviene presso l'Assessore al fine di chiedere copia della recente deliberazione di Giunta, che apporta sostanziali modifiche alla gestione dell'emergenza abitativa in Valle d'Aosta, con positivo riscontro.

LAVORI: a diciassette Cittadini si forniscono informazioni sulla procedura di esproprio, anche in riferimento ai tempi e modalità di liquidazione dell'indennizzo; a diciotto sul condono edilizio, con riferimento anche alle funzioni demandate alle Regioni. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Coordinatore del Dipartimento Territorio, Ambiente e Risorse idriche per approfondire aspetti di una vicenda riguardante lavori di costruzione di un'opera idrica, con esito di puntualizzazione. Su istanza di sei Cittadini, si esamina una vicenda di ristrutturazione alberghiera in zona soggetta a

rischio valanghe, nonché documentazione di richiesta parere ai competenti Uffici regionali, restando a disposizione per quanto di competenza.

j) Assessorato Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei

Su richiesta di venti Cittadini, si approfondiscono questioni riguardanti disservizi evidenziati nei collegamenti aerei e ferroviari, con particolare riferimento ai frequenti ritardi sugli orari di arrivo e partenza; su richiesta di uno, in rappresentanza di un'Associazione, e senza intervenire, aspetti della normativa in materia di mercati all'aperto, con particolare riferimento alla vendita di beni di pregio o di valore storico, con esito positivo della problematica. Su richiesta di due Cittadini, si interviene presso l'Assessore, il Direttore della Direzione Strutture ricettive, Commercio e Attività economiche terziarie, la Commissione Trasporto Invalidi per chiedere il ripristino del servizio trasporti invalidi anche in orario mattutino e tardo-pomeridiano, non più assicurato dall'appaltatore, al fine di garantire il rispetto del diritto al lavoro e le pari opportunità per tutti i Cittadini, con esito positivo.

k) Comuni e Comunità montane*

DIFESA CIVICA: a duecentoquarantatre Cittadini, cinque Enti e tre Associazioni, si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale in relazione a Comunità montane e Comuni, convenzionati e non, e ad Enti privati gestori di pubblico servizio, nonché sulla procedura di *Convenzione* con l'Ufficio del Difensore civico regionale. A richiesta di una decina di Cittadini, si puntualizza la natura della *Convenzione* con la Comunità Montana Valdigne Mont-Blanc, stante che non comprende formalmente gli atti comunali, contrariamente alle asserite intenzioni degli estensori. A seguito di segnalazioni, pervenute da Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità - da parte del destinatario di provvedimento amministrativo - della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti amministrativi (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza. della raccomandata a mano; a trentaquattro sul diritto di accesso, con particolare riferimento all'interesse.

INEVASIONI: a trentotto Cittadini si forniscono indicazioni e/o si interviene presso Sindaci di Comuni non convenzionati, a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni, al fine di sollecitare l'evasione di lettere attinenti precise problematiche, per lo più con esito positivo anche sotto il profilo della collaborazione tra Istituzioni.

PROCEDURE: a seguito di numerose segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli,

* Eccezione fatta per la Comunità montana Valdigne Mont Blanc e per i Comuni di Aosta, Brusson, Charvensod, Gressoney-Saint-Jean e Quart, dotati di apposita Convenzione, gli interventi presso Comuni e Comunità montane si sono limitati alle competenze di cui alla L. r. n. 17/2001 e al sollecito di risposte inevase, a tutela delle stesse Pubbliche Amministrazioni.

l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano; a trentaquattro sul diritto di accesso, con particolare riferimento all'interesse giuridicamente rilevante, concreto e attuale, che il richiedente è tenuto a specificare, e sull'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999, anche in riferimento alla procedura per mettere in mora la Pubblica Amministrazione in caso di inevasione; a ventiquattro sui soggetti legittimati alle richieste e sull'istituto della discrezionalità amministrativa; a sette sull'attivazione dell'istituto dell'autotutela applicato ai pubblici concorsi; a tre sulla procedura di opposizione all'esproprio; a dodici sulle concessioni edilizie, con particolare riferimento a tempi e criteri di esame dei progetti da parte della competente Commissione; a dodici sulla normativa in materia di pagamento della tassa smaltimento rifiuti, con riferimento alle case non abitate; a quindici sull'istituto dell'autotutela; a nove sull'esecutorietà delle ordinanze sindacali e sui possibili strumenti di tutela; a tre su aspetti della normativa in materia di autorizzazione all'esercizio di attività commerciale; a diciotto sulla normativa nazionale e regionale in materia di procedimento amministrativo, con riferimento alle modalità di partecipazione degli interessati e all'obbligo della Pubblica Amministrazione di prendere in considerazione le relative osservazioni scritte; a quindici in materia di I.C.I. (determinazione aliquota, ricorso e procedimento innanzi la Commissione tributaria provinciale, casi di più immobili allo stesso soggetto, ipotesi di comproprietà); a sette su aspetti della normativa in materia di uso delle acque pubbliche, con riferimento a costituzione e disciplina dei Consorzi irrigui; a tredici sulle *Convenzioni* comunali con privati; a sette su questioni riguardanti la sicurezza di un Comune, con riferimento alle possibili vie di intervento a tutela dei diritti; ad otto su aspetti della normativa in materia di Consorzi regionali; a ventotto in merito ai tempi per la notifica di violazione C.d.S. e conseguenze del mancato rispetto dei termini; a cinque sulla normativa in materia di tempi e modalità di esecuzione delle ordinanze sindacali; a sei su punti problematici di una deliberazione comunale riguardante un contratto stipulato tra Amministrazione e Istanti; a quindici in materia di residenza, con particolare riferimento ai casi riguardanti il trasferimento di un solo membro del nucleo familiare. Su istanza di sette Cittadini, si approfondiscono aspetti di una vicenda riguardante l'applicazione di un *Regolamento* comunale in materia di gestione dell'acquedotto, con particolare riferimento alla manutenzione straordinaria dello stesso; su istanza di uno, aspetti di un'ingiunzione di pagamento proveniente da una Comunità montana, con particolare riferimento alla procedura di ricorso; su istanza di tre, e in riferimento a volontà di richiedere la cittadinanza italiana, un problema di temporanea cancellazione di residenza di dubbia fondatezza. Su istanza di tre Cittadini, si rendono informazioni in merito alla normativa regionale che prevede l'utilizzo di graduatorie stilate a seguito di concorso per posti a tempo indeterminato, anche per assunzioni a tempo parziale; su istanza di due, un bando di concorso emesso da Comunità montana, con riferimento alla validità temporale delle graduatorie e alle modalità di utilizzo per la copertura di posti diversi da quello messo in concorso. Su istanza di un Cittadino, si esamina documentazione relativa allo svolgimento di attività di insegnamento nell'ambito di corsi scolastici per adulti, ai fini della determinazione della posizione pensionistica e si interviene presso il Direttore I.N.P.D.AP., il Direttore della Direzione Personale scolastico e il Sindaco interessato per informazioni in merito al versamento dei contributi previdenziali, con esito di adeguata puntualizzazione e sollecita collaborazione da parte del Sindaco. Su istanza di cinque Cittadini, si esamina documentazione riguardante l'attività amministrativa di un Comune, senza nulla rilevare.

SOCIALE: a seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri dell'Economia e Finanze, Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari

Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica. A nove Cittadini si forniscono informazioni in ordine alla proposta di miglioramento formulata a favore dell'assunzione di lavoratori extracomunitari presso Pubbliche Amministrazioni e Aziende per la copertura di posti che comportino lo svolgimento del lavoro all'esterno della sede; a diciotto in ordine ai requisiti per l'accesso agli alloggi E.R.P. in condizioni di emergenza abitativa; a quarantaquattro in merito ai contributi previsti dalla L. r. n. 19/1994 a favore di Cittadini in situazione di disagio economico e a sovvenzioni comunali; a dodici in merito alla normativa riguardante le assunzioni di persone disabili; a nove la normativa in materia di asili nido e istituzioni similari. Su richiesta di otto Cittadini, si provvede a fornire consulenza in materia di diritto allo studio, con particolare riferimento alle funzioni prefettizie delegate dal Presidente della Regione al Sindaco e al dovere di assicurare l'istruzione in età di obbligo scolastico. A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata. Su istanza di cinque Cittadini, di cui tre minori, e grazie alla pronta e fattiva collaborazione dell'Assistente sociale competente, si verifica lo stato di una vicenda riguardante la richiesta di alloggio, con particolare riferimento a quanto fatto dal Sindaco del Comune di residenza. Su istanza di due Cittadini, si forniscono informazioni sui benefici economici previsti a favore della famiglia, in particolare sull'assegno post-natale previsto dalla L. r. n. 44/1998 e sulle competenze dei Comuni in merito alla relativa erogazione, con specifico riferimento ad un caso di trasferimento residenza, constatando la diligente prassi di un Sindaco. In relazione a problematica concernente il mancato versamento di contributi previdenziali relativi a rapporti di lavoro a tempo determinato, si interviene presso il Sindaco di un Comune, al fine di segnalare gli adempimenti dovuti dal datore di lavoro, pur in assenza di responsabilità giuridicamente rilevanti per intervenuta prescrizione degli oneri contributivi. Su istanza di un Cittadino, si valutano, senza intervenire, osservazioni formulate in merito alla difficoltà ad ottenere le informazioni necessarie alla compilazione della richiesta per l'assegno di maternità da parte di un'Amministrazione comunale. Su istanza di un Cittadino e nell'ambito della consueta fattiva collaborazione con il Presidente del C.E.L.V.A. si esamina documentazione di interesse in materia di assegno maternità, con particolare riferimento alle competenze delle Amministrazioni comunali e alle modalità di compilazione dei relativi moduli di domanda. Su istanza di cinque Cittadini, si illustra la procedura per l'accesso all'edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa, con specificazione dei requisiti richiesti e si interviene presso il Sindaco di un Comune per informazioni in merito allo stato della pratica avviata dagli Istanti, in presenza di accertato handicap motorio, con esito di adeguata puntualizzazione dell'inserimento in graduatoria.

LAVORI/CONCESSIONI EDILIZIE: a diciotto Cittadini si illustra la normativa in materia di concessione edilizia e denuncia inizio attività in relazione alle differenti tipologie di costruzioni, con riferimento anche alle conseguenze in caso di tardiva presentazione della D.I.A. e ai termini entro i quali l'Amministrazione deve pronunciarsi; a dodici la

normativa in materia di abusi edilizi, con riferimento alle competenze del Sindaco; a sette la procedura di ricorso avverso provvedimento emanato dalla Commissione edilizia. Su istanza di tre Cittadini, si approfondiscono aspetti di un provvedimento comunale riguardante presunti abusi edilizi; su istanza di due, aspetti della procedura di approvazione di un Piano regolatore comunale, con particolare riferimento ai criteri per determinare le zone edificabili; su istanza di altri due, aspetti di una risposta fornita dal Sindaco di un Comune valdostano, con particolare riferimento all'esecuzione di lavori effettuati da un'impresa privata incaricata dall'Amministrazione. Su istanza di tre Cittadini, si esamina una problematica relativa a rimosso accesso ad immobile privato, a seguito di lavori comunali di ristrutturazione stradale, illustrando, a richiesta, le modalità di tutela diritti e restando a disposizione, per quanto di competenza.

ESPROPRIO: a ventisette Cittadini e due Associazioni si forniscono informazioni relativamente all'espropriazione per pubblica utilità di aree private ad opera di Comuni, con riferimento anche alla durata dei vincoli apposti dall'Amministrazione a terreni di proprietà privata e alla procedura di determinazione e liquidazione della relativa indennità, nell'ottica dell'innovazione normativa, sia statale che regionale. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti di un provvedimento di esproprio, con particolare riferimento alle modalità di esecuzione dell'opera pubblica prevista; su istanza di sei, che espongono un problema legato alla programmata destinazione di terreno privato per la realizzazione di opere di pubblica utilità, si contatta, per le vie brevi, un Sindaco in merito alla relativa procedura, con esito di adeguata puntualizzazione. Su istanza di due Cittadini, si esaminano aspetti problematici relativi a pratica di esproprio per pubblica utilità e contestuale riordino del P.R.G.C., restando a disposizione per quanto di competenza.

PERICOLO/DANNI: a diciassette Cittadini si rendono informazioni sul risarcimento per eventuali danni cagionati dall'Ente locale. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso un Sindaco e il Comandante regionale dei Vigili del Fuoco, al fine di verificare una presunta situazione di pericolo relativa alla stabilità di un immobile, con esito di adeguata puntualizzazione. Su istanza di tre Cittadini, si verifica la regolarità di lavori eseguiti in alcuni Comuni valdostani, riguardanti la sicurezza di costruzioni, con particolare riferimento alle funzioni esercitate dal Presidente della Regione in qualità di Prefetto e di quelle delegate ai Sindaci. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso un Sindaco al fine di sollecitare l'evasione di una nota, riguardante la richiesta di ripristino di alcuni manufatti danneggiati nel corso di lavori commissionati dall'Amministrazione comunale, con esito positivo. Su istanza di sei Cittadini, si esamina una vicenda legata a ristrutturazione alberghiera in zona a rischio valanghe, nonché documentazione di richiesta parere ai competenti Uffici regionali, restando a disposizione per quanto di competenza.

U.S.L.

DIFESA CIVICA/URP/COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA: con riferimento a specifiche problematiche, si informano quindici Cittadini in merito al Tribunale del malato/C.A.-Cittadinanza attiva; quarantun Cittadini e cinque Associazioni sulle competenze del Difensore civico regionale, dell'U.R.P. e della Commissione mista conciliativa presieduta dal Difensore civico, con particolare riferimento a complicanze insorte nel corso di interventi chirurgici e alla procedura di richiesta danni. A seguito di segnalazioni pervenute, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori degli Enti pubblici, al fine di segnalare, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano, con positivo riscontro da parte del Direttore Amministrativo.

PROCEDURE: a trentanove Cittadini si illustrano aspetti della procedura di richiesta assistenza sanitaria domiciliare (a sette in riferimento a diversa residenza, in un caso rilevando correttezza nell'iter attuato); a nove sulla procedura di richiesta cartelle cliniche; a diciotto la scelta del Pediatra di base, con riferimento anche alla possibilità di cambiamento per mancanza di rapporto fiduciario; a dodici la deontologia del Medico di fiducia; a tre la procedura di assegnazione di un Medico a soggetti non residenti; a sette le competenze degli Ispettori dell'Ufficio di Igiene e Sanità pubblica in ordine all'accertamento delle condizioni di insalubrità abitativa, con riferimento anche al potere sindacale di ordinanza; a diciotto la normativa in materia di verifica delle condizioni per l'indennità di invalidità e accompagnamento da parte della Commissione preposta; a dodici la normativa in materia di T.S.O.; a quindici la procedura per chiedere ai competenti Uffici di effettuare i rilevamenti per la verifica della tollerabilità di immissioni, soprattutto acustiche, nonché la modalità del servizio di rilevamento; a tredici le competenze del S.E.R.T., con riferimento alle possibilità del servizio di sostenere ed incentivare l'ingresso nel mondo del lavoro; a dieci le procedure concorsuali in riferimento al relativo bando e alle prove orali o pratiche; a ventuno la tutela dei dati personali; a ventisette la procedura relativa alle visite mediche precedenti il rilascio della patente di guida in presenza di specifiche patologie; a quattordici le certificazioni relative all'idoneità per rinnovo patente di guida rilasciate dalla competente Commissione medico-legale, con riferimento alla relativa documentazione, ai tempi, al ricorso gerarchico e al dovere-opportunità per l'utente di informarsi in merito alle patologie rilevanti ai fini del rilascio del documento; a dodici la normativa e i criteri seguiti dall'Amministrazione nella determinazione della quota giornaliera a carico dei familiari dovuta per l'assistenza e l'ospitalità di parenti in appositi centri di cura; a diciotto le modalità delle visite mediche per l'accertamento dell'idoneità al lavoro; a tredici la normativa di accesso alla documentazione amministrativa; a due la normativa in materia di rispetto delle norme igieniche nei locali pubblici, con particolare riferimento allo smaltimento dei rifiuti; ad un'Associazione aspetti del servizio prenotazioni visite mediche specialistiche; a due Cittadini le competenze della Commissione medico-legale in materia di accertamento invalidità civile, con particolare riferimento alle modalità di ricorso avverso le relative determinazioni, nonché alla facoltà di riproporre la richiesta di accertamento; a tredici l'iter e la documentazione per l'ottenimento delle provvidenze economiche in caso di invalido extracomunitario, nonché le proposte a tal fine formulate dalla Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome ai competenti Ministeri al fine di far decorrere il diritto all'erogazione sin dal mese successivo a quello della richiesta della carta di soggiorno poi regolarmente rilasciata. Su istanza di tre Cittadini, che espongono un problema relativo ad affidamento e assistenza di minore, si convoca ripetutamente l'Equipe socio-sanitaria competente per approfondimento della vicenda, con esito di puntualizzazione delle problematiche; per problematica segnalata da un Cittadino, si resta a disposizione per quanto di competenza. Su istanza di un Cittadino e di un'Associazione di Volontariato, esaminata una vicenda relativa ad esonero ticket per requisiti reddituali, si interviene presso il Direttore Amministrativo e il Dirigente dell'U.B. U.R.P.-Comunicazione per proporre una migliore comunicazione tra Azienda e Cittadino, volta ad eliminare o

contenere il contenzioso. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso un Responsabile U.S.L. al fine di approfondire aspetti di una vicenda riguardante la richiesta di pagamento di una degenza ospedaliera, ricevendo le spiegazioni del caso. Su istanza di dieci Cittadini, si approfondisce una sentenza che annulla una deliberazione U.S.L. in merito ad una gestione di servizi; in relazione a problematica già affrontata e per la quale si è provveduto alla convocazione del Direttore Generale, si esaminano ulteriori determinazioni adottate dall'Azienda in ossequio alle osservazioni precedentemente formulate. A seguito di istanze, si interviene presso il Direttore Amministrativo, proponendo l'attivazione di controlli periodici nei confronti delle Assicurazioni, volti a verificare lo stato delle richieste danni presentate nei confronti dell'U.S.L.: tale soluzione permetterebbe di fornire agli utenti le informazioni richieste senza passare attraverso il filtro, difficoltoso e lento, delle Società assicurative, nonché di verificare eventuali responsabilità degli stessi dipendenti, a tutela della stessa Azienda, con esito positivo. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica. Su reiterata istanza di un Cittadino e senza intervenire, si approfondiscono aspetti di una decisione adottata dall'Azienda sanitaria, costatandone correttezza e legittimità; su istanza di un'Associazione, aspetti del servizio prenotazioni visite specialistiche, senza nulla rilevare; su istanza di un Cittadino, aspetti del Contratto collettivo di lavoro, con particolare riferimento alla previsione di assenza per malattia o visita medica; su istanza di un altro, aspetti della procedura di controllo adottata dall'Azienda su soggetti sanzionati per guida in stato di ebbrezza.

CURE/DANNI: in riferimento a specifiche problematiche, a diciannove Cittadini si forniscono informazioni in ordine al risarcimento danni a seguito di interventi medico-chirurgici; a quindici in materia di obbligo di assistenza sanitaria ai Cittadini irregolari; a tredici sulle patologie da presunto inquinamento ambientale; a dodici per controlli e tutela da immissioni di rumori oltre i limiti di legge; a sette su aspetti della responsabilità medica, con riferimento anche al consenso informato e all'assistenza legale dei dipendenti; a quattro in materia di agevolazioni economiche previste per i genitori di minori bisognosi di cure sanitarie in altra Regione; ad uno sulla normativa in materia di rimborso spese sanitarie sostenute all'estero, con particolare riferimento ai ricoveri o interventi urgenti e non previsti. Su istanza di sette Cittadini e in collaborazione con l'Associazione Volontariato carcerario, si chiede al Direttore Generale e all'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali di voler prendere in considerazione la possibilità di istituire uno sportello U.S.L. all'interno della Casa circondariale di Aosta, con apertura settimanale, finalizzato a meglio recepire le numerose e documentate problematiche che si presentano all'interno dell'Istituto penitenziario. Su richiesta di tre Cittadini, si approfondisce la normativa disciplinante diritti e doveri degli Operatori in servizio presso l'Ospedale regionale, con particolare riferimento alla predisposizione e somministrazione di cure. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Direttore Generale al fine di verificare lo stato di una richiesta risarcimento danni, con esito di adeguata

documentazione. A seguito di nuove segnalazioni e di lavoro correlato con altri Difensori civici regionali, si organizza un nuovo incontro con il Direttore Amministrativo e il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, al fine di ulteriormente approfondire la questione riguardante l'assistenza sanitaria alle donne in stato di gravidanza provenienti da Paesi extra Unione Europea, con esito di adeguata programmazione.

PERSONALE: a dodici Cittadini si forniscono informazioni in merito alla richiesta di trasformazione dell'orario di lavoro da tempo pieno a part-time; a sette in merito ad aspetti del Regolamento sul part-time per il personale del Comparto sanitario; a sette relativamente a posizione giuridico-economica e previdenziale; a tre in materia di pensionamento, con riferimento alla possibilità di restare in servizio; a sette sulla normativa in materia di tutela legale per le attività svolte all'interno dell'Azienda; a tre in materia di trasferta in altro Paese; a tredici in materia di mobilità interna e raffronto tra relativi bandi; a quattro sulla normativa in materia di indennità di bilinguismo, con riferimento anche a tempi e modalità di erogazione; ad uno in ordine all'efficacia e spendibilità della prova di piena conoscenza della lingua francese, con particolare riferimento a concorso pubblico non espletato dall'Amministrazione (intervenendo, per le vie brevi, presso il Direttore Generale per chiarimenti, con esito di collaborazione e risultato positivo). Su istanza di cinque Cittadini, si interviene presso il Direttore Generale e il Dirigente dell'U.B. Amministrazione del Personale, al fine di sollecitare l'evasione di una nota di richiesta chiarimenti in merito ad avviso di mobilità interna, chiedendo altresì la trasmissione della relativa documentazione, con conseguente messa in atto di verifica, in sede di autotutela, ed esito finale positivo. In relazione a corsi di aggiornamento e approfondimento per dipendenti con funzioni di responsabilità all'interno del sistema sanitario, su richiesta del Direttore Amministrativo si programma adeguato intervento.

A.R.E.R.

A seguito di segnalazioni pervenute, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori degli Enti pubblici, al fine di segnalare, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano, con esito di piena condivisione e consolidata pratica da parte del Direttore.

Su istanza di dodici Cittadini, si convoca il Presidente per approfondire aspetti delle modalità di vendita degli alloggi di proprietà, con riferimento alle novità introdotte dalla L. r. n. 1/2005, con esito di proficua collaborazione a garanzia di equità. Su istanza di quarantasette nuclei familiari, si rendono informazioni specifiche relativamente a singoli casi in materia di E.R.P. e inserimento nelle relative graduatorie, sugli strumenti di aiuto per la ricerca di un'abitazione, sulla normativa nazionale e regionale che prevede contributi per canone locazione e sull'istituto della mobilità; alcuni casi particolarmente gravi si risolvono positivamente grazie alla sollecita ed efficace collaborazione del Direttore.

A seguito di numerose istanze relative al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata.

A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche apportate alla L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti alloggi E.R.P. a fine 2004 o nei primi mesi del 2005, si chiede all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, al Presidente A.R.E.R., al Vice-Sindaco di Aosta, di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'Ombudsman-Médiateur di Regioni e Stati europei, che permetta al Difensore civico di proporre una soluzione equitativa a fronte dell'ingiustizia derivante da una pur corretta applicazione della normativa; la proposta, discussa in appositi incontri presso l'Ufficio del Difensore civico, pur riscontrando interesse, stante anche l'attuale disponibilità economica degli Enti interessati, è risultata di difficile attuazione.

COMUNE DI AOSTA

DIFESA CIVICA: con riferimento a diverse problematiche, centotrentasette Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in riferimento al Comune e alla relativa *Convenzione*. A seguito di segnalazioni, pervenute da Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità da parte del destinatario di provvedimento amministrativo della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti amministrativi (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza, con esito positivo e sollecito da parte del Segretario Generale del Comune.

TRASPARENZA: a ventiquattro Cittadini si forniscono informazioni relativamente all'obbligo di evasione da parte degli Enti pubblici; a ventuno relativamente al diritto di accesso e all'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; a quindici in materia di autocertificazione; a ventisette sulla pratica della R.A.R. e della raccomandata a mano; a diciotto in materia di diritto alla privacy e tutela dei dati personali in riferimento agli Enti pubblici.

PROCEDURE: a seguito di segnalazioni pervenute, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori degli Enti pubblici, al fine di segnalare, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano. A dodici Cittadini si illustra la normativa in materia di pagamento della tassa smaltimento rifiuti, con particolare riferimento al calcolo delle imposte per le case non abitate; a ventuno la problematica delle cosiddette case-parcheggio, nonché le condizioni per l'assegnazione in emergenza abitativa; a tre la normativa in materia di contributi per il pagamento del riscaldamento; a ventisette le competenze del Difensore civico in materia di controllo degli atti amministrativi e di proposte di miglioramenti amministrativi, approfondendo aspetti relativi a diritti e legittime aspettative contrattuali in relazione a rapporto intercorrente con l'A.P.S.; a sessantanove la normativa in materia di E.R.P., inserimento nelle relative graduatorie, strumenti di aiuto per la ricerca di un'abitazione predisposti dal Comune; a quarantacinque la normativa nazionale e regionale per contributi locazione (indirizzando talora gli Istanti ai competenti Uffici); a diciassette i criteri regolanti la mobilità E.R.P., intervenendo anche presso il Dirigente dell'Ufficio Casa, con esito di collaborazione. Su istanza di un Cittadino, si approfondisce una vicenda riguardante l'amministrazione di alcuni edifici E.R.P., riscontrando il corretto comportamento dell'Amministrazione comunale e dell'A.P.S.. In relazione alla problematica relativa ai parcheggi a pagamento e alle competenze dei cc.dd. ausiliari del traffico in merito, si convoca il Direttore Generale dell'A.P.S. per approfondimento congiunto, con esito di proficua collaborazione programmatica. Nell'ambito dell'ormai consolidata collaborazione in merito al grave problema della carenza di alloggi E.R.P., si approfondiscono aspetti della normativa in materia di erogazione contributi volti a sostenere la locazione; a seguito di ulteriori e numerose istanze pendenti presso questo Ufficio, si provvede a convocare il Vice-Sindaco, il Presidente della V Commissione comunale "Casa e Patrimonio abitativo" e il Presidente A.R.E.R., al fine di approfondire le problematiche collegate alla disponibilità di alloggi in emergenza abitativa, con esito di articolata programmazione. A seguito di segnalata disparità, in forza delle modifiche apportate alla L. r. n. 40/1995, tra Cittadini acquirenti alloggi E.R.P. a fine 2004 o nei primi mesi del 2005, si chiede all'Assessore al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche, al

Presidente A.R.E.R., al Vice-Sindaco, di valutare l'opportunità di attivare un procedimento, previsto da leggi sull'Ombudsman-Médiateur di Regioni e Stati europei, che permetta al Difensore civico di proporre una soluzione equitativa a fronte dell'ingiustizia derivante da una pur corretta applicazione della normativa; la proposta, discussa in appositi incontri presso l'Ufficio del Difensore civico, pur riscontrando interesse, stante anche l'attuale disponibilità economica degli Enti interessati, è risultata di difficile attuazione. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Vice-Sindaco al fine di approfondire alcuni aspetti di una vicenda riguardante una richiesta di mobilità da un alloggio popolare, con esito di articolata programmazione. Su istanza di due Cittadini, si approfondisce una controversia con l'Amministrazione, avente ad oggetto la costituzione di una servitù; su istanza di altri due, un provvedimento comunale riguardante la normativa disciplinante l'occupazione di suolo pubblico; su istanza di tre, problemi relativi all'obbligo di motivazione degli atti amministrativi e all'iter per rilevazione e segnalazione di pericolo per persone e cose, restando a disposizione per quanto di competenza; su istanza di uno, aspetti di una vicenda riguardante i criteri seguiti dalla competente Commissione edilizia per l'approvazione di progetti inerenti l'installazione di particolari impianti di riscaldamento, con riferimento a parametri di giudizio definiti e uniformi. Su istanza di numerosi utenti di un corso comunale, che espongono al Dirigente dell'Area 3-Servizi sociali problematiche inerenti l'organizzazione e i costi, si esamina la nota di risposta dell'Ente contenente i chiarimenti e le precisazioni richieste. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica. Su istanza di due Cittadini, si rendono informazioni in ordine ai rimborsi da parte dell'Ente comunale sulle spese sostenute per prestazioni medico-assistenziali ad anziani gravemente malati, con particolare riferimento alle verifiche circa la correttezza dei pagamenti richiesti dalle Società private che erogano le prestazioni, intervenendo, per le vie brevi, presso l'Assessore alle Politiche sociali per chiarimenti in merito ad un caso, con esito di proficua collaborazione. A seguito di istanza presentata da tre Cittadini, si interviene presso il Dirigente dell'Ufficio Patrimonio al fine di sollecitare il pagamento di una somma residua dovuta da tempo, con esito positivo. Su istanza di due Cittadini, che segnalano problemi nell'ambito di rapporti gerarchici, in rapporto a deliberazione di Giunta inerente il distacco del personale, si forniscono indicazioni in merito alle precisazioni da richiedere ai competenti Organi e Dirigenti, restando a disposizione per quanto di competenza. In riferimento a richiesta di motivazione relativa a mancato rilascio abitabilità, incidente su mutuo regionale prima casa, si chiedono informazioni al Sindaco e al Dirigente Area 7-Ufficio Edilizia, con esito da definire.

SOCIALE: a sessantotto Cittadini si illustrano leggi e regolamenti in materia di emergenza abitativa-E.R.P., con particolare riferimento a tempi e modalità di presentazione della domanda, presenza di minori, composizione e funzionamento della competente Commissione, competenze comunali nei confronti degli assegnatari delle abitazioni in

caso di sfratto eseguito; a diciotto si rendono informazioni in ordine alla richiesta di ricongiungimento familiare, con particolare riferimento ai requisiti abitativi e alle più recenti tematiche amministrative specifiche. Su istanza di venticinque Cittadini, si convocano il Sindaco, il Vice-Sindaco, il Presidente A.R.E.R. e l'Assessore regionale al Territorio, Ambiente e Opere pubbliche al fine di approfondire alcuni aspetti dell'istituto della locazione incentivata per tentare, quantomeno, di arginare il grave problema dell'emergenza abitativa, con esito di proficua collaborazione. Su istanza di cinque Cittadini, si contatta il Vice-Sindaco al fine di intervenire, di comune accordo, presso il Presidente della Regione onde risolvere urgentemente un grave caso di emergenza abitativa, in presenza di minori, con esito di fattiva collaborazione, così come, su istanza di dodici, al fine di concordare tempi e modalità di intervento di emergenza abitativa interessanti anche minori, evitando l'insorgere di nuovi casi sociali. Su istanza di ventiquattro Cittadini e grazie alla consueta collaborazione, per le vie brevi, del Responsabile Ufficio Casa, si verificano aspetti di alcuni casi di emergenza abitativa. Su istanza di cinque Cittadini, si interviene presso il Responsabile dell'Ufficio Minori e Politiche giovanili dell'Assessorato regionale alla Sanità, Salute e Politiche Sociali e il Vice-Sindaco, che collabora in modo esemplare al fine di risolvere una situazione abitativa riguardante minori, con soluzione finale positiva, così come per un altro nucleo familiare da tempo in difficoltà; su istanza di sei, presso il Dirigente dell'Ufficio Casa, al fine di chiedere la trasmissione di documenti riguardanti una procedura di rilascio di un alloggio popolare e/o al fine di verificare aspetti di una situazione abitativa, con esito di collaborazione. A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata. In riferimento al grave problema della carenza di alloggi E.R.P., in accordo con il Vice-Sindaco e il Dirigente dell'Area Attività produttive, si valuta la possibilità di applicare la mobilità forzata, onde procedere ad una più equa e razionale utilizzazione del patrimonio immobiliare. Su istanza di trenta Cittadini, che lamentano incongruenza nelle modalità di determinazione del contributo richiesto agli utenti di Servizio sociale per anziani, si resta a disposizione, per quanto di competenza, in caso di mancato o insufficiente riscontro alla segnalazione. Su istanza di due Cittadini, si forniscono informazioni sui benefici economici previsti a favore della famiglia, in particolare sull'assegno post-natale previsto dalla L. r. n. 44/1998 e sulle competenze dei Comuni in merito alla relativa erogazione, con specifico riferimento ad un caso di trasferimento residenza, con contestuale verifica della correttezza dell'iter. A seguito di istanze e per specifiche problematiche, si indirizzano venticinque Cittadini presso il C.C.I.E.-Centro comunale Immigrati extracomunitari.

LAVORI/DANNI: a seguito di alcune istanze, si propone al Comune l'attivazione di controlli periodici nei confronti delle Assicurazioni, volti a verificare lo stato delle richieste danni presentate: tale soluzione permetterebbe di fornire agli utenti le informazioni richieste senza dover passare attraverso il filtro, difficoltoso e lento, delle Società assicurative, nonché di verificare e arginare eventuali responsabilità. Su istanza di dodici Cittadini, si illustra la procedura di richiesta danni all'Amministrazione a seguito di provvedimenti presunti illegittimi. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Sindaco al fine di sollecitare l'evasione di una richiesta danni giacente da anni (dopo solleciti e per diretto intervento del Sindaco presso l'Ufficio competente, il Dirigente dell'Area 8 provvede a fornire una parziale spiegazione del grave ritardo e ad assicurare la soluzione entro breve tempo); su istanza di due, al fine di approfondire aspetti di una vicenda riguardante una richiesta danni a seguito di lavori effettuati dall'Amministrazione comunale (con esito di adeguata puntualizzazione e verifica da parte di Assessore e Dirigente competenti). Su istanza di due Cittadini, si convocano i Responsabili dell'Area 9-Opere pubbliche al fine di verificare una situazione riguardante la sicurezza di una strada comunale, successivamente all'esecuzione di alcune opere, con esito di adeguata

puntualizzazione della problematica, sia generale che specifica, con i Responsabili di competenza e di nuova verifica comunale voluta dall'Assessore alle Opere Pubbliche e dal Dirigente dell'Area.

TRIBUTI/SERVIZI: su istanza di venticinque Cittadini, si approfondisce la normativa in materia di I.C.I., con riferimento anche al calcolo per fabbricati inagibili; su istanza di ventinove, problematiche riconducibili a sanzioni amministrative erogate dalla Polizia municipale; su istanza di trentasette, la procedura di notifica e pagamento di sanzioni amministrative, anche in riferimento alla possibilità di rateizzazione; su istanza di quattordici, aspetti problematici connessi al divieto di accesso al centro città da parte di autoveicoli privi di determinati requisiti tecnici. Su istanza di un Cittadino, si approfondisce una vicenda riguardante il comportamento di Agenti della Polizia municipale in relazione al rispetto della normativa sulla privacy, senza nulla rilevare, così come in riferimento a problematica di competenza della Polizia municipale, esaminata la documentazione trasmessa da un Cittadino. Su istanza di un Cittadino, in rappresentanza di altri, si convoca l'Assessore alla Viabilità al fine di approfondire problematiche inerenti l'istituzione temporanea di un'isola pedonale, con esito di adeguata puntualizzazione e fattiva programmazione da parte del Vice-Sindaco; su istanza di dieci, si approfondiscono e risolvono, con la collaborazione del Direttore A.P.S., aspetti di una vicenda riguardante la gestione di una Farmacia comunale. Su istanza di un Cittadino, si esamina documentazione relativa alle modalità di attuazione del D. Lgs. n. 22/1997, con particolare riferimento alla tariffa per la gestione dei rifiuti urbani, non ancora recepita dal Comune, e si interviene presso gli Assessori comunali all'Ambiente e ai Servizi finanziari per chiarimenti, con esito di adeguata puntualizzazione della problematica. Su istanza di dieci Cittadini, si propone al Vice-Sindaco e all'Assessore alla Viabilità di estendere l'orario di esenzione dal pagamento dei parcheggi delimitati dalle strisce blu onde superare problemi di residenti. Su istanza di quattro Cittadini, si interviene presso il Comandante della Polizia municipale e il Direttore A.P.S., per segnalare la ripetuta contestazione di illeciti amministrativi poi annullati dalla competente Autorità giudiziaria, con esito di adeguata programmazione a favore della deflazione del contenzioso, previa convocazione del Vice-Sindaco. Su istanza di due Cittadini, a nome di un condominio, si esamina una vicenda relativa alla collocazione dei cassonetti per la raccolta rifiuti, in relazione alla quale è stata elevata sanzione amministrativa, con particolare

riferimento alla situazione igienico-sanitaria, documentata dal competente servizio U.S.L.. Con riferimento a numerosi ricorsi avverso sanzioni amministrative, di cui alla precedente *Relazione*, si resta in attesa dell'esito da parte del Dirigente dell'Area 5-Servizi Demografici, Attività Produttive ed E.R.P., dopo solleciti.

b.1.1.1.1

b.1.1.1.2

b.1.1.1.3

b.1.1.1.4

b.1.1.1.5

b.1.1.1.6

b.1.1.1.7

b.1.1.1.8

b.1.1.1.9

b.1.1.1.10

b.1.1.1.11

b.1.1.1.12

b.1.1.1.13

b.1.1.1.14 COMUNE DI BRUSSON

Ventotto Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; undici i tempi e le modalità della pratica della R.A.R. e della raccomandata a mano; sei il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; cinque l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; otto il diritto alla privacy e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano

A seguito di segnalazioni, pervenute da numerosi Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità - da parte del destinatario di provvedimento amministrativo - della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti amministrativi (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata.

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

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento di tutti i Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di

accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica.

b.1.1.1.15 COMUNE DI CHARVENSOD

Quindici Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; dieci i tempi e le modalità della pratica della R.A.R. e della raccomandata a mano; undici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; sette l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; sei il diritto alla privacy e la tutela dei dati personali in riferimento agli Enti pubblici.

A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano

A seguito di segnalazioni, pervenute da numerosi Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità - da parte del destinatario di provvedimento amministrativo - della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti amministrativi (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.

A sette Cittadini si forniscono informazioni in materia di I.C.I. e sui tempi di applicazione delle sanzioni previste per mancato pagamento dell'imposta nei termini di legge; a otto sulla nuova normativa nazionale e regionale in materia di espropri, con riferimento specifico al calcolo dell'indennità; a sei su problematiche di diritto ambientale; ad uno su una richiesta inoltrata dal Comune al Coordinatore del Dipartimento Politiche del Lavoro dell'Assessorato regionale Attività produttive e Politiche del Lavoro.

Su istanza di sei Cittadini, si interviene presso il Sindaco al fine di verificare una situazione di presunto pericolo a seguito del danneggiamento di una strada nel corso di lavori commissionati dall'Amministrazione, con esito di sollecita ed esauriente assicurazione, così come, su istanza di sedici, al fine di verificare la situazione relativa alla realizzazione di un parcheggio pubblico che dovrebbe risolvere una situazione di pericolo venutasi a creare a seguito di eventi alluvionali.

Su istanza di due Cittadini, che illustrano una pratica di rilascio concessione edilizia con coinvolgimento di terreni di proprietà di terzi, si esamina documentazione di interesse, restando a disposizione, per quanto di competenza, in attesa dell'integrazione della relativa documentazione, in relazione alla quale si illustrano agli Istanti le modalità di esercizio del diritto di accesso agli atti.

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata.

A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica.

b.1.1.1.16 COMUNE DI GRESSONEY-SAINT-JEAN

Nove Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; dieci i tempi e le modalità della pratica della R.R.R. e della raccomandata a mano; sei il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; otto l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; nove il diritto alla privacy e la tutela dei dati personali, con particolare riferimento al rapporto con Enti pubblici.

A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano

A seguito di segnalazioni, pervenute da numerosi Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità - da parte del destinatario di provvedimento amministrativo - della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti amministrativi (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.

Su istanza di quindici Cittadini, si approfondiscono aspetti di una deliberazione comunale riguardante gli orari di apertura e chiusura di un locale pubblico; su richiesta di uno, in rappresentanza di un'Associazione, e senza intervenire, aspetti della normativa in materia di mercati all'aperto, con particolare riferimento alla vendita di beni di pregio o di valore storico, con esito positivo della problematica.

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata.

A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38

del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica.

COMUNE DI QUART

Ventiquattro Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in rapporto al Comune e alla relativa *Convenzione*; quindici tempi e modalità della pratica della R.A.R. e della raccomandata a mano; otto il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; sette l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; quattro il diritto alla privacy e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano

A seguito di segnalazioni, pervenute da numerosi Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità - da parte del destinatario di provvedimento amministrativo - della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti amministrativi (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.

Su istanza di quindici Cittadini, si approfondiscono aspetti di una deliberazione comunale riguardante gli orari di apertura e chiusura di un locale pubblico; su istanza di due, rappresentanti di dodici nuclei, la procedura di rilascio concessioni edilizie, con particolare riferimento all'approvazione di varianti progettuali. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Sindaco al fine di approfondire alcuni aspetti di un provvedimento comunale riguardante la trasformazione di parcheggi privati, con esito di adeguata e sollecita puntualizzazione; su istanza di uno, al fine di verificare lo stato di una richiesta di rilascio del certificato di agibilità, con esito positivo e sollecito; su istanza di un altro, al fine di verificare lo stato di una pratica riguardante una richiesta di condono edilizio (grazie anche alla fattiva collaborazione dei Tecnici comunali, si provvede a fornire i chiarimenti del caso e a risolvere la problematica).

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata.

A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di

soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica.

COMUNITA' MONTANA VALDIGNE MONT BLANC

A richiesta di una decina di Cittadini, si puntualizza la natura della Convenzione con la Comunità Montana Valdigne Mont-Blanc, stante che non comprende formalmente gli atti comunali, contrariamente alle asserite intenzioni degli estensori.

Ventiquattro Cittadini chiedono di approfondire le competenze del Difensore civico regionale in rapporto alla relativa *Convenzione*, con particolare riferimento alle eventuali competenze sui Comuni facenti parte della Comunità; quindici tempi e modalità della pratica della R.A.R. e della raccomandata a mano; tredici il diritto di accesso e l'obbligo di motivazione di cui alle L. n. 241/1990 e succ. mod.-L. r. n. 18/1999; quindici l'autocertificazione, con particolare riferimento a modalità e limiti della stessa; dodici il diritto alla privacy e la tutela dei dati personali in rapporto agli Enti pubblici.

A richiesta di una decina di Cittadini, si esaminano e puntualizzano problemi relativi alle ordinanze sindacali, alle convocazioni dei Consiglieri comunali, alle dichiarazioni contenute nelle deliberazioni presunte viziate da errori, anche materiali.

A seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano

A seguito di segnalazioni, pervenute da numerosi Cittadini, sull'opportunità di promuovere la conoscibilità - da parte del destinatario di provvedimento amministrativo - della facoltà di tutela stragiudiziale e gratuita dei propri diritti e interessi attraverso il ricorso al Difensore civico, a tutela soprattutto delle fasce deboli, si interviene presso il Presidente del Consiglio regionale, i Componenti la I Commissione consiliare, il Presidente della Regione, i Sindaci dei Comuni convenzionati e il Presidente della Comunità montana convenzionata, proponendo, quale buona prassi amministrativa, di riportare in calce ai provvedimenti amministrativi (con particolare riferimento al diniego o differimento dell'accesso alla documentazione) l'espressa indicazione della facoltà di rivolgersi al Difensore civico per le verifiche di competenza, con contestuale precisazione che tale intervento non esclude il diritto di impugnativa giudiziale, né sospende i relativi termini di decadenza.

A seguito delle numerose istanze pervenute a questo Ufficio in merito al grave problema di assenza di alloggi da destinare all'emergenza abitativa, si organizza un incontro tra le parti pubbliche interessate, al fine di valutare la predisposizione di una legge volta a definire gli interventi per arginare il fenomeno, operando un'ideale revisione della L. r. n. 39/1995, con il coinvolgimento dei Sindaci valdostani e con riferimento anche alla valorizzazione della locazione incentivata.

A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di

soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica.

MINISTERI

a) Generale

DIFESA CIVICA: a centottantanove Cittadini si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico regionale nei confronti delle Amministrazioni statali periferiche e centrali; a trentasei sulle competenze della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome; a venticinque sull'istituto della difesa civica in Italia e in Europa, con particolare riferimento a struttura, organizzazione e allocazione dei Difensori civici regionali e locali sul territorio nazionale.

PROCEDURE: a seguito di segnalazioni, si interviene presso il Presidente della Regione, il Presidente del Consiglio regionale, i Sindaci dei Comuni convenzionati, nonché presso i Direttori delle Amministrazioni periferiche statali, sottolineando, a tutela della Pubblica Amministrazione e dei Cittadini, soprattutto appartenenti alle fasce deboli, l'opportunità di invitare i propri Dirigenti ad attuare la buona pratica amministrativa dell'accettazione della raccomandata a mano. Trentasette Cittadini, tre Associazioni e quattro Enti chiedono informazioni sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e sull'obbligo di motivazione di cui alla L. n. 241/1990 e succ. mod., con riferimento anche ai termini entro i quali l'Ente pubblico deve rispondere alle richieste scritte; trentotto Cittadini sull'autocertificazione; ventitre sullo snellimento dei procedimenti amministrativi; otto sulla normativa in materia di trasferimento dei pubblici dipendenti; quarantacinque in materia di diritto alla privacy e tutela dei dati personali in riferimento ad Enti pubblici, nonché sull'obbligo delle Pubbliche Amministrazioni di adottare un regolamento volto a disciplinare il trattamento dei dati sensibili; sette su aspetti della procedura per correzione e/o modifica di dati anagrafici; diciotto sulla normativa in materia di concessione del beneficio economico dell'indennità di bilinguismo, con riferimento a tempi e modalità di erogazione; trentaquattro sulla pratica della R.A.R. e della raccomandata a mano; ventitre su problematiche relative al diritto del lavoro, con riferimento anche a provvedimenti dirigenziali e vie di tutela; quattro in materia di *referendum* abrogativo; ventotto sulle procedure concorsuali; quindici in materia di erogazioni di contributi economici destinati a risarcire i danni patiti a seguito di eventi naturali.

SOCIALE: a quarantadue Cittadini si danno informazioni su Patronati, Associazioni e Cooperative; a dodici in materia di affidamento minori, adozione straordinaria e internazionale. Con il Direttore Generale U.S.L.-Valle d'Aosta, il Direttore della Casa circondariale di Aosta e il Presidente dell'Associazione Volontariato carcerario, il Difensore civico approfondisce problematiche riguardanti l'Istituto di pena, con particolare riferimento alla sottoscrizione del *Protocollo d'Intesa* tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta e il Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria-Ministero della Giustizia, nonché all'istituzione di uno sportello U.S.L. all'interno del carcere, volto a garantire l'assistenza sanitaria agli ospiti della Casa circondariale, con esito di proficua collaborazione e programmazione. Su istanza di undici Cittadini, si illustra la procedura per richiedere all'Amministrazione comunale l'esecuzione urgente di lavori di manutenzione stradale, al fine di mettere in sicurezza una via di uscita da alloggio abitato anche da soggetto disabile. Per casi sociali delicati, si evidenzia la fattiva e sollecita collaborazione del Comandante Carabinieri Valle d'Aosta.

ENTI PRIVATI/PUBBLICO SERVIZIO: a centotrentasette Cittadini si forniscono informazioni sulle competenze del Difensore civico relativamente agli Enti privati gestori di pubblico servizio (in tre casi, con particolare riferimento al servizio di telefonia fissa); a dieci sulle competenze della Polizia delle telecomunicazioni, indirizzando gli Istanti ai relativi Uffici per gli accertamenti del caso; a diciotto sulla pratica della R.A.R. e della raccomandata a mano; a diciotto sull'obbligo di evasione delle richieste scritte e di motivazione degli atti; a ventisette in merito a funzionamento e competenze delle Cooperative sociali; a due in merito al Tribunale del malato. Su richiesta di venti Cittadini, si

approfondisce una questione riguardante disservizi evidenziati nei collegamenti aerei e ferroviari, con particolare riferimento ai frequenti ritardi sugli orari di arrivo e partenza; su richiesta di due, un provvedimento di esclusione da una selezione. Su istanza di un Cittadino, si verificano aspetti di una vicenda riguardante l'erogazione di un servizio da parte delle Poste italiane, senza nulla rilevare; su istanza di numerosi altri, si interviene presso il Direttore delle Poste della Filiale di Aosta, al fine di segnalare disagi che riguardano il servizio di consegna pacchi effettuato direttamente dal proprio personale o per il tramite di altre Società.

b) Presidenza del Consiglio dei Ministri

In relazione alla problematica, già esaminata da questo Ufficio, relativa alla decorrenza del diritto alle provvidenze economiche previste a favore di invalidi civili extracomunitari a partire dal mese successivo a quello di presentazione della domanda di rilascio della carta di soggiorno, poi regolarmente ottenuta, documento previsto come necessario requisito di accesso ai benefici economici in questione, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociali, dell'Economia e delle Finanze e dell'Interno e delle Politiche europee, nonché presso i Ministri della Solidarietà sociale e dei Diritti e Pari Opportunità, affinché valutino la possibilità di stabilire la decorrenza delle provvidenze spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili sin dalla data della richiesta di rilascio della carta di soggiorno o comunque sin dal mese successivo a quella data, così evitando di far ricadere sui Cittadini ritardi dovuti alla Pubblica Amministrazione, con conseguente insorgere o aggravarsi di casi sociali, a tutela dell'equità e in vista della pace sociale. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, problematica già portata all'attenzione degli Organi di competenza in veste di Difensore civico della Valle d'Aosta, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri dell'Economia e Finanze, del Lavoro, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e delle Riforme e Innovazioni della Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica (si interviene poi anche presso il Capo Ufficio Legislativo del Ministero delle Politiche europee, al fine di ulteriormente approfondire la problematica). In relazione alla riforma in materia di tutela non giurisdizionale del diritto di accesso alla documentazione amministrativa introdotta con L. n. 15/2005 e successivo regolamento di attuazione (D.P.R. n. 184/2006), si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Presidenti di Senato e Camera dei Deputati, i Presidenti delle Commissioni parlamentari permanenti Affari Costituzionali di Senato della Repubblica e Camera dei Deputati, presso i Ministri per i Rapporti con il Parlamento e per le Riforme e Innovazioni della Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere rimedi agli inconvenienti suscitati dalla riforma, soprattutto in termini di centralità dell'Organo competente al riesame dei provvedimenti di diniego o differimento dell'accesso emessi dalle Amministrazioni periferiche dello Stato, con conseguenti difficoltà di fruizione del servizio ed impossibilità per il Cittadino di essere sentito in merito, risolvendosi

la tutela non giurisdizionale fornita dalla Commissione centrale in un mero giudizio formale sugli atti in suo possesso, con positivo riscontro da parte del Presidente del Senato e della Camera dei Deputati per le rispettive Commissioni. Su segnalazione di numerosi Cittadini e in relazione a casi specificamente seguiti dall'Ufficio, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso il Capo Ufficio legislativo del Ministero delle Politiche europee al fine di sottoporre la problematica relativa al mancato riconoscimento di titoli di studio, specializzazioni, abilitazioni conseguiti in Italia presso altri Paesi dell'Unione Europea (e viceversa) e di proporre adeguato intervento di competenza volto a rendere effettiva la libera circolazione dei lavoratori nell'ambito dell'Unione Europea, con esito di presa in carico della problematica.

c) *Ministero Affari Esteri*

Su istanza di otto nuclei extracomunitari, si interviene presso Consolati italiani e Médiateurs dei Paesi interessati per informazioni in merito allo stato di procedimenti per rilascio visto d'ingresso e/o ricongiungimento familiare, con esito di collaborazione dopo solleciti.

d) *Ministero Difesa*

Su richiesta di due Cittadini, si approfondiscono aspetti di una vicenda riguardante la concessione di provvidenze economiche dovute per causa di servizio.

e) *Ministero Economia e Finanze*

A centottantasette Cittadini si forniscono indicazioni in merito alla procedura di notifica e pagamento di sanzioni amministrative; a tredici sulla procedura di fermo amministrativo; a trentasette sulle procedure per richiedere a Uniriscossioni S.p.A. la rateizzazione di cartelle esattoriali; a due sulla procedura di ricorso avverso cartelle esattoriali; a nove sulla procedura di richiesta trasferimento dipendenti in altra Regione; a dodici sulle competenze delle Agenzie del Territorio e modalità di rettifica delle mappe catastali; a diciotto su aspetti della normativa in materia di pagamento del bollo auto, con riferimento ai tempi di prescrizione; a nove su aspetti della normativa in materia di detrazioni fiscali; a ventotto su aspetti della normativa in materia di pagamento della tassa smaltimento rifiuti, con particolare riferimento a case non o poco abitate; a diciotto in materia di erogazione di provvidenze economiche, quali la pensione di invalidità e l'indennità di accompagnamento, a Cittadini extracomunitari, con particolare riferimento al requisito della carta di soggiorno. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore dell'Uniriscossioni S.p.A. di Aosta al fine di approfondire una questione riguardante il pagamento di cartelle esattoriali, con esito di collaborazione. Su istanza di due Cittadini, si esamina documentazione relativa alla riscossione di sanzioni amministrative e si indirizzano gli Istanti presso i competenti Uffici dell'Uniriscossioni S.p.A., restando a disposizione per quanto di competenza; su istanza di uno, si approfondiscono problemi di tempi e modalità per richiesta contributi da parte di Uniriscossioni S.p.A., nonché problematiche afferenti problemi societari; su istanza di dodici, si verificano, senza nulla rilevare, richieste di pagamento e avvisi di accertamento notificati dall'Agenzia delle Entrate di Aosta, precisando, a richiesta, le modalità di ricorso; su istanza di due, si approfondisce una questione riguardante il pagamento I.R.P.E.F. derivante dalla proprietà della prima casa, con esito positivo della problematica, così come per un rimborso relativo all'indennità di bilinguismo, a favore di un Cittadino, per il quale si interviene a livello ministeriale. Su istanza di tre Cittadini, si chiedono al Capo Servizio Stato giuridico e Trattamento economico della Presidenza della Regione chiarimenti in merito alle modalità applicative della tassazione separata di emolumenti arretrati ai sensi dell'art. 17 D.P.R. n. 917/1986, con esito di

precisazione dei criteri impartiti dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore del Dipartimento Politiche fiscali, nonché presso il Presidente della Commissione tributaria provinciale, al fine di sollecitare l'attivazione della procedura volta all'accertamento della conoscenza della lingua francese, finalizzata al riconoscimento del diritto a percepire l'indennità di bilinguismo previsto dalla vigente normativa, con esito non definito dopo solleciti. Su istanza di un Cittadino, impiegato presso una Ditta italiana, pervenuta per il tramite del Médiateur competente, si interviene presso il Direttore Ufficio Relazioni internazionali del Dipartimento Politiche fiscali, al fine di verificare la possibilità di risolvere una vertenza pendente da anni, riscontrando scarsa collaborazione dell'Ufficio ministeriale, che, evasa una prima nota con notevole ritardo, non risponde alle successive richieste di precisazione e aggiornamento della problematica. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti di un provvedimento riguardante la liquidazione di una parte di emolumenti arretrati, con particolare riferimento al calcolo degli interessi legali. In relazione alla problematica, già esaminata da questo Ufficio, relativa alla decorrenza del diritto alle provvidenze economiche previste a favore di invalidi civili extracomunitari a partire dal mese successivo a quello di presentazione della domanda di rilascio della carta di soggiorno, poi regolarmente ottenuta, documento previsto come necessario requisito di accesso ai benefici economici in questione, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Economia e delle Finanze, dell'Interno e delle Politiche europee, nonché presso i Ministri della Solidarietà sociale e dei Diritti e Pari Opportunità, affinché valutino la possibilità di stabilire la decorrenza delle provvidenze spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili dalla data di richiesta della carta di soggiorno o comunque sin dal mese successivo a quella data, così evitando di far ricadere sui Cittadini ritardi dovuti alla Pubblica Amministrazione, con conseguente insorgere o aggravarsi di casi sociali, a tutela dell'equità e in vista della pace sociale. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, problematica già portata all'attenzione degli Organi di competenza, si interviene, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri dell'Economia e Finanze, del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore della Funzione Pubblica. In relazione a pratica inoltrata da un Collega europeo, relativa a Cittadino italiano assoggettato a doppia tassazione, dopo inutili sollecitati presso i competenti Uffici ministeriali, si prende atto della definizione della problematica per intervento dei corrispondenti Uffici dello Stato estero.

f) *Ministero Giustizia*

A ventiquattro Cittadini e due Società si rendono informazioni in materia di accesso alla documentazione amministrativa, di cui alla L. n. 241/1990 e succ. mod., con riferimento anche alla tutela dei dati personali. Su istanza di un'Associazione di Volontariato, si esamina il problema dei tempi di distribuzione dei medicinali necessari ai detenuti

della Casa circondariale di Aosta, restando a disposizione per quanto di competenza. In esecuzione della delega ricevuta dall'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche sociali, a sua volta delegato dal Presidente della Regione, per il coordinamento delle attività di studio e predisposizione di un nuovo *Protocollo d'Intesa* tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta e il Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria-Ministero della Giustizia relativo alla Casa circondariale di Aosta, attività che ha impegnato il Gruppo di lavoro all'uopo costituito per tutto il primo semestre del 2005, il Difensore civico auspica che, dopo le verifiche di competenza, abbia luogo il perfezionamento dell'atto. In un incontro con il Direttore Generale U.S.L.-Valle d'Aosta, il Direttore della Casa circondariale di Aosta e il Presidente dell'Associazione Volontariato carcerario, il Difensore civico provvede ad approfondire alcune problematiche riguardanti l'Istituto di pena, con particolare riferimento alla sottoscrizione del *Protocollo d'Intesa* tra Regione Autonoma Valle d'Aosta e Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria-Ministero della Giustizia, nonché all'istituzione di uno sportello U.S.L. all'interno della Casa circondariale, finalizzato a meglio recepire le numerose e documentate problematiche sanitarie. Su istanza di quindici Cittadini e di Associazioni, si interviene, per le vie brevi, presso il Direttore della Casa circondariale di Aosta per promuovere lo svolgimento di *stages* di formazione professionale per detenuti finalizzati ad agevolarne il reinserimento sociale, con esito di collaborazione per futura programmazione. Su istanza di tre Cittadini e di un'Associazione di Volontariato, si esaminano problemi di organico riguardanti la Casa circondariale di Aosta, con particolare riferimento alla possibilità di sollecitare l'Amministrazione, regionale e statale, a indire i concorsi di competenza.

g) Ministero Interno

IMMIGRAZIONE/CITTADINANZA: per specifiche problematiche, settantanove Cittadini si forniscono informazioni su carta di soggiorno, decreto di espulsione e relativa procedura di opposizione, ricongiungimento familiare, rinnovo permesso di soggiorno (con riferimento anche ai tempi di attesa); a quattordici sulle procedure per la riammissione in Italia di soggetti precedentemente espulsi; a cinque sul rinnovo del permesso di soggiorno per minorenni extracomunitari in affidamento temporaneo; a ventiquattro sulla conversione del permesso di soggiorno per necessità di cure mediche; a sette sul rilascio del permesso di soggiorno per minorenni frequentanti scuole valdostane (indirizzando gli Istanti presso i competenti Uffici della Questura e regionali); a trentotto sulla richiesta di cittadinanza italiana (per tre si chiede conto dello stato della richiesta, con esito formalmente positivo per uno); a tre, in riferimento a volontà di richiedere la cittadinanza italiana, sulle problematiche relative alla temporanea cancellazione di residenza, di dubbia fondatezza. Su istanza di un Cittadino e grazie alla fattiva collaborazione del Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di ricongiungimento familiare tra Cittadini di Paesi extracomunitari. Su istanza di sei Cittadini, si contatta, per le vie brevi, il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, al fine di approfondire aspetti di una procedura di richiesta di permesso soggiorno per motivi di lavoro, con particolare riferimento alla recente normativa in merito alla regolazione del numero degli ammessi, con esito sempre di fattiva collaborazione, così come, su istanza di dodici, per problematiche riguardanti tempi e modalità di rilascio della carta di soggiorno (con particolare riferimento alla possibilità di ottenere l'erogazione di provvidenze economiche) e, su istanza di quindici, al fine di approfondire aspetti di vicende riguardanti il rinnovo del permesso di soggiorno (anche in gravi situazioni socio-economiche), con positiva soluzione di alcune vicende. Su istanza di un Cittadino e in collaborazione con l'Ufficio del Difensore civico di altra Regione, si approfondisce un caso riguardante il riconoscimento della cittadinanza italiana a Cittadini stranieri di ceppo italiano, con particolare riferimento alle competenze del Sindaco di riferimento. Su istanza di tre Cittadini, si interviene presso il Dipartimento per le Libertà civili e l'Impiego al fine di sollecitare richieste di cittadinanza italiana, con esito positivo. In relazione alla

problematica, già esaminata da questo Ufficio, relativa alla decorrenza del diritto alle provvidenze economiche previste a favore di invalidi civili extracomunitari a partire dal mese successivo a quello di presentazione della domanda di rilascio della carta di soggiorno, poi regolarmente ottenuta, documento previsto come necessario requisito di accesso ai benefici economici in questione, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri dell'Economia e Finanze, del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno e delle Politiche europee, nonché presso i Ministri della Solidarietà sociale e dei Diritti e Pari Opportunità, affinché valutino la possibilità di stabilire la decorrenza delle provvidenze spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili sin dalla data della richiesta di rilascio della carta di soggiorno o comunque sin dal mese successivo a quella data, così evitando di far ricadere sui Cittadini ritardi dovuti alla Pubblica Amministrazione, con conseguente insorgere o aggravarsi di casi sociali, a tutela dell'equità e in vista della pace sociale. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, problematica già portata all'attenzione degli Organi di competenza, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore della Funzione Pubblica. A seguito di nuove segnalazioni pervenute a questo Ufficio e di lavoro correlato con altri Difensori civici regionali, si organizza un nuovo incontro con il Direttore Amministrativo U.S.L.-Valle d'Aosta e il Dirigente dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Aosta, al fine di ulteriormente approfondire la questione riguardante l'assistenza sanitaria alle donne in stato di gravidanza provenienti da Paesi extra Unione Europea, con esito di adeguata programmazione.

PROCEDURE/SANZIONI: a centosettantasei Cittadini si forniscono informazioni in merito ai verbali di accertamento di violazioni amministrative, in particolare C.d.S. (con riferimento anche alla sospensione provvisoria dell'esecutorietà del provvedimento impugnato), modalità di notifica e relative sanzioni, verificando, in alcuni casi, la correttezza dell'iter; a quarantanove sulle diverse modalità di ricorso, anche in riferimento alle ragioni della mancata contestazione immediata e alle modalità per prendere visione della documentazione probatoria in possesso dell'Autorità di Polizia; a diciotto sul fermo amministrativo; a tre Cittadini e ad una Società in merito alla responsabilità solidale di trasgressore e proprietario del veicolo oggetto di contestazione per violazione C.d.S., nonché in ordine alla legittimazione attiva alla presentazione del ricorso al Prefetto; a ventuno sulla pratica della rateizzazione della sanzione; a tredici in ordine a sospensione della patente di guida, così come disciplinata dalla normativa vigente all'epoca delle violazioni; a tre sull'obbligo di motivazione dei provvedimenti; a cinque in merito alla possibilità di recesso da contratto di lavoro a tempo determinato da parte di extracomunitario con permesso di soggiorno per motivi di lavoro; ad un Cittadino di altra Regione, in merito al procedimento di opposizione a verbale di accertamento violazione stradale innanzi al Prefetto e relativo procedimento, nonché alla possibilità di rateizzazione delle somme dovute a titolo di sanzione, indirizzando l'Istante presso i competenti Uffici; a quattro, in ordine agli strumenti di tutela dei lavoratori extracomunitari, con

particolare riferimento al mancato versamento da parte del datore di lavoro di retribuzione ed oneri contributivi, e si indirizzano gli Istanti ai competenti Uffici ministeriali e sindacali. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Questore di Aosta al fine di verificare lo stato di una pratica amministrativa, nonché l'evasione di una lettera, con esito positivo e sollecito. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti della procedura adottata dall'Ufficio del Registro di Aosta, al fine di correggere un precedente errore, evidenziando la buona collaborazione del Servizio Espropriazioni e Usi civici dell'Assessorato regionale Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali, accanto a lentezza e difficoltà di autotutela dell'Ufficio statale. Su istanza di un Cittadino, si approfondiscono aspetti di un'interrogazione parlamentare formulata da un Senatore della Repubblica, riguardante la presunta illegittima elezione di un Cittadino a Difensore civico di un Comune italiano.

h) Ministero Lavoro e Previdenza sociale

A trentasei Cittadini si forniscono indicazioni in materia di avviamento all'occupazione e competenti Uffici regionali e ministeriali, con riferimento anche ai lavori socialmente utili; a ventun Cittadini e a due Associazioni, in materia di competenze dell'Ispettorato del Lavoro; a dodici in merito al diritto allo studio dei lavoratori dipendenti, con particolare riferimento a permessi e certificazioni per partecipazione ad esami; a ventisei in merito a funzionamento e competenze delle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento-Centri per l'Impiego (in riferimento anche a soggetti extracomunitari e categorie protette), al fine di favorire l'incontro tra domanda e offerta; a diciotto sulle agevolazioni previste dalla L. n. 104/1992 a favore di lavoratori familiari di soggetti disabili; a dodici sulla normativa in materia di concessione dell'indennità di disoccupazione per Cittadini extracomunitari; ad undici in materia di pensione di reversibilità, con riferimento alla possibilità di conguaglio I.N.P.S., cumulo tra contributi versati in Italia e all'estero e suddivisione della stessa in caso di presenza di figli; a tre sulla procedura per richiesta pensione I.N.P.S., con riferimento alla possibilità di contribuzione volontaria; a ventiquattro sulla normativa in materia di concessione della pensione di inabilità; a sette sulla procedura in materia di concessione di pensione; a tredici sulla normativa in materia di privacy, con particolare riferimento alla divulgazione di dati riguardanti la situazione previdenziale a persone diverse dall'interessato; a nove in merito a diritti e doveri del lavoratore, con particolare riferimento al rapporto gerarchico; ad uno in materia di versamento dei contributi lavorativi, con particolare riferimento ai lavoratori a tempo determinato. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Direttore I.N.P.S. di Verrès al fine di verificare una situazione relativa all'erogazione di pensione, con verifica di correttezza dell'iter. Su istanza di quattro Cittadini, si rendono informazioni in merito a procedimento di erogazione mutuo, intervenendo in un caso presso il Direttore I.N.P.S. di Roma, con particolare riferimento all'avvio del procedimento su istanza di parte e all'obbligatorietà della motivazione dell'atto finale di diniego; su istanza di uno, si verifica la procedura seguita dall'I.N.P.S. nel notificare richieste di pagamenti di contributi arretrati. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore I.N.P.S. di Aosta, al fine di approfondire aspetti di una vicenda riguardante la concessione di un mutuo, con esito di adeguata puntualizzazione e documentazione; su istanza di un altro presso il Difensore civico competente al fine di approfondire alcuni aspetti di un provvedimento di erogazioni somme da parte dell'I.N.P.S., con particolare riferimento alla correttezza dei conteggi, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, esaminata questione relativa alla concessione di mutui edilizi per dipendenti I.N.P.S., ai sensi dell'art. 59 D.P.R. 509/1979, si interviene presso i Direttori delle Direzioni regionali I.N.P.S. Valle d'Aosta e Piemonte, nonché presso i Direttori centrali, per chiarimenti in merito al procedimento seguito nell'istruttoria di una richiesta di accesso a mutuo, con esito di adeguata puntualizzazione. Su istanza di due Cittadini, si esamina documentazione relativa all'attestazione di regolare versamento contributi previdenziali per periodi lavorativi passati, con particolare riferimento alla possibilità di autocertificazione ad opera di soggetti diversi dal datore di lavoro ormai

defunto (si forniscono, inoltre, informazioni in merito al diritto di accesso agli atti amministrativi, indirizzando gli Istanti ai competenti Uffici I.N.P.S.). Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore di una Direzione provinciale I.N.P.S. al fine di verificare lo stato di una pratica, con esito positivo. Su istanza di cinque Cittadini, si approfondiscono, per le vie brevi, con i Responsabili di settore, alcuni aspetti di un provvedimento di fermo amministrativo, attivato dall'Uniriscossioni S.p.A. per un credito I.N.P.S., con particolare riferimento alla possibilità da parte dell'Istituto di chiederne la sospensione (successivamente, grazie alla collaborazione, per le vie brevi, di un Dirigente dell'Uniriscossioni S.p.A., si risolve positivamente la vicenda, trattandosi di vettura destinata al trasporto di soggetti invalidi). Su istanza di quattro Cittadini, si rendono informazioni in ordine agli strumenti di tutela dei lavoratori extracomunitari, con particolare riferimento al mancato versamento da parte del datore di lavoro di retribuzione ed oneri contributivi, e si indirizzano ai competenti Uffici ministeriali e sindacali. Su istanza di un Cittadino e prima di eventuale intervento, si chiede di formalizzare l'istanza tramite l'invio di documentazione comprovante i motivi di lagnanza nei confronti dell'I.N.P.D.A.P. di altra Regione. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Direttore I.N.P.D.A.P. di Aosta al fine di verificare lo stato di una vicenda riguardante l'erogazione di somme a favore di un dipendente, nonché, l'evasione di alcune note, con esito di adeguata autotutela. Su segnalazione di un Cittadino, si esamina una lettera, indirizzata al Direttore I.N.P.D.A.P. e ricevuta per conoscenza, contenente osservazioni sulla tassazione di alcuni emolumenti percepiti dal Cittadino. Su istanza di un Cittadino, si esamina documentazione relativa allo svolgimento di attività di insegnamento nell'ambito di corsi scolastici per adulti, ai fini della determinazione della posizione pensionistica e si interviene presso il Direttore I.N.P.D.A.P., il Direttore della Direzione Personale scolastico dell'Assessorato regionale Istruzione e Cultura e il Sindaco del Comune interessato per informazioni relative al versamento dei relativi contributi previdenziali, con esito di adeguata puntualizzazione. Su istanza di due Cittadini, si esamina documentazione relativa a diniego di indennità per infortunio sul lavoro emesso dall'I.N.A.I.L. e si rendono informazioni in merito al relativo ricorso amministrativo; su istanza di un altro, si illustra la procedura di opposizione avverso un provvedimento della Commissione medica, nominata a seguito di infortunio sul lavoro. In relazione alla problematica, già esaminata da questo Ufficio, relativa alla decorrenza del diritto alle provvidenze economiche previste a favore di invalidi civili extracomunitari a partire dal mese successivo a quello di presentazione della domanda di rilascio della carta di soggiorno, poi regolarmente ottenuta, documento previsto come necessario requisito di accesso ai benefici economici in questione, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Economia e delle Finanze, dell'Interno e delle Politiche europee, nonché presso i Ministri della Solidarietà sociale e dei Diritti e Pari Opportunità, affinché valutino la possibilità di stabilire la decorrenza delle provvidenze spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili sin dalla data della richiesta di rilascio della carta di soggiorno o comunque sin dal mese successivo a quella data, così evitando di far ricadere sui Cittadini ritardi dovuti alla Pubblica Amministrazione, con conseguente insorgere o aggravarsi di casi sociali, a tutela dell'equità e in vista della pace sociale. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, problematica già portata all'attenzione degli Organi di competenza, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri dell'Economia e Finanze, del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della

cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore della Funzione Pubblica.

i) Ministero Pubblica Istruzione

Si provvede ad illustrare a ventisette Cittadini la normativa vigente in materia di equipollenza titoli di studio, con riferimento alla laurea conseguita all'estero; a sette la normativa di tutela del diritto allo studio per lavoratori dipendenti, con riferimento a permessi e certificazioni per partecipazione ad esami; a due un provvedimento di rigetto della domanda di assunzione, con riferimento al titolo di studio; a tre aspetti di un provvedimento riguardante la liquidazione di una parte di emolumenti arretrati, con particolare riferimento al calcolo degli interessi legali (con esito positivo, a seguito di intervento congiunto con altro Difensore civico). Su istanza di tre Cittadini, si forniscono informazioni in merito alla procedura per ottenere il riconoscimento di un titolo di studio conseguito in un Paese extra-europeo; su istanza di uno, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di accesso alle Università, con particolare riferimento alla legittimità dei test di ingresso previsti da alcuni Atenei.

j) Ministero Salute

Con riferimento a problematiche specifiche, a diciotto Cittadini si forniscono precisazioni sul cosiddetto "consenso informato"; a sette sulla normativa in materia di tutela legale per le attività svolte all'interno di Presidi ospedalieri; a diciotto sulla deontologia medica; a cinque sui trasferimenti di pazienti tra strutture ospedaliere; a dodici sulle responsabilità professionali del Medico in relazione a pazienti ospedalieri; a diciassette in ordine alle funzioni della tessera sanitaria, ex art. 50 D. Lgs. 269/2003, valida quale codice fiscale, con riferimento anche ai ricoveri ospedalieri in Paesi Unione Europea. Su istanza di tre Cittadini, si trasmette al Difensore civico competente nota di segnalazione di carenze e disfunzioni di un reparto di un Istituto ospedaliero, con particolare riferimento all'assistenza post-operazione, con esito di collaborazione. A seguito di segnalazioni pervenute a questo Ufficio da due Associazioni e di una Fondazione, si approfondisce la normativa in materia di trattamento di dati personali riguardanti persone affette da handicap, aspetti della questione riguardante la legittimità dei contributi economici richiesti da alcune Amministrazioni ai congiunti di soggetti ricoverati in strutture pubbliche, aspetti della normativa in materia di prestazioni sanitarie a Cittadini anziani non autosufficienti con particolare riferimento al rispetto dei dati personali. Su istanza di un'Associazione e di Colleghi investiti della problematica, si esamina, anche in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, l'incidenza della mancata adozione del D.P.C.M. cui rinvia il D.Lgs n. 109/1998 per la determinazione dell'I.S.E.E., ai fini del calcolo del contributo gravante sugli utenti delle prestazioni socio-sanitarie agevolate e a favore di soggetti con grave handicap e ultrasessantacinquenni non autosufficienti, approfondendo la competenza regionale in materia a seguito delle modifiche del titolo V della Costituzione.

k) Ministero Solidarietà sociale

In relazione alla problematica, già esaminata da questo Ufficio, relativa alla decorrenza del diritto alle provvidenze economiche previste a favore di invalidi civili extracomunitari a partire dal mese successivo a quello di presentazione

della domanda di rilascio della carta di soggiorno, poi regolarmente ottenuta, documento previsto come necessario requisito di accesso ai benefici economici in questione, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Economia e delle Finanze, dell'Interno e delle Politiche europee, nonché presso i Ministri della Solidarietà sociale e dei Diritti e Pari Opportunità, affinché valutino la possibilità di stabilire la decorrenza delle provvidenze spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili sin dalla data della richiesta di rilascio della carta di soggiorno o comunque sin dal mese successivo a quella data, così evitando di far ricadere sui Cittadini ritardi dovuti alla Pubblica Amministrazione, con conseguente insorgere o aggravarsi di casi sociali, a tutela dell'equità e in vista della pace sociale. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, problematica già portata all'attenzione degli Organi di competenza, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri dell'Economia e Finanze, del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica.

l) Ministero Trasporti

Su richiesta di venti Cittadini, si approfondiscono questioni riguardanti disservizi evidenziati nei collegamenti aerei e ferroviari, con particolare riferimento ai frequenti ritardi sugli orari di arrivo e partenza.

m) Ministero Università e Ricerca

Su istanza di due Cittadini, si approfondisce una vicenda riguardante il pagamento di una tassa universitaria richiesta da Facoltà di altra Regione, riscontrando collaborazione scarsa da parte della Segreteria universitaria fuori Valle e buona da parte dell'Università valdostana, contattata per le vie brevi. Su istanza di tre Cittadini, si forniscono informazioni in merito alla procedura per ottenere il riconoscimento di un titolo di studio conseguito in Paese extra-europeo.

INDIRIZZO*

*Vengono qui riportati i casi di competenza di altri Difensori civici, nell'ottica di un servizio "a rete", nonché quelli di supplenza, in ossequio al principio di sussidiarietà, in veste di Coordinatore nazionale della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. Il resto ha valore statistico, come segnale di disagio e disorientamento dei Cittadini, essendosi l'Ufficio limitato ad indirizzare agli Organi competenti, ad indicare la necessità o meno di difesa privata, ad informare sul patrocinio a spese dello Stato.

SUPPLENZA: con riferimento a precise problematiche, si forniscono informazioni sulla difesa civica in altra Regione o Stato a centocinquanta Cittadini, indirizzandone alcuni al Difensore civico competente; a centotrentasei sulle competenze del Médiateur européen e del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, con particolare riferimento alle proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi e alla difesa dei Cittadini in Regioni e Comuni privi di Difensore civico; a quarantanove sul Difensore civico competente per territorio, anche in relazione alle Amministrazioni periferiche dello Stato, sull'istituto della sussidiarietà e sulle *Convenzioni* comunali; a ventotto in ordine all'Istituto della difesa civica in Italia e in Europa, restando a disposizione per l'illustrazione di materiale giacente presso l'Ufficio; a dodici sulla normativa in materia di elezione del Difensore civico comunale; a diciannove sulle competenze della Corte europea dei diritti umani; a quarantanove sul ricorso amministrativo avverso verbali di accertamento violazione C.d.S. relativi al territorio nazionale, con riferimento anche a detrazione punti patente e possibili ricorsi, alle ragioni della mancata contestazione immediata e alle modalità per prendere visione della documentazione probatoria in possesso dell'Autorità di Polizia; a trentadue in materia di diritto di accesso alla documentazione amministrativa, restando a disposizione in caso di mancata evasione delle relative richieste; a diciotto in materia di assistenza; a venticinque in materia di E.R.P.; a tre sulla procedura per segnalare presunte inadempienze a carico di un Difensore civico; a diciotto sugli Enti privati gestori di pubblico servizio in Regioni prive di Difensore civico; a tre, di cui due rappresentanti di Associazioni di Volontariato, sulla procedura per richiedere la riabilitazione avanti il Tribunale competente; a nove sul procedimento di acquisizione della cittadinanza italiana. Su istanza di tre Cittadini, si trasmette al Difensore civico competente nota di segnalazione di carenze e disfunzioni di un reparto di un Istituto ospedaliero, con particolare riferimento all'assistenza post-operatoria, con esito di collaborazione per miglioramento servizi. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso un Sindaco per chiarimenti in ordine all'irregolare manutenzione di strada pubblica, con esito di rassicurazione in merito all'esecuzione dei lavori necessari, così come, su istanza di un altro, al fine di sollecitare l'evasione di una lettera, con esito positivo. Nell'ambito dell'attività di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si esamina documentazione relativa alla problematica degli strumenti di controllo sostitutivo propri del Difensore civico, con particolare riferimento alla nomina di Commissari ad acta. Su istanza di un Collega, si approfondisce la problematica relativa all'applicabilità del regime della prorogatio, di cui alla L. n. 444/1994, alla figura del Difensore civico, esprimendo parere in merito e proponendo l'argomento all'attenzione della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. In veste di Coordinatore della Conferenza dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, si concorda con il Direttore di un sito internet interregionale un progetto di collaborazione volto a diffondere la conoscenza dell'attività svolta dai Difensori civici, agevolandone il contatto con i Cittadini interessati. Su istanza di un Collega regionale e a favore di due Cittadini, si interviene presso un Médiateur dell'Unione Europea, al fine di verificare aspetti di una vicenda riguardante il pagamento di prestazioni sanitarie ricevute da Cittadino italiano residente all'estero, con particolare riferimento all'invio del modello E111, con esito positivo. Su richiesta di dieci Cittadini, si esamina documentazione riguardante la determinazione della tassa smaltimento rifiuti urbani, con particolare riferimento ai casi di possibile esenzione o riduzione, così come, su richiesta di uno, aspetti di una vicenda riguardante il pagamento di prestazioni mediche a favore di Cittadini italiani residenti all'estero. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio al fine di approfondire aspetti di una sentenza amministrativa, con esito di adeguata puntualizzazione, così come, dopo rilevanti solleciti, presso altro Collega, a favore di un Cittadino che lamentava percorsi autostradali e rumori fuori norma. In riferimento ad una vicenda riguardante i rapporti con un Médiateur, si provvede a verificare la regolarità amministrativa di alcuni documenti. Su istanza di un Cittadino e in collaborazione con il Difensore civico di altra Regione, si

approfondisce un caso riguardante il riconoscimento della cittadinanza italiana a Cittadini stranieri di ceppo italiano, con particolare riferimento alle competenze del Sindaco di riferimento. Su istanza di diciotto Cittadini, si rendono informazioni in merito alla competenza del Difensore civico in materia di ricorsi avverso sanzioni amministrative, con particolare riferimento all'alternativa tra ricorso prefettizio e ricorso al Giudice di Pace e alla pratica della rateizzazione, esaminando altresì documentazione di interesse e indirizzando gli Istanti al Difensore civico competente. In relazione alla problematica, già esaminata da questo Ufficio, relativa alla decorrenza del diritto alle provvidenze economiche previste a favore di invalidi civili extracomunitari a partire dal mese successivo a quello di presentazione della domanda di rilascio della carta di soggiorno, poi regolarmente ottenuta, documento previsto come necessario requisito di accesso ai benefici economici in questione, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Economia e delle Finanze e dell'Interno, nonché presso i Ministri della Solidarietà sociale e dei Diritti e Pari Opportunità, affinché valutino la possibilità di stabilire la decorrenza delle provvidenze spettanti a Cittadini stranieri invalidi civili sin dalla data della richiesta di rilascio della carta di soggiorno o comunque sin dal mese successivo a quella data, così evitando di far ricadere sui Cittadini ritardi dovuti alla Pubblica Amministrazione, con conseguente insorgere o aggravarsi di casi sociali, e a tutela dell'equità e in vista della pace sociale. In relazione alla riforma in materia di tutela non giurisdizionale del diritto di accesso alla documentazione amministrativa introdotta con L. n. 15/2005 e successivo regolamento di attuazione (D.P.R. n. 184/2006), si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Presidenti di Senato e Camera dei Deputati, i Presidenti delle Commissioni parlamentari permanenti Affari Costituzionali di Senato della Repubblica e Camera dei Deputati, presso i Ministri per i Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e per le Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere rimedi agli inconvenienti suscitati dalla riforma, che si ribadiscono, soprattutto in termini di centralità dell'Organo competente al riesame dei provvedimenti di diniego o differimento dell'accesso emessi dalle Amministrazioni periferiche dello Stato, con conseguenti difficoltà di fruizione del servizio ed impossibilità per il Cittadino di essere sentito in merito, risolvendosi la tutela non giurisdizionale fornita dalla Commissione centrale per l'accesso in un mero giudizio formale sugli atti in suo possesso, con positivo riscontro da parte del Presidente del Senato e della Camera dei Deputati per le rispettive Commissioni; si esamina inoltre la dettagliata disciplina del ricorso alla Commissione centrale per l'accesso e relativo procedimento, contenuta nel D.P.R. n. 184/2006 e applicabile, per quanto compatibile, anche al Difensore civico regionale o locale investito della richiesta di riesame del diniego o differimento dell'accesso ai sensi dell'art. 25 L. n. 241/1990, proponendo una uniforme e coordinata valutazione di compatibilità in seno alla Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, ormai allargata alle Rappresentanze regionali dei Difensori civici locali. A seguito di numerose segnalazioni e considerata la rilevanza sociale della problematica relativa alla possibilità di assunzione di lavoratori privi di cittadinanza comunitaria anche presso gli Enti pubblici, problematica già portata all'attenzione degli Organi di competenza, si interviene nuovamente, in veste di Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, presso i Ministri del Lavoro e della Previdenza sociale, dell'Interno, dei Diritti e Pari Opportunità, dei Rapporti con il Parlamento e Riforme istituzionali e delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere - non ostante il parere negativo reso dal Dipartimento della Funzione Pubblica - l'opportunità di considerare, in armonia con la più recente evoluzione normativa e giurisprudenziale, anche a livello comunitario, in materia di inserimento lavorativo di soggetti privi della cittadinanza europea presso Enti pubblici, la possibilità di accesso degli extracomunitari, purché dotati di regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a posti che comportino lo svolgimento di mansioni esterne alla sede

dell'Ente (es. giardiniere, autista), tali da non incidere su quegli interessi di carattere nazionale che giustificano la limitazione dell'esercizio diretto o indiretto di poteri pubblici ai soli Cittadini italiani ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. n. 165/2001, con esito di interessante prospettiva aperta dal Direttore del Dipartimento della Funzione Pubblica. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Difensore civico regionale competente al fine di verificare lo stato di una vicenda riguardante la decurtazione di punti patente, con esito di adeguata puntualizzazione. Su istanza di tre Cittadini, si provvede a verificare la corrispondenza legale di documenti rilasciati da Paese dell'Unione Europea. Su istanza di un Cittadino e prima di eventuale intervento, si chiede di formalizzare l'istanza tramite l'invio di documentazione comprovante i motivi di lagnanza nei confronti dell'I.N.P.D.A.P. di altra Regione. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Difensore civico competente onde approfondire alcuni aspetti di un provvedimento di erogazioni somme da parte dell'I.N.P.S., con particolare riferimento alla correttezza dei conteggi, con esito positivo. Su istanza di un Cittadino, e senza intervenire in quanto non di competenza, si esamina documentazione trasmessa da un Cittadino di altra Regione inerente una controversia di natura privata. Su istanza di due Cittadini, si interviene presso il Difensore civico competente per territorio al fine di approfondire alcuni aspetti di una sentenza amministrativa, con esito di adeguata puntualizzazione. Su istanza di un Cittadino, si interviene presso il Collega competente per informazioni in merito alla creazione, da parte del Consiglio regionale, di una nuova figura istituzionale simile al Difensore civico, con esito di adeguata puntualizzazione. Su istanza di un Cittadino, si esamina, senza intervenire, documentazione riguardante l'elezione di un Difensore civico comunale; su istanza di un altro, una richiesta di intervento in merito a provvedimento di rigetto richiesta alloggio popolare riguardante un Comune italiano, rilevando che l'Istante aveva ricevuto le dovute risposte dai competenti Uffici. Su istanza di Associazioni nazionali e in riferimento a problematiche già esaminate, si approfondiscono aspetti della procedura che il Cittadino può attivare quando l'Amministrazione comunale, pur prevedendo nel proprio *Statuto* l'istituzione del Difensore civico, non provvede alla relativa nomina. Su istanza di un Collega, si rendono informazioni in merito alla riforma della normativa sul diritto di accesso agli atti amministrativi e alla posizione assunta dalla Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome; su istanza di un altro, si inoltra documentazione di interesse relativamente alla tematica del potere di nomina di Commissari ad acta, previsto dall'art. 136 T.U.EE.LL.; su istanza di un altro, si approfondiscono aspetti della normativa in materia di acque pubbliche; su istanza di un altro, si inoltra copia del Regolamento regionale relativo al Trattamento dei dati sensibili e giudiziari da parte delle strutture organizzative del Consiglio regionale della Regione autonoma Valle d'Aosta. In relazione alla problematica relativa al potere di controllo sostitutivo del Difensore civico previsto dall'art. 136 T.U.EE.LL., su segnalazione di un Collega, si esamina e confronta, all'interno della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, recente giurisprudenza del Consiglio di Stato. Su istanza di undici Cittadini, si illustra la procedura per richiedere ad un Comune l'esecuzione urgente di lavori di manutenzione stradale, al fine di mettere in sicurezza una via di uscita da alloggio abitato anche da soggetto disabile; su istanza di un altro, si interviene presso il Difensore civico competente, chiedendo di effettuare gli opportuni controlli in merito a lavori disposti dall'Amministrazione comunale, con esito di assicurazioni. Su istanza di tre Cittadini, si forniscono indicazioni in merito ad un provvedimento emesso dal Tribunale dei Minori; su istanza di quattro, in ordine agli strumenti di tutela dei lavoratori extracomunitari, con particolare riferimento al mancato versamento da parte del datore di lavoro di retribuzione ed oneri contributivi, e si indirizzano gli Istanti ai competenti Uffici; a seguito di segnalazione da parte di una Fondazione, si approfondiscono ulteriormente aspetti della questione riguardante la legittimità dei contributi economici richiesti da alcune Amministrazioni ai congiunti di soggetti ricoverati in strutture pubbliche. A seguito di nuove segnalazione di un Collega e in vista di opportuno approfondimento in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome della tematica relativa alla

partecipazione dei famigliari di soggetti con handicap grave e di ultrasessantacinquenni non autosufficienti ai costi delle prestazioni assistenziali integrate di natura socio-sanitaria, si esamina la relativa normativa, con particolare riferimento al D. Lgs. n. 190/1998 e all'opportunità di un intervento chiarificatore del Governo. Su istanza di ventotto Cittadini, di Regione/Provincia/Comune sprovvisti di Difensore civico, si esamina, senza intervenire, documentazione riguardante fatti non di competenza dell'Ufficio. Su istanza di un'Associazione e di Colleghi investiti della problematica, si esamina, anche in sede di Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, l'incidenza della mancata adozione del D.P.C.M. cui rinvia il D.Lgs n. 109/1998 per la determinazione dell'I.S.E.E., ai fini del calcolo del contributo gravante sugli utenti delle prestazioni socio-sanitarie agevolate e a favore di soggetti con grave handicap e ultrasessantacinquenni non autosufficienti, approfondendo la competenza regionale in materia a seguito delle modifiche del titolo V della *Costituzione*.

INDIRIZZO:

- Patrocinio a spese dello Stato e difesa d'ufficio: centoventi Cittadini, tre Enti e due Associazioni
- Esercizio e tutela dei diritti: settecentotrentadue Cittadini, tre Enti, due Associazioni
- Competenze Giudice di Pace: centodiciotto Cittadini e due Associazioni
- Competenze T.A.R.: cinquantanove Cittadini e tre Associazioni
- Competenze Corte dei Conti: trentasette Cittadini e un'Associazione
- Casellario giudiziale: cinque Cittadini e due Associazioni
- Esposti, denunce, querele: trentadue Cittadini e tre Associazioni
- Obblighi di tutela per minori, anziani, incapaci: cinquantasei Cittadini, tre Enti e due Associazioni
- Separazione, divorzio, annullamento, diritti e doveri familiari: ottantanove Cittadini e tre Associazioni
- Tutela sindacale e ricorsi in materia di lavoro: trentotto Cittadini, due Enti e tre Associazioni
- Diritti di successione ereditaria: sessanta Cittadini
- Diritti reali e immissioni: ottantadue Cittadini
- Rapporti contrattuali e risarcimento danni: centotrentotto Cittadini e tre Associazioni
- Diritti assicurativi: ottanta Cittadini e tre Associazioni
- Locazioni e rapporti condominiali: centosettantadue Cittadini
- Deontologia professionale: ottantasei Cittadini e due Associazioni
- Traduzioni asseverate: nove Cittadini
- Tutela consumatori: settantanove Cittadini e tre Associazioni

INDICE

• Dati essenziali sull'Ufficio valdostano	p. 3
• b.2 Curriculum vitae e Pubblicazioni specifiche di Mariagrazia Vacchina	p. 4
• b.3 Per una difesa civica italiana ed europea	p. 10
• b.4 Immigrazione e difesa civica in Médiateurs de l'Europe-Bulletin d'information, n° 7/2006, ed. plurilingue europea Strasburgo ottobre 2006, p. 42-44	p. 23
• Incontri di lavoro e Convegni cui il Difensore civico valdostano e Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome ha partecipato anche con relazioni e presidenze	p. 25
• Comunicati stampa (Aosta 15.3.2006, 3.4.2006, 24.4.2006, 29.5.2006, 27.6.2006, 13.7.2006, 3.8.2006, 26.9.2006, 2.10.2006, 13.11.2006, 28.11.2006, 3.12.2006, 27.12.2006)	p. 27
• Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome: P.d.L. <i>Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale</i> , Roma 2.10.2006	p. 35
• Intervento del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome, nell'ambito del XV Congresso Latino-americano di Diritto Romano su <i>Secessione, tribunato, Difensori civici e riforme delle Costituzioni</i> , sul tema <i>L'Ombudsman-Médiateur in Italia e in Europa. Verso un nuovo tribunato/El Defensor civico en Italia y en Europa. ¿Hacia una nueva defensa popular?</i> (Morelia, Stato di Michoacán-Messico, 16-18.8.2006)	p. 40
• Intervento del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome sul tema <i>La difesa civica in Italia</i> al Convegno internazionale su <i>La difesa civica in Italia e in Europa</i> (Firenze 16.10.2006)	p. 57
• Intervento del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome sul tema <i>Conflitti sociali e difesa civica: nuovo tribunato?</i> al Convegno per la Celebrazione dei 2500 anni della Secessione della Plebe su <i>Conflitto e Costituzione repubblicana</i> , a c. Università "La Sapienza" di Roma e Università di Sassari, Sassari 11-12.12.2006	p. 65
• Intervento del Coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome alla <i>Séance solennelle de l'Académie de Savoie</i> sul tema <i>Les Médiateurs/Ombudsmans en Europe</i> (Chambéry, texte envoyé novembre 2006)	p. 74
• Proposte di miglioramenti normativi e/o amministrativi (R.A.V.A., U.S.L., A.R.E.R., COMUNI E COMUNITA' MONTANE, MINISTERI)	p. 87
• Le istanze R.A.V.A.	p. 95
a) Generale	p. 97
b) Presidenza del Consiglio	p. 98
c) Presidenza della Regione	p. 98
d) Assessorato Agricoltura, Risorse naturali e Protezione civile	p. 101
e) Assessorato Attività produttive e Politiche del Lavoro	p. 102
f) Assessorato Bilancio, Finanze, Programmazione e Partecipazioni regionali	p. 102
g) Assessorato Istruzione e Cultura	p. 102
h) Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali	p. 104
i) Assessorato Territorio, Ambiente e Opere pubbliche	p. 106
j) Assessorato Turismo, Sport, Commercio, Trasporti e Affari europei	p. 108
k) Comuni e Comunità montane	p. 108
U.S.L.	p. 112
A.R.E.R.	p. 116
COMUNE di AOSTA	p. 118
COMUNE di BRUSSON	p. 123
COMUNE di CHARVENSOD	p. 126
COMUNE di GRESSONEY-SAINT-JEAN	p. 129
COMUNE di QUART	p. 132
COMUNITA' MONTANA VALDIGNE MONT BLANC	p. 135
MINISTERI	p. 138

a) Generale	p. 139
b) Presidenza del Consiglio dei Ministri	p. 140
c) Ministero Affari Esteri	p. 141
d) Ministero Difesa	p. 141
e) Ministero Economia e Finanze	p. 141
f) Ministero Giustizia	p. 142
g) Ministero Interno	p. 143
h) Ministero Lavoro e Previdenza sociale	p. 145
i) Ministero Pubblica Istruzione	p. 147
j) Ministero Salute	p. 147
k) Ministero Solidarietà sociale	p. 147
l) Ministero Trasporti	p. 148
m) Ministero Università e Ricerca	p. 148

INDIRIZZO/SUPPLENZA

p. 149