

PRESENTAZIONE

Sono stato eletto il 20 dicembre 2006 ed ho assunto la carica di Difensore civico della Regione Autonoma Valle d'Aosta il 22 gennaio 2007.

Questa è, pertanto, la prima relazione annuale che sono chiamato a presentare.

Rispetto al passato, è mutato l'arco temporale di riferimento: mentre per prassi le relazioni di questo Ufficio avevano ad oggetto l'attività svolta nei dodici mesi precedenti, la presente relazione considera l'attività svolta nell'anno civile 2007.

La relazione è idealmente scomponibile in due parti: la prima, dal 1° al 22 gennaio 2007, periodo in cui la difesa civica era affidata alla dott. prof. Maria Grazia Vacchina; la seconda, dal 23 gennaio alla fine del 2007.

I dati comprendono perciò anche i primi ventidue giorni dell'anno, ma osservazioni e commenti si riferiscono al periodo successivo.

Al momento della mia entrata in servizio, non preceduta da consegne, si è manifestata immediatamente la necessità di inquadrare l'istituto del Difensore civico valdostano nel panorama della difesa civica e di apprendere le modalità con cui essa viene proficuamente praticata nell'esperienza concreta.

A tal fine ho cercato da subito – senza dimenticare che il primo dovere di un Difensore civico è quello di aiutare a risolvere i problemi che incontrano nei rapporti con le amministrazioni pubbliche i cittadini, che, nel primo anno di attività sono stati tutti, salvo rare eccezioni, personalmente ascoltati – di sviluppare approfondimenti ed avviare confronti con colleghi ed esperti della materia.

La ricostruzione del sistema della difesa civica a livello nazionale, regionale e locale cui sono pervenuto è descritta a grandi linee nel primo capitolo, ove viene anche dato conto delle implicazioni che derivano dall'assetto descritto per l'esercizio dell'attività del Difensore civico valdostano.

Il cuore della relazione è costituito dal secondo capitolo, nel quale vengono descritti e commentati i casi trattati. L'analisi dei casi è preceduta dalla descrizione della metodologia seguita per la loro istruzione e soluzione, una metodologia che, invero, è stata affinata in corso d'opera, ed è tuttora in evoluzione.

Il terzo capitolo è dedicato all'organizzazione dell'Ufficio ed all'esposizione delle attività complementari alla tutela non giurisdizionale del cittadino.

Seguono, infine, alcune considerazioni conclusive, tratte dal lavoro svolto nel corso del primo anno di esercizio del mandato.

Nel tentativo di rendere compatibile l'esigenza di rendicontare l'attività svolta e quella di facilitare la lettura a quanti, anche fra i non addetti ai lavori, riterranno opportuno dedicarvisi – che mi auguro essere in gran numero – il testo è stato corredato di allegati, che possono venire in aiuto di coloro che intendono approfondire gli argomenti trattati.

Desidero ringraziare, da ultimo, tutti coloro che hanno reso possibile questa relazione: innanzitutto il Presidente del Consiglio regionale, il Presidente della 1^a Commissione Consiliare permanente, l'Ufficio di Presidenza, i Dirigenti ed il personale del Consiglio per il sostegno assicurato; i Consiglieri, che hanno ritenuto di affidarmi l'impegnativo e gratificante ruolo di Difensore civico; i Consigli comunali ed i Consigli dei Sindaci delle Comunità montane, per avere offerto ai cittadini da loro amministrati la possibilità di fruire della difesa civica riponendo fiducia nell'Ufficio regionale; i collaboratori dell'Ufficio, per il professionale e determinante impegno profuso; ed infine tutte le persone che, nell'esercizio della loro attività professionale, hanno intrattenuto positivi rapporti con l'Ufficio del Difensore civico.

Flavio Curto

LA DIFESA CIVICA VALDOSTANA NEL PANORAMA NAZIONALE

1. Il panorama nazionale della difesa civica.

Come è noto, in Italia non esiste ancora, diversamente che nella gran parte degli altri Paesi europei, un Difensore civico nazionale.

Il Difensore civico entra nell'ordinamento giuridico italiano per merito delle Regioni. A partire dal 1974 le Regioni hanno infatti approvato leggi istitutive del Difensore civico regionale, con compiti di intervento ovviamente circoscritti all'attività della Regione che lo ha istituito e degli enti che dalla medesima dipendono, nonché degli enti locali, limitatamente alle materie ad essi delegate.

Attualmente il Difensore civico è stato istituito in diciannove¹ Regioni (fa eccezione la Sicilia)², mentre due Regioni, pur avendolo istituito, non lo hanno mai nominato³.

La difesa civica locale fa invece il suo ingresso nell'ordinamento con la legge statale 8 giugno 1990, n. 142. L'articolo 8 di tale legge (ora articolo 11 del decreto legislativo 19 agosto 2000, n. 267) stabilisce infatti che *“Lo statuto comunale e quello provinciale possono prevedere l'istituzione del Difensore civico, con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini”*.

La formulazione della norma rende evidente che l'istituzione del Difensore civico è facoltativa. Gli statuti, così come possono prevedere la figura del Difensore civico, allo stesso modo possono non prevederla: si tratta, in definitiva, di una scelta politica, rimessa all'assemblea degli eletti della comunità locale.

Il numero di enti locali che assicurano ai propri amministratori il servizio di difesa civica è, attualmente, di gran lunga minore di quello degli enti che non dispongono di Uffici di difesa civica.

In conclusione, la difesa civica in Italia conosce una diffusione territoriale che viene tra gli addetti ai lavori definita a macchia di leopardo, con zone a forte concentrazione (soprattutto nel Centro-Nord) e zone (perlopiù nel Sud) scarsamente coperte; nessun cittadino, inoltre, è

¹ In Trentino-Alto Adige/Südtirol non esiste un Difensore civico regionale, ma ciascuna delle due Province autonome ha istituito il proprio Difensore civico.

² La Sicilia sta valutando l'opportunità di istituire un Difensore civico.

³ La Calabria e la Puglia non hanno ancora nominato il Difensore civico pur avendo emanato la relativa legge.

tutelato dalla difesa civica – in assenza di un Difensore civico nazionale – nei confronti delle amministrazioni centrali dello Stato e degli enti non territoriali; l'istituzione, infine, fatica ad avere una precisa identità, in mancanza di una disciplina organica di principi.

Per ovviare a questa situazione la Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano – organismo riconosciuto ufficialmente dalla Conferenza nazionale dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome, nato nel 1994 ed integrato, a partire dal 2005, da una rappresentanza dei Difensori civici provinciali e comunali – ha recentemente elaborato una bozza di proposta di legge.

Tale bozza si è tradotta nella proposta di legge AC n. 1879 del 2 novembre 2006 *“Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale”* (Allegato 3), già assegnata alla Commissione Affari costituzionali della Camera dei Deputati. Lo scioglimento anticipato delle Camere ha purtroppo determinato l'arresto del procedimento legislativo, ma l'auspicio che si formula è che il futuro Parlamento possa celermente approvare una legge generale sulla difesa civica.

In ogni caso, l'aspetto più rilevante dell'elaborato consiste nell'affermazione della obbligatorietà della funzione di difesa civica per tutte le Pubbliche Amministrazioni, in modo tale da garantire ad ogni cittadino il diritto alla tutela del Difensore civico, indipendentemente dal territorio nel quale vive e dall'amministrazione con cui interloquisce.

È pur vero che la difesa civica ha sopperito in via di fatto alle carenze ordinamentali, ritenendosi comunemente che il Difensore civico possa ed anzi talora debba intervenire anche in ambiti diversi da quelli specificamente indicati nelle norme che lo istituiscono, esercitando in primo luogo un ruolo di supplenza rispetto ad esigenze di tutela e di garanzia nei confronti di tutta la Pubblica Amministrazione, ma è indiscutibile che in questi casi esso, in quanto sprovvisto di una legittimazione formale, vede fortemente limitata l'efficacia della propria azione, potendo far leva soltanto sul senso di responsabilità dei titolari degli Uffici, sul principio di collaborazione interistituzionale e sul principio di sussidiarietà.

Per quanto riguarda specificamente le collettività locali, la proposta di legge si iscrive nell'orientamento espresso dal Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa nella Risoluzione n. 80 del 1999 (Allegato 4), relativa al ruolo dei Mediatori/Difensori civici a livello regionale e locale nella difesa dei diritti dei cittadini.

Tale risoluzione – sottolineata in termini generali la necessità della difesa civica e rilevato che la difesa civica locale e regionale offre un tipo di protezione il più possibile vicino ai cittadini – raccomanda alle amministrazioni territoriali che non dispongono ancora del servizio di difesa civica di istituirlo, prevedendo, onde evitare un'eccessiva frammentazione, il raggruppamento di piccoli Comuni che si servano dello stesso Ufficio per poter attribuire ad ogni Difensore civico una competenza territoriale ed un numero di amministrati adeguati.

La possibilità di estendere a tutti i cittadini la difesa civica a livello locale è rappresentata, in questa prospettiva, dall'accettazione della scelta dell'aggregazione intercomunale.

Esiste tuttavia un altro modello organizzativo che risponde all'esigenza di individuazione di ambiti territoriali, cioè bacini di utenza, che garantiscano l'adeguatezza del servizio sotto il profilo della competenza di chi esercita le funzioni, dell'ottimizzazione delle risorse, dell'esercizio efficace della funzione e della sua accessibilità da parte degli utenti, rappresentato dal convenzionamento in verticale, consistente nell'accordo tra enti di livello diverso volto all'utilizzo comune dell'Ufficio di difesa civica istituito al livello superiore. Tale modello consente di assicurare il servizio alla comunità locale senza dispersione di risorse, ottimizzando, sia sotto il profilo qualitativo che economico, l'organismo esistente, con importanti garanzie di uniformità e coerenza. Tutto ciò, naturalmente, presuppone un assetto morfologico e demografico, oltre che organizzativo, tale da consentire la funzionalità del modello.

2. La difesa civica in Valle d'Aosta.

Esaminando le caratteristiche demografiche e territoriali della Valle d'Aosta, risulta di immediata evidenza che il Comune non rappresenta il bacino di utenza ottimale per l'istituzione di un autonomo servizio di difesa civica: se si fa eccezione per il capoluogo regionale, nessun Comune supera i 5.000 abitanti e la maggior parte di essi conta una popolazione residente inferiore alle 1.000 unità.

E infatti gli statuti comunali che prevedono l'istituzione del servizio (trentaquattro) per la maggior parte fanno riferimento ai modelli organizzativi sopraevidenziati: l'aggregazione intercomunale e il convenzionamento con il Consiglio regionale per l'utilizzo del servizio offerto dal Difensore civico della Regione Valle d'Aosta.

In ogni caso, il primo modello non è in concreto stato utilizzato: nessuna aggregazione di comuni, né sotto forma di Comunità montana né altrimenti, ha nominato un Difensore civico per così dire comprensoriale, così come nessun Comune ha nominato un proprio Difensore civico.

Il legislatore regionale, prevedendo che in tanto la difesa civica si sarebbe sviluppata in quanto l'Ufficio regionale fosse stato in grado di farsi carico delle caratteristiche di cui si è accennato, ha previsto, sin dall'istituzione della figura, un importante strumento, ovvero la convenzione tra il Consiglio regionale ed i Comuni e le Comunità montane interessate ad usufruire dell'Ufficio del Difensore civico regionale, affiancandovi la possibilità di istituire sedi decentrate di tale Ufficio.

Identico trattamento prevede la disciplina attualmente vigente, che, all'articolo 11, comma 2, della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17 (Allegato 1), dispone che *“Il Difensore civico esercita, con le stesse modalità previste dalla presente legge, le funzioni di intervento nei confronti degli enti locali territoriali in relazione alle loro funzioni proprie, previa apposita convenzione stipulata tra gli enti stessi e il Consiglio regionale, sottoscritta dal rappresentante legale dell'ente e dal Presidente del Consiglio regionale”*.

Nel silenzio della norma, che lascia ampia libertà in ordine ai contenuti delle convenzioni, è stata in passato elaborata una convenzione tipo, caratterizzata dalla previsione, volta a favorire una diffusione generalizzata e capillare del servizio di difesa civica ed un rapporto sempre più partecipato tra cittadini ed enti pubblici, della gratuità del convenzionamento, diversamente da quanto avviene in altre realtà, dove è previsto un corrispettivo, determinato forfettariamente o rapportato al numero di abitanti dell'ambito territoriale interessato, per la partecipazione ai costi del servizio.

Essendo le convenzioni nel mentre stipulate andate a scadenza con la cessazione del mandato del precedente Difensore civico, nel 2007 è stato perfezionato un nuovo modello di convenzione, che si differenzia da quello originario essenzialmente in ciò che – ritenendosi di dover privilegiare il collegamento istituzionale per l'esercizio della funzione, piuttosto che il legame personalistico con il soggetto che ricopre l'incarico – la scadenza naturale è individuata in cinque anni, indipendentemente dalla scadenza del mandato del titolare della funzione.

Al fine di rafforzare il collegamento con la comunità valdostana è stata quindi svolta, con il determinante contributo dei competenti organi del Consiglio regionale, un'opera a più riprese di sensibilizzazione nei confronti delle Amministrazioni locali, cui sono stati rimarcati, da ultimo nel corso di un'audizione presso il Consiglio di amministrazione del Consorzio degli Enti locali della Valle d'Aosta, i vantaggi derivanti dal convenzionamento per l'utilizzo del servizio di difesa civica già operante nel capoluogo regionale.

L'iniziativa ha incontrato una significativa adesione da parte degli enti territoriali valdostani: a fine anno sono trentuno i Comuni e cinque le Comunità montane che si sono convenzionate per l'utilizzo dell'Ufficio di difesa civica regionale (Allegati 6 e 7), e altri due Comuni risultano avere avviato le procedure per il convenzionamento⁴.

Il dato rafforza la convinzione di dover assicurare nel maggior numero possibile di casi ai cittadini la fruizione della tutela offerta dalla difesa civica, e di insistere nel percorso intrapreso, anche verificando la possibilità di allocare in futuro sedi distaccate dell'Ufficio in

⁴ Le convenzioni sottoscritte recepiscono integralmente i contenuti della convenzione tipo salvo che in tre casi. Più precisamente, la durata di una convenzione è triennale, mentre due convenzioni non prevedono la proroga tacita bensì la proroga esplicita.

zone strategiche del territorio regionale, con l'obiettivo di rendere sempre più effettiva la parità di accesso al servizio.

L'operatività del servizio merita di essere estesa non solo sotto il profilo territoriale, ma anche da un punto di vista funzionale, se si vuole evitare che l'esternalizzazione di funzioni e servizi pubblici si traduca nella sottrazione di attività sostanzialmente amministrative all'ambito di intervento della difesa civica.

Ai fini che qui interessano, la normativa vigente assoggetta alla competenza del Difensore civico *“enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi”* (articolo 11, comma 1, l.r. 17/2001).

La lettera della norma, pur ampia, limita il raggio di azione dell'Ufficio al rapporto di dipendenza o di concessione, in controtendenza rispetto al momento attuale, in cui si assiste ad un ampio ricorso alle privatizzazioni, con modalità attuative diversificate, che vanno dai tradizionali concessionari di pubblici servizi alla trasformazione in società con capitale pubblico, alla gestione da parte di soggetti privati convenzionati ed all'affidamento a soggetti privati agenti nell'ambito di programmi finanziati dall'ente pubblico.

Nell'ottica di una difesa civica che possa porsi come reale garanzia di correttezza delle attività di interesse pubblico sembrerebbe quindi opportuno un ritocco alla legge regionale vigente, volto a precisare – sulla falsariga di quanto stabilito dalla recentissima normativa regionale sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi – che l'intervento del Difensore civico si esplica nei confronti di tutti i gestori di servizi pubblici, indipendentemente dalla loro natura giuridica o, ancor meglio, di tutti i soggetti privati preposti per legge, regolamento o convenzione all'esercizio di attività di cura degli interessi della collettività.

L'ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CITTADINO

1. Premessa.

La legge che disciplina il funzionamento dell'Ufficio del Difensore non contiene norme procedurali che regolano nel dettaglio l'attività di tutela non giurisdizionale del cittadino.

Essa, analogamente alle altre leggi regionali, individua le finalità che devono presiedere all'esercizio dell'attività, i compiti che il Difensore civico è chiamato a svolgere ed i poteri istruttori di cui questi dispone, ma non contiene prescrizioni puntuali sulle modalità con cui i principi che enuncia debbono trovare applicazione.

Ciò rappresenta indubbiamente un vantaggio per il Difensore civico, che gode di ampia libertà nel modulare i propri interventi a seconda delle peculiarità delle situazioni portate alla sua attenzione, ma porta anche il rischio di un eccesso di personalizzazione da parte della persona che ne interpreta il ruolo.

Anche per questa ragione viene comunemente ritenuta indispensabile la realizzazione di un efficiente sistema di rete che colleghi i diversi Difensori civici a livello locale, regionale, nazionale ed internazionale, in modo da garantire un certo grado di uniformità al mestiere di difensore dei cittadini.

In questo contesto mi sono adoperato per acquisire un metodo di lavoro che – profittando di quanto appreso, da altre realtà e da contributi di letteratura – cerca di uniformarsi alle migliori prassi esistenti, contemperando l'esigenza di non tradire alcune caratteristiche fondamentali della difesa civica, ossia l'immediatezza e l'informalità degli interventi ed il contatto diretto con i cittadini, con quella di assicurare la trasparenza della funzione mediante l'esplicitazione scritta dell'attività svolta e degli esiti della medesima, a beneficio innanzitutto del cittadino, che ha diritto di avere un'informazione completa dell'opera effettuata a tutela delle sue aspettative, ma anche delle Amministrazioni, che in tal modo possono disporre di uno strumento che costituisce parametro della bontà della loro azione.

Di seguito vengono illustrati i risultati cui sono pervenuto, con la doverosa avvertenza che, nel corso del primo anno di lavoro, la metodologia indicata, pur non rappresentando una mera aspirazione, non ha avuto applicazione generalizzata, sia perché l'elaborazione descritta è il frutto di una continua evoluzione sulla base delle conoscenze acquisite e delle esperienze maturate in corso d'opera, sia perché i limiti strutturali dell'Ufficio ne hanno imposto un'applicazione limitata ai casi principali.

2. La metodologia seguita.

2.1. Generalità.

Le articolazioni procedurali attraverso cui si esplica un intervento di difesa civica possono essere concettualmente separate, pur con qualche approssimazione e semplificazione, in tre fasi, di cui soltanto la prima ha carattere necessario: quella dell'iniziativa da parte dei cittadini; quella dell'istruttoria; quella della conclusione.

2.2. La fase dell'iniziativa.

Le richieste possono essere presentate dai cittadini con libertà di forme: contatto personale, lettera, fax e messaggio di posta elettronica.

Considerato che spesso la complessità delle questioni o la difficoltà di inquadrarle in termini tecnico-giuridici non ne agevola l'esposizione e che le dimensioni del territorio regionale consentono un sufficientemente comodo accesso all'Ufficio del Difensore civico, è facile comprendere che la modalità privilegiata consiste nel contatto personale dell'utente, che deve poter contare sulla presenza, anche fisica, del Difensore civico o dei suoi collaboratori, che possono in questo modo valutare con maggior precisione i fatti che hanno originato il problema.

In determinati casi l'intervento del Difensore civico può esaurirsi già in questa fase: ciò avviene allorché il cittadino abbisogna soltanto dei chiarimenti tecnico-giuridici necessari per la comprensione della portata di un problema che ha incontrato, in esito ai quali si convince che l'attività amministrativa si è dispiegata correttamente, oppure intende percorrere altra via risultata più confacente alla soluzione del problema o infine, più semplicemente, ottiene le indicazioni richieste per rapportarsi in modo efficace con i pubblici uffici.

Non sempre il primo colloquio è sufficiente, rendendosi talora necessari approfondimenti che, in relazione alla complessità del caso, non possono essere svolti nell'immediato.

Separata considerazione merita il tema degli interventi che non rientrano nella stretta competenza istituzionale del Difensore civico.

Vi rientrano, in primo luogo, i casi in cui il cittadino si rivolge all'Ufficio per esporre un problema che ha incontrato nei rapporti con un'Amministrazione diversa da quelle formalmente assoggettate alla sua competenza. Laddove non sia possibile inoltrare la pratica al Difensore civico competente, è buona consuetudine, in assenza di una copertura generalizzata del servizio sul territorio nazionale, assicurare un sostegno al cittadino cercando di comunicare con gli enti interessati per facilitare la soluzione della questione prospettata.

Diverso trattamento va riservato alle questioni che investono esclusivamente rapporti tra privati, riguardo ai quali l'intervento dell'Ufficio – non riguardando le Amministrazioni pubbliche – non trova giustificazione oggettiva e risponde soltanto all'opportunità di non tradire le aspettative del cittadino che ha chiesto ascolto e supporto: in questo caso non possono essere fornite che indicazioni di massima, indirizzando il cittadino verso gli organismi cui rivolgersi. Di qui l'importanza di promuovere un'adeguata conoscenza dell'Istituto e del suo raggio di azione.

Le richieste sono in ogni caso annotate con l'attribuzione di un numero progressivo, corrispondente all'accesso del soggetto che le ha presentate, indipendentemente dal fatto che si tratti di singoli o associati e dall'esistenza di eventuali cointeressati.

2.3. La fase istruttoria.

Allorché l'intervento non può esaurirsi nella prima fase, rendendosi necessari approfondimenti o azioni dell'Ufficio nei confronti di soggetti terzi, viene avviata l'istruttoria – che può essere condotta avvalendosi, a seconda delle peculiarità del caso concreto, dei mezzi previsti dalla normativa (richiesta, verbale o scritta, di notizie; consultazione ed estrazione di copia di atti e documenti; acquisizione di informazioni; convocazione del responsabile del procedimento; accesso agli uffici per accertamenti) – diretta a verificare la sussistenza delle omissioni, dei ritardi, delle irregolarità, procedurali o provvedimentali, oppure delle disfunzioni oggetto di reclamo.

Parallelamente viene aperto un fascicolo formale, numerato progressivamente.

Normalmente la fase istruttoria prende avvio con la richiesta di documentati chiarimenti all'Amministrazione interessata e si conclude allorché vengono fornite risposte esaurienti alle questioni esposte.

2.4. La fase conclusiva.

Al termine della fase istruttoria, così come nel caso in cui il quadro conoscitivo acquisito in precedenza rende superflua tale fase, vengono formulate, laddove il reclamo sia ritenuto fondato e non sia stato possibile mediare tra le diverse posizioni, osservazioni all'Amministrazione, che possono essere disattese con rappresentazione scritta delle motivazioni del dissenso.

Dell'esito dell'intervento e dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione deve essere informato il richiedente, possibilmente con una nota scritta, indirizzata anche alla prima, nella quale sono chiaramente contenute le conclusioni raggiunte, le ragioni poste a fondamento delle medesime e le raccomandazioni formulate all'ente, sulla scorta di quanto recentemente consigliato nella Dichiarazione adottata in occasione del VI Seminario dei

Difensori civici nazionali degli Stati membri dell'Unione Europea e dei Paesi candidati, tenutosi a Strasburgo nei giorni 14-16 ottobre 2007 (Allegato 5).

Un'informativa scritta viene resa anche a fronte di istanze presentate per iscritto che risultano manifestamente irricevibili, nel caso in cui il richiedente sia identificabile.

3. Il bilancio generale dell'attività.

Nel corso dell'esercizio 2007 l'Ufficio ha trattato 275 casi, di cui 10 non conclusi nel 2006.

I casi non ancora conclusi ammontano a 21.

Per l'elenco completo degli affari trattati si rinvia alle tabelle allegate (Allegati 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 e 17), mentre di seguito si riporta una descrizione analitica dei casi che sono parsi più significativi.

La selezione operata si propone di fornire uno spaccato del ruolo complessivamente svolto da questo Ufficio per dare concretezza alla duplice finalità della sua azione: quella della tutela dei cittadini e quella del miglioramento dell'attività amministrativa.

La casistica qui rendicontata si riferisce, pertanto, a questioni giuridicamente complesse, in cui l'Ufficio ha fornito il proprio contributo ai fini di una corretta applicazione della normativa, a situazioni in cui ha svolto un ruolo di mediazione al fine di consentire al cittadino di acquisire certezza in ordine al corretto operato della Pubblica Amministrazione o alle modalità per far valere le proprie richieste, a vicende in cui ha sollecitato l'esame delle istanze inoltrate dall'utenza al fine di ottenere la definizione dei procedimenti amministrativi, a situazioni in cui ha stimolato l'esercizio dei poteri di autotutela o, infine, ha formulato proposte atte a migliorare l'attività degli apparati pubblici.

4. I casi più significativi.

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

PRESIDENZA DELLA REGIONE

Caso n. 5 – Riconosciuti i permessi retribuiti ai dipendenti colpiti da invalidità imputabile a causa di servizio – Presidenza della Regione.

Su richiesta di un cittadino inerente ad una vicenda già oggetto della precedente relazione, il Difensore civico prende atto che sono state recepite le indicazioni formulate a suo tempo al fine di apportare alcuni miglioramenti al nuovo contratto collettivo regionale di lavoro per il

personale appartenente alle categorie di tutti gli enti del comparto, attribuendo permessi retribuiti ai dipendenti cui è stata riconosciuta un'invalidità permanente, anche in percentuale non grave, imputabile a causa di servizio.

Caso n. 7 – Legittimità dell'esclusione dal rimborso di spese sostenute per un corso di formazione – Presidenza della Regione.

Questo Ufficio, già intervenuto in passato presso il Direttore dell'Agenzia del Lavoro al fine di verificare la correttezza di un provvedimento di non ammissione al rimborso di parte delle spese sostenute per un corso di formazione seguito dall'istante, valutata la risposta del Direttore ed esaminata la documentazione ricevuta, ha constatato la legittimità del provvedimento, pur riscontrando una carenza informativa dell'avviso pubblico inerente al corso di formazione. In merito, il Direttore dell'Agenzia, preso atto delle osservazioni svolte dal Difensore civico, ha assicurato debita considerazione delle stesse in sede di predisposizione dei prossimi pubblici avvisi di corsi.

Caso n. 16 – Il conducente di un veicolo a motore circolante in territorio italiano deve avere con sé l'originale della carta di circolazione – Presidenza della Regione.

Su istanza di un cittadino francese, indirizzata a questo Ufficio dal Médiateur de la République française, al quale l'istante si era rivolto lamentando di essere stato sanzionato in quanto conducente di un veicolo di cui non era proprietario per avere esibito agli uffici di polizia, in luogo del documento originale, copia della carta di circolazione, si conferma la legittimità dell'ordinanza del Presidente della Regione con cui è stato ingiunto il pagamento di sanzione amministrativa per mancata esibizione dell'originale della carta di circolazione nei termini normativamente previsti: ciò in quanto l'articolo 180 del Codice della strada intesta al solo conducente l'obbligo di esibire la carta di circolazione o documenti equipollenti, fra i quali non è compresa la semplice copia della carta.

Caso n. 20 – I tempi delle verifiche della rendicontazione di progetti cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo – Presidenza della Regione.

Si è rivolto a questo Ufficio il rappresentante legale di una cooperativa sociale, lamentando ritardi nella verifica della rendicontazione di progetti cofinanziati con il contributo del Fondo Sociale Europeo.

Il Difensore civico è quindi intervenuto presso l'Agenzia regionale del Lavoro per verificare i tempi di istruzione e definizione delle pratiche.